



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION
DE SERVICIOS DE SALUD**

**Utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la
entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Huaman Rios, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-8445-0150)

ASESOR: _____

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

CO-ASESOR:

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-0002-4872-6105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi amada compañera de vida Marleni y a mi hijo Alberto por darme ese empuje y motivación de avanzar cada día, para poder acabar con esta investigación.

A mis padres por haberme inculcado muchos valores y fortalezas, a mi hermano quien me dice nunca te rindas, así mismo a mi tío William que desde el cielo me cuida y fue quien me impulso a ser un gran profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Mg. Carlos Jaimes por sus enseñanzas y consejos que me permitió construir y establecer esta investigación.

A la UCV y su escuela de Postgrado, por brindarme la oportunidad de realizar la maestría, a todos los docentes que permitieron con sus enseñanzas ser cada vez más una gran persona y un mejor profesional, muy agradecidos con todos ellos.

INDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstrac | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo de diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 13 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 31 |
| VI. CONCLUSIONES | 37 |
| VII. RECOMENDACIONES | 38 |
| REFERENCIAS | 39 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Validación de expertos | 15 |
| Tabla 2 | Rango de puntuación del instrumento 1 | 16 |
| Tabla 3 | Rango de puntuación del instrumento 2 | 16 |
| Tabla 4 | Utilización de TICs por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada | 18 |
| Tabla 5 | Uso de aplicaciones móviles por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada | 19 |
| Tabla 6 | Facilidad de la comunicación con la utilización de TICs, por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada | 20 |
| Tabla 7 | Conectividad, por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada | 21 |
| Tabla 8 | Satisfacción de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada | 22 |
| Tabla 9 | Niveles de satisfacción, por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada | 23 |
| Tabla10 | Expectativa de tiempo de espera, por parte de los usuarios de radiología en la entrega de sus resultados que se atendieron en una clínica privada | 24 |
| Tabla11 | Prueba de hipótesis general | 25 |
| Tabla12 | Interpretación de los coeficientes de correlación de Spearman | 25 |
| Tabla13 | Correlación de Rho de Spearman de hipótesis general | 27 |
| Tabla14 | Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable utilización de TICs | 28 |
| Tabla15 | Correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 1 | 28 |
| Tabla16 | Correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 2 | 29 |
| Tabla17 | Correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 3 | 30 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|----------|---|----|
| Figura 1 | Utilización de TICs | 18 |
| Figura 2 | Aplicaciones móviles | 19 |
| Figura 3 | Facilidad de la comunicación | 20 |
| Figura 4 | Conectividad | 21 |
| Figura 5 | Satisfacción de usuarios | 22 |
| Figura 6 | Niveles de satisfacción | 23 |
| Figura 7 | Expectativa de tiempo de espera | 24 |
| Figura 8 | Gráfico Q-Q normal de variable Utilización de TICs | 26 |
| Figura 9 | Grafica Q – Q normal de variable Satisfacción de usuarios | 26 |

RESUMEN

El presente estudio propone como objetivo general determinar la relación entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, 2022. Se aplicó un método descriptivo, correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población se conformó por pacientes del servicio de radiología (N=200) y la muestra (n=132) de un policlínico privado, donde se evaluó las variables utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología, aplicando los instrumentos adaptados y modificados de Rodríguez y Domínguez, haciendo uso de escala de Likert; los resultados muestran Rho de Spearman (0.448) y $p=0.00$, significa relación positiva moderada entre las variables, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis general; se concluye que existe relación significativa entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

Palabras clave: *Utilización de TICs, satisfacción de usuarios, aplicaciones móviles, WhatsApp.*

ABSTRACT

The present study proposes as a general objective to determine the relationship between the use of ICTs and satisfaction of radiology users in the delivery of results in a private polyclinic, 2022. A descriptive, correlational method, non-experimental design and quantitative approach was applied. The population was made up of patients from the radiology service (N=200) and the sample (n=132) from a private polyclinic, where the variables ICT use and satisfaction of radiology users were evaluated, applying the adapted and modified instruments of Rodríguez and Domínguez, using the Likert scale; the results show Spearman's Rho (0.448) and $p=0.00$, it means a moderate positive relationship between the variables, rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis; It is concluded that there is a significant relationship between the use of ICTs and the satisfaction of radiology users in the delivery of results in a private polyclinic, Lima 2022.

Keywords: Use of ICTs, user satisfaction, mobile applications, WhatsApp.

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos y con más de 2 años que empezó la pandemia del COVID 19, aún se tiene limitaciones en la atención por parte de los establecimientos de salud, a pesar que ya se cuentan con vacunas, aun no protegen de forma completa del desarrollo de la enfermedad; es por ello que aún se guardan las medidas de protección (MINSA 2021); asimismo, el COVID – 19, generó un problema en los establecimientos de salud, y dada las medidas de cuidado, al acudir a los establecimientos de salud, existirá un mayor riesgo de contagio; es por ello que se buscó alternativas para prevenir y controlar dicha enfermedad en donde se optó por la utilización de las TIC (Díaz et al, 2021).

Debido a las medidas de protección establecidas a nivel mundial por los organismos sanitarios, generó que no se pudieran acudir a los establecimientos de forma presencial; esta pandemia condicionó por primera vez en la historia del hombre que se emplearan el uso de las tecnologías de información y comunicación con el fin de mantener una relación segura de las personas y el personal sanitario de forma virtual (OMS, 2021).

El empleo de estas nuevas tecnologías generó nuevos retos por parte del personal de salud, muchos de estos tuvieron que adaptarse, para algunos fue complicado generando molestias y/o disgustos, principalmente para aquellos con una edad de 40 años a más (Zonneveld et al., 2020). Así mismo por parte de los usuarios no fue muy satisfactorio, generando mayores molestias pues no sabían cómo ingresar a las plataformas de atención virtual, más aún en pacientes de la tercera edad (Addo & Agyepong, 2020).

Para que se pueda generar todo esto es necesario que se cuente con un adecuado servicio de red de telecomunicación, hoy se emplean las tecnologías digitales para responder a la COVID-19. Existen muchas brechas a nivel social, son más de 3600 millones de habitantes que no tienen acceso a internet, gran parte de estos habitantes provienen de países pobres, donde 2 de cada 10 pobladores puede conectarse a la red (CEPAL, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), con apoyo del UNICEF, aportan en organismos de telecomunicación y así se pueda enviar información importante para ayudar a los habitantes a tener más cuidado contra el COVID-19 (OMS, 2021).

A nivel mundial la UIT se encarga de evaluar y analizar cómo se encuentra el progreso de los avances tecnológicos de la información y comunicación con la colaboración del usuario y personal sanitario (Dogba et al. 2019), se podrá observar cómo va el progreso de las coberturas en la zona rural y urbana, esto permite una mejor evaluación del mundo globalizado (García & Sánchez, 2019).

En América latina se realizó una encuesta acerca de salud digital, observación de la salud, entendimiento y exploración acerca de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Evidenció que 84,2% de los estados de la OPS/OMS brindan enseñanza e instrucción de la utilización de las TIC y la salud online; 52,6% posee un sistema de inventario de salud digital; 36,8% menciona a la telesalud en sus tácticas de estrategia política; 94,76% menciona que la instrucción de sus futuros profesionales de la salud es de forma virtual (CEPAL, 2016).

A nivel nacional la salud digital no es un tema nuevo, así como en América latina, este término ya se viene desarrollando desde años pasados, el año 2005, se publicó el Plan Nacional de Telesalud, constituyéndose el inicio; con el fin de buscar disminuir las brechas en la atención de los servicios de salud en lugares donde el acceso era muy difícil, priorizando las zonas rurales (Decreto Supremo 028-2005-MTC).

En el Perú la revolución digital en el contexto sanitario se realiza poco a poco, dando énfasis al funcionamiento de herramientas digitales con alta efectividad y eficiencia que abarquen grandes masas de territorios y se encuentre a disposición las 24 horas. Hay que mencionar que, de los 11 mil establecimientos de salud nacional, casi el 3% que pertenece al MINSA, está destinado a atención digital, hoy en día se busca llegar al 10% al terminar el año; el sector privado es el que más avances ha tenido en este ámbito, mientras que en el sector del estado aún se están implementando estas medidas (Rodríguez, 2018).

En la realidad peruana, la atención de forma virtual que se establece debido al aislamiento como medida de protección del COVID-19; mediante el empleo de aplicaciones con TICs, ha generado una pobre satisfacción por los pacientes. Los informes brindados por parte del personal de salud, mencionan quejas y reclamos. El cual conlleva a que la sociedad aún no está lista para este tipo de cambio (García et al., 2014).

La atención de pacientes mediante el uso de plataformas digitales durante la pandemia tuvo una satisfacción de 69.9% y un grado de insatisfacción de 30.1%, y estos últimos prefirieron la atención presencial a pesar de las medidas establecidas por la pandemia (Cerna, Álvarez y Aguirre, 2022).

Por todo lo antes expuesto se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación de la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022?

La justificación teórica, con la investigación se buscó conocer mejor a las variables y explicar qué relación se encuentra entre utilización de TICs y la satisfacción de los usuarios en la entrega de sus resultados desde el punto de vista de las aplicaciones móviles, así mismo el estudio brindará nuevas ideas de investigación que sirvan como apoyo para directivos y personal en general, con el fin de forjar e innovar en la solución, recomendaciones e información para futuras investigaciones.

La justificación práctica, permitió que los usuarios ganen tiempo y no estén en la sala de espera, pues los resultados de sus exámenes pueden ser enviados de forma digital, mediante correos electrónicos, mensajes vía WhatsApp, al paciente como también a su médico tratante, esto agilizaría los tiempos, haciendo que la sala de espera se encuentre más despejada y para mayor capacidad de atención de nuevos pacientes; así mismo evitar un mayor riesgo de contagio por COVID 19.

Justificación metodológica, brinda aportes importantes, pues se realizó la medición de las variables de utilización de TICs y la satisfacción de los usuarios en un policlínico privado, donde se emplearon instrumentos adaptados y validados, y estos sirvan de guía para realizar trabajos de la misma línea.

Sucesivamente, se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

Consecutivamente, se formuló la hipótesis General: Existe relación significativa entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO.

En alusión a los estudios preliminares explorados en el panorama mundial sobre las variables.

Golfarb et al. (2019), en Argentina encontró en 2680 completaron toda la encuesta (18,4%), de estas 44% admitió usar las HCE y el resto 56% no la empleaban, se observó que no era tan empleado en personas de la tercera edad, además el sector privado (53.3%) empleaba más las HCE frente al sector nacional (34.3%). Se percibieron ventajas como el acceso a la información (23,2%), agilización del trabajo (20,1%), resguardo seguro de información (14,3%), entre las más importantes; y desventajas percibidas como cuestiones técnicas (32%), pérdida de información (20 %) y cuestiones legales (15,8%) entre las más mencionadas; así mismo el medio que más se utilizó fue el WhatsApp (46,6%) frente a otras aplicaciones como E-mail, SMS, etc.

Martin & Battista (2022), en Berazategui provincia de Buenos Aires Argentina se encontró sobre las acciones tomadas acerca de la salud mental del personal, los resultados detectaron mejoras en la comunicación e interacción, autocuidado y cambio a una actitud proactiva y creativa en el trabajo, disminución de la ansiedad y el estrés. Mediante el empleo de las TICs se establece red socioafectiva sólida, 82% no encontró diferencias entre la atención presencial y virtual; un 68% refirió sentirse acompañado siendo una ventaja de la forma virtual. El empleo de TICs ayuda en el acceso a la atención en salud mental y genera el sentimiento de apoyo continuo, fortaleciendo la red socioafectiva.

Díaz (2022), en España, encontró que las TIC son una herramienta valiosa e integral para la provisión de servicios de salud, que requieren el estudio continuo de su implementación e impacto en calidad, por lo que el marco conceptual propuesto puede ser un acercamiento en este rubro.

Ramírez y Ramírez (2021), en California EEUU, encontró como resultados que las TICs establecen un factor de desarrollo en salud. Así mismo influyen a favor de mejorar el mecanismo de atención, calidad y los tiempos de espera de los pacientes.

Arévalo (2020), en Quito Ecuador, encontró como resultados, 83 % aceptación, inmediatamente por un 15 % en desarrollo y 2% por mejorar la capacidad de atención del establecimiento, en base a la complacencia se

evidenció un 91% de satisfacción y 10% insatisfacción; el empleo de telemedicina (TICS) por parte de los usuarios estuvieron de acuerdo 75,1% y 24,9% en desacuerdo.

García et al. (2020), en Santiago de Chile encontró de 51 pacientes encuestados y 69 proveedores, 98% de pacientes indico que la telemedicina facilitó el acceso a la atención, no encontrando diferencias con la atención presencial (91%); 98% de estos recomendarían a otros y volverían a utilizarla. En los proveedores, tuvo una satisfacción de 98% en teleconsulta y 89% con la plataforma.

Ruydiaz, et al. (2018). En un hospital de Colombia, encontró como resultados que los usuarios reportaron un nivel de satisfacción alto en los servicios quirúrgico (38%) y hospitalización (52%), en medicina interna fue nivel medio (57%).

A lo largo del estudio se examinaron múltiples trabajos asociados con las variables de investigación en el escenario nacional; de esta forma, la investigación de Arteaga (2022), en Chiclayo encontró que la mitad de los encuestados tuvo un nivel moderado de satisfacción; altos indicadores de satisfacción en elementos tangible (46%), fiabilidad (50%), capacidad de respuesta (38%), seguridad (52%) y empatía (48%).

Córdova (2021) en Cajamarca, encontró como resultados entre calidad percibida por el paciente renal posterior a la consulta por telemedicina, en cuanto a la dimensión de entorno (56.7%), técnica científica (46.7%) y dimensión humana (40%), perciben adecuada calidad; el 53% no estuvieron satisfechos. Así mismo, la relación de las variables mostró que 40% están satisfechos con una adecuada calidad de atención; el 20% con atención regular e insatisfechos, y 30% con pésima calidad de atención e insatisfechos.

Rodríguez (2021), en Trujillo, encontró que la aplicación de TICs tiene relación indirecta con el nivel de satisfacción, el cual comprobó un alto grado de correlación perfecta; corroborando teorías y trabajos anteriores.

Domínguez (2021), en Juanjuí Huallaga; se encontró como resultado que el nivel de uso de las TICs es 38%, la satisfacción de usuarios fue similar de 41%, se concluyó que las TICs y satisfacción de los usuarios se vinculan, correlación positiva alta (Spearman 0.963) y $p=0.000$.

Bernal (2021) profesional de la salud de la micro red Pimentel, concluyó que debe emplear la utilización de TICs para un adecuado monitoreo en la institución y esto debe ser de forma gradual por parte del personal capacitado para evitar problemas en el futuro.

Vidal (2020), en el ministerio de salud tuvo como resultado de la prueba de Regresión logística ordinal una significancia ($0.000 < 0.05$), las TICs y competencias gerenciales influye en 43.4% sobre la gestión administrativa del MINSA.

Guizado (2019), en una clínica en Surco Lima, encontró como resultado que la gestión por parte del personal de salud, es “Regular” (44%) y Buena (30%). En cuanto a utilización de las TICs se tiene 44% con uso medio; 28% entre “Alto” y “Bajo”, con relación significativa ($p=0.006$).

Viera (2018), en un hospital Nacional en el centro de Lima encontró que existe relación de sus instrumentos de TICs y la satisfacción del usuario, con Rho Spearman (0.788), significa relación positiva alta.

En base al tema de estudio se nombra a la primera variable, **Utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)**, esta se define como un instrumento informático, utiliza una gama de tecnologías que permite tener acceso, almacenamiento, producción, tratamiento y comunicación de la información expresada en diversas formas escrito, retrato, audio y video. Por ende, las TICs son un mecanismo que nos permite tramitar la información de forma más simple y pragmática de dirigir, organizar y distribuirla por la red digital (Hailegebreal et al, 2022).

Este instrumento conducido de forma adecuada permite agilizar los procesos y genera un mayor vinculo de las personas de manera virtual, sin necesidad de un medio físico. A nivel mundial este avance y empleo de los TICs ya es parte de la vida de las personas, provocando actitudes en cada uno, pues facilita la comunicación sin la necesidad de estar presente físicamente. (Ayala y Gonzales, 2015).

Según Domínguez (2021); la utilización de las TICs es un tema ampliamente analizado dedicando en los tiempos actuales caratulas de revistas y páginas de libros. Pues los TICs son utilizados como método de comunicación, el termino de Internet ha evolucionado pues ahora involucra amplios campos entre estos el uso de tecnologías para la transferencia de información.

Las TICs están en plena revolución y apogeo continúan y hoy tiene un rol esencial en el ámbito empresarial, teniendo un mayor control del negocio, y con un manejo de gestión permite una mejor toma de decisión, generando así un mejor logro de metas y objetivos (Bronsoler & Van Reenen, 2022).

Ayala y Gonzales (2015), de acuerdo a las Tecnologías de información y Comunicación, plantea; para sacarle el mayor provecho a este instrumento y pueda ser de gran utilidad es necesario un adecuado internet. Pues gracias a este componente, los habitantes pueden subir y guardar información en el espacio virtual de forma digital, y esta información pueda ser revisada o compartida por personas que tengan acceso a internet y que hagan uso de herramientas como son las TICs según su conveniencia.

En estos tiempos las TICs son parte de la vida de las personas, pues mediante dispositivos electrónicos digitales permite relacionar personas y organizaciones, ya que el empleo de estos es fundamental para el quehacer de sus actividades (Al-Shorbaji, 2021).

Se plantea que las TICs, de acuerdo a la percepción de internet y comunidad, resaltando al internet con el empleo de aplicaciones (tecnologías de información y comunicación), tienen a influir en el comportamiento y/o conducta de la sociedad, pues el empleo de estas aplicaciones puede haber facilitado algunas funciones para el desarrollo de la sociedad (Porrás, 2014).

Según la OMS, las TICs se encuentran dentro de la Telemedicina, el cual es un servicio ofrecido por parte de personal sanitario, haciendo uso de esta herramienta (TICS), con el fin de diagnosticar, tratar, prevenir, investigar y evaluar con el objetivo de asegurar la atención, y tener como meta la mejora de la salud. (OMS, 2020).

Las TICs son herramientas que están compuestas por un software y un hardware el cual permite transferir, modificar formar, guardar y distribuir información usando medios digitales de comunicación (Agarwal & Zan, 2019).

Estas herramientas informáticas, forman parte de la red de información digital, permitiendo compartir conocimientos de una persona o conjunto de personas o la interacción entre estas; así mismo permite culturalizar de conocimientos nuevos (Banco Mundial y Telefónica, 2013).

Las TICs para su desarrollo y utilización dependen de cuatro elementos esenciales los cuales son las telecomunicaciones, multimedia, microelectrónica y la informática, la relación de estos permite almacenar, clasificar, organizar, y comunicar la información mediante diversos medios. Los TICS son las herramientas que permiten organizar la información de forma simple y pragmática durante el desempeño de las labores de una organización (Cebreiro, 2007).

Zúñiga y Brenes (2006), mencionan que la utilización de las tecnologías de información y comunicación está cambiando la forma y desenvolvimiento de la vida de las personas en sus actividades diarias, gran parte de los ciudadanos a nivel mundial posee dispositivos que cuentan con internet y esto les permite almacenar, clasificar, organizar, y comunicar la información, así mismo afirman que el empleo de estas tecnologías influyen de forma positiva o negativa en el desarrollo de la vida de cada persona más aun en el mundo globalizado y tecnológico.

Las Tecnologías de información y comunicación sirven de sostén informático para conservar, organizar o difundir información de manera visual o digital, refiere al soporte visual objetos analógicos (discos, CDs, Usb en donde se pueda guardar y modificar datos), digital (medios donde se almacenan datos binarios), a su vez puede ser híbridos digital y analógico (López, 2009).

De acuerdo, Marqués (2003), establece que las tecnologías de la información y comunicación es una herramienta que es parte de la informática y que, haciendo uso de la multimedia, se puede generar diversas modalidades de como presentar una información ya sean por imágenes, sonidos, escritos, retratos, videos, el cual permita obtener una información el cual se pueda compartir para uno u otros sujetos.

Según Gros (1999), planteo la definición de TICs, se atribuye a las tecnologías que permitan el almacenamiento y manipulación de una gran capacidad de información. Estas facilitan el acceso y recuperación de una información de manera ágil y verídica, sea cual sea su forma ya sea texto, imágenes o audios, así mismo permita la interacción de las personas de forma global, repartiendo conocimientos que puedan enseñar.

En base a la variable de utilización de TICs, tenemos la **primera dimensión, aplicaciones móviles**, en estos tiempos el empleo de las tecnologías y los aparatos móviles se ha incrementado grandemente, generando así un nuevo patrón en la sociedad humana nombrado como Smart City (Wright, 2020).

Las aplicaciones móviles son software elaborados de forma característica, que brindan un resultado o servicio específico en diversas zonas de conocimiento, entre ellas la ciencia, tecnología y ambiente, donde se encuentran múltiples servicios que brindan enseñanza, educación, apoyo diagnóstico, seguimiento de enfermedades, comunicación e interacción entre otros (Gomes & Romão, 2020).

Actualmente hay muchas Apps asociadas con lo antes mencionado, y depende del uso que se quiera dar. Estas aplicaciones se descargan de un sitio web, de forma gratis o mercantil, y se pueden hallar en diversas plataformas. (Atencio y Blas, 2017)

En la **segunda dimensión, facilidad de comunicación**, ayuda conectar las aplicaciones en red que se encuentran en las instituciones sanitarias con los pacientes, mediante la utilización de TICs, entre el empleo de las redes sociales en el entorno corporativo, que implica acogerse a actuales sistemas vinculadas (Vaidean & Achim, 2022).

Con el uso de tecnologías con acceso a internet y un adecuado plan de datos, como es el caso de historias electrónicas, correo electrónico, Gmail, WhatsApp y, aplicaciones de comunicación social, y esto se lleva a cabo en las instituciones público como privadas, y esto debe a la importancia de transferir la información, y estas se han transformado en un instrumento necesario para los establecimientos sanitarios (Gallo, 2019).

En la **tercera dimensión, la conectividad**, es una combinación de los múltiples dispositivos que facilitan la relación del mundo digital y el habitual, para ello es necesario la infraestructura y de los dispositivos tecnológicos el cual permita relacionar y compartir información de manera global, y esto permite disminuir las brechas sociales de zonas territoriales alejadas, de este punto de vista la conectividad permite la interrelación entre usuario de distintas zonas geográficas haciendo uso de dispositivos móviles que emplean TICs (Pires, 207).

En base al concepto sobre de la segunda variable **satisfacción de usuarios**, esta se define como las emociones y respuestas favorables de los usuarios después de una atención o un provecho que proporciona un establecimiento o una institución, así mismo se hace mención a la satisfacción del usuario como las expectativas que se tiene después de haber recibido una atención (Manzoor et al., 2019).

Caso contrario, si el usuario presenta una pobre experiencia o recibió una atención muy inferior a lo esperado, el cual no cumple con sus expectativas, generara insatisfacción por parte del usuario. Para llegar a la satisfacción durante la atención del bien o servicio, las emociones intervienen en gran parte, pues si uno está alegre o feliz con lo adquirido, se entiende que la prestación brindada es óptima, pues complace las expectativas, más aún cuando es reflejada en la forma en como el cliente sale del servicio (Kotler y Keller ,2012).

La satisfacción, en esa misma línea, abarca el acto del llegar al servicio, y si esta cumple con las expectativas del usuario, en sentido común expresada en sentimiento o emociones como resultado de recibir una atención (Morillo y Morillo, 2016).

De igual manera Suñol y Bañeres (2014), la satisfacción se entiende como la capacidad de acondicionamiento de los pacientes a los servicios de salud, los abastecedores y procedimientos de atención. Así pues, la satisfacción es objetivo primordial en una institución que brinda servicios de salud, siendo medible la posibilidad de respuesta, asimismo es primordial para observación por parte del área de dirección, estrategia y planeamiento.

La definición de satisfacción se ha transformado y adaptado a la apreciación y exigencia de los usuarios. En el ámbito de salud, el concepto de la satisfacción del usuario es el contacto del personal sanitario con el paciente, y la impresión que se tiene de una atención o un provecho que se proporciona en un establecimiento o una institución de salud. Así mismo desde el punto de vista de lo asequible, acceso, dirección en la atención y vocación deben tener similar perspectiva al instante de ofrecer una atención (Kaushal, 2016).

Conforme con Seclen y Darras (2005), mencionan que no hay un acuerdo de como medir y ver la satisfacción del usuario. La opinión de los usuarios es muy importante para entender mejor la situación y el avance de una institución. Para conceptualizar esta palabra, es la evaluación por parte de las personas del

entendimiento de las expectativas conductuales de interrelación de una atención. Un usuario que vuelve significa que tuvo una buena satisfacción, así mismo sirve como publicidad para otros, contribuyendo en la productividad e influyendo plenamente en el rendimiento y la rentabilidad empresarial.

En la misma línea Borjas (2013), menciona que la satisfacción de los usuarios va más allá que ofrecer una atención de calidad. En el ámbito sanitario es ya conocido que el tiempo de espera para ser atendidos puede abarcar de media hora hasta las dos o tres horas. El autor menciona que para satisfacer a los usuarios se necesita múltiples factores, como una adecuada atención, agilizar los tiempos de espera, facilitar a los usuarios para acceder a los servicios, poseer buena cantidad de personal capacitado y preparado, con el fin de evitar molestias y la pérdida de tiempo, el cual puede conllevar a la insatisfacción de la atención.

En cuanto a la **primera dimensión** de la variable 2, acerca de los **niveles de satisfacción**, es la impresión y las actitudes conductuales que vive un usuario después de adquirir un bien o provecho que le oferta una institución o servicio, la satisfacción del usuario dependerá además del rendimiento percibido por parte del organismo prestador de un servicio, así como de comparar con experiencias pasadas en otras instituciones, y esto será posible cuando se cumple con las expectativas o cuando se recibe más de lo imaginado, generando que el usuario se encuentre dichoso de la atención (Kotler y Keller, 2012).

La **segunda dimensión**, es sobre **expectativas de tiempo de espera**, son los patrones e indicadores que se desea lograr después de un procedimiento, por parte del usuario, poseyendo cierta visión acerca del recurso o provecho que se adquiere, el cual necesita ser satisfecha. Para la edificación de estas expectativas se precisa en base a las referencias y ofrecimientos por parte de la institución, cumpliendo con lo establecido como lo es en el tiempo de entrega de los resultados, para ello la institución debe evaluar adecuadamente esta dimensión, con el fin que el usuario quede satisfecho (Kotler y Keller, 2012).

III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de investigación

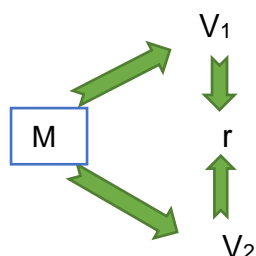
La investigación fue de tipo básica, porque se enfocó a recolectar información para corroborar las hipótesis, sin maniobrar las variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2018, p. 29).

La investigación descriptiva radica en mostrar la información como es, señalando cual es la posición durante la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Según Cancela y otros (2010), los estudios correlacionales abarcan aquellas investigaciones que se quiere explicar o ilustrar las relaciones entre las variables, utilizando coeficientes de correlación. El alcance de tipo descriptivo correlacional ya que se pudo ver como se relacionan las variables que son, utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de los resultados.

El enfoque fue cuantitativo, ya que se pudo cuantificar y darle un valor numérico o porcentual, es algo que se puede llegar a medir. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2018), el enfoque cuantitativo, se basa en recolectar datos para poder demostrar una hipótesis, haciendo el empleo de la mensuración numérica y ponderación estadístico, para así instaurar modelos de conductas y justificar teorías.

El diseño de investigación fue de tipo no experimental pues no se influyó ni actuó sobre las variables, así mismo es transeccional y correlacional, (Hernández, Fernández y Baptista 2012).

El diseño se sintetizó con el siguiente formato:



Donde:

M = Muestra

V1= Utilización de TICs

V2= Satisfacción de usuarios

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Utilización de TICs

Definición conceptual: Agrupación de conocimientos que ayudan a acceder, producir, tratar y comunicar una información expresada en diversas formas como escrito, retrato, audio, video, (Ayala & Gonzales, 2015).

Definición operacional: Agrupación de conocimientos y habilidades para transferir información, mediante el empleo de aplicaciones móviles; de los resultados de los usuarios que se atienden en un establecimiento de salud y generen una comunicación de forma global “conectividad”. (Investigador)

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Definición conceptual: Aflicciones emocionales con reacciones favorables o desfavorables de los usuarios después una atención o un provecho brindadas por una institución (Kotler y Keller, 2012).

Definición operacional: Se refiere a las expectativas que se tiene después de haber recibido una atención, así como el tiempo de demora del resultado, el rendimiento percibido (nivel de atención), por la forma de atención y el tiempo de que demora su resultado. (Investigador)

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los usuarios que se atendieron en el servicio de radiología en un establecimiento privado, que llega a un total de 200 mensualmente.

Los criterios de inclusión, todos los usuarios que fueron atendidos en el servicio de radiología en un establecimiento privado y que cuenten con teléfono móvil con internet.

Los criterios de exclusión, acompañantes de los usuarios como familiares, hijos y/o padres que no se atendieron en el servicio de radiología, así mismo en aquellos que no cuenten con teléfono móvil con internet.

Muestra: Se calculó de acuerdo a la formula estadística, que es el siguiente:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (95%), Z=1.96

P = Proporción de la población deseada cuyo valor es 0.5

e = Error de estimación (5%)

N = Población (200)

$$n = \frac{(1.96)^2 0.5(1-0.5)200}{(0.05)^2(200-1)+(1.96)^2 0.5(1-0.5)} = 132$$

Entonces, el tamaño de la muestra de estudio fue de 132 usuarios.

Muestreo: El muestro fue probabilístico aleatorio simple, se define a dicho muestreo en la cual todos los miembros pertenecientes a una población mantienen la oportunidad de ser elegidos para la muestra y está dada por las cualidades de la población y la cantidad de la muestra, mediante un mecanismo de elección aleatoria o mecánica (Sampieri, 2014, p.175).

Unidad de análisis: Usuarios que se atendieron en el servicio de radiología de un establecimiento privado, Lima año 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se empleó para evaluar la relación entre las variables del estudio fue la encuesta, el cual permitió evaluar la relación de la utilización de TICs y la satisfacción del usuario de radiología. Según Sampieri (2003), la encuesta se basa en la agrupación de preguntas para mesurar una o más variables.

El instrumento que se usó para evaluar ambas variables fue el cuestionario. Según Hurtado (2009), es el instrumento reúne unas secuencias de interrogantes de un acontecimiento, suceso o hecho peculiar, de donde se quiere alcanzar un conocimiento.

Instrumento 1:

El instrumento que se usó para cuantificar la variable utilización de TICs, fue el cuestionario que fue adaptado y modificado del estudio de Rodríguez (2021), en base a nuestras 3 dimensiones, contó con 14 preguntas, según las dimensiones aplicaciones móviles contó con 3 preguntas o ítems, dimensión

facilidad de comunicación contó con 5 ítems, y la dimensión de conectividad contó con 6 ítems.

El modelo que se utilizó es de configuración Likert que va en las respuestas, con una escala de medición ordinal con un valor de 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo. Se brindó a cada usuario un tiempo máximo de 10 minutos, su objetivo fue analizar la utilización de TICs en la entrega de resultados de los usuarios de radiología; asimismo, se obtuvo un Alfa de Cronbach = 0.775.

Instrumento 2

El instrumento que se usó para cuantificar la variable satisfacción de usuarios de radiología, fue el cuestionario que fue adaptado y modificado del estudio de Domínguez (2021), en base a nuestras 2 dimensiones, el cual contó con 11 preguntas, según las dimensiones niveles de satisfacción contó con 6 preguntas o ítems, dimensión expectativas y tiempo de espera contó con 5 ítems.

El modelo que se utilizó es de configuración Likert que va en las respuestas, con una escala de medición ordinal con un valor de 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Indiferente, 4 = Satisfecho y 5 = Muy satisfecho. Se brindó a cada usuario un tiempo máximo de 10 minutos, su objetivo fue analizar la satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados; asimismo, se obtuvo un Alfa de Cronbach = 0.819.

Los instrumentos estuvieron valorados por tres expertos, los cuales contaban con grado de maestría al momento de la evaluación.

Tabla 1

Validación de expertos

| Expertos | Pertinencia | Relevancia | Claridad |
|----------------------------------|--------------------|-------------------|-----------------|
| Mg. Celso Manuel Huamán Correa | 100% | 100% | 100% |
| Mg. Cesar Julinho Huamán Moran | 100% | 100% | 100% |
| Mg. Richard Jorge Méndez Cebrian | 100% | 100% | 100% |

Nota. Datos tomados de la validación de instrumentos.

Fuente. Elaboración propia.

3.5. Procedimientos:

Se hizo uso de fuentes primarias y secundarias para la elaboración del marco teórico, así mismo se procedió a la configuración del instrumento (Cuestionario) para recolectar los datos de las variables utilización de TICS y satisfacción de usuarios de radiología, se les brindó un consentimiento informado y si están de acuerdo, los cuestionarios serían llenados por los pacientes atendidos en el servicio de Rx en base a la muestra obtenida, el cual fue de manera personal, empleando indicaciones normalizado (todos por igual) y en un tiempo no mayor de 10min.

Tabla 2

Rango de puntuación del instrumento 1 (variable TICS y sus dimensiones)

| Rango de puntuación | Utilización de TICS | D1: Aplicaciones móviles | D2: Facilidad de comunicación | D3: Expectativa de tiempo de espera |
|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--|
| Totalmente en desacuerdo | 0-14 | 0-3 | 0-5 | 0-6 |
| En desacuerdo | 15-28 | 4-6 | 6-10 | 7-12 |
| Indiferente | 29-42 | 7-9 | 11-15 | 13-18 |
| De acuerdo | 43-57 | 10-12 | 16-20 | 19-24 |
| Totalmente de acuerdo | 58-70 | 13-15 | 21-25 | 25-30 |

Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 3

Rango de puntuación del instrumento 2 (variable Satisfacción de usuarios y sus dimensiones)

| Rango puntuación | Satisfacción de usuarios | D1: Niveles de satisfacción | D2: Expectativa de tiempo de espera |
|-------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--|
| Muy insatisfecho | 0-11 | 0-6 | 0-5 |
| Insatisfecho | 12-22 | 7-12 | 6-10 |
| Indiferente | 23-33 | 13-18 | 11-15 |
| Satisfecho | 34-44 | 19-24 | 16-20 |
| Muy satisfecho | 45-55 | 25-30 | 21-25 |

Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

3.6. Método de análisis de datos:

Se recolectaron los datos mediante el empleo de los instrumentos en base a las variables planteadas los cuales fueron dirigidos a la muestra, los instrumentos fueron validados por los expertos. Así mismo estos se plasmaron mediante gráficas y cuadros estadísticos; la hipótesis se contrastará mediante el empleo del Rho de Spearman, empleando el SPSS V. 26, esto permitió contrastar con resultados de los antecedentes y las teorías, y con ello se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos:

El estudio tomo en cuenta los lineamientos éticos brindadas por la Universidad Cesar Vallejo, así mismo la presente investigación respeta y aplica los principios éticos planteados internacionalmente.

La presente investigación “ Utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022, la información brindada por parte de los usuarios atendidos en un policlínico privado y que participaron de manera voluntaria y sin ejercer ningún tipo de obligación basándonos al principio de autonomía, sus datos brindados prefirieron mantenerse en privacidad con participación anónima y respuestas confidenciales, respetando así la integridad y la confidencialidad.

Los datos brindados tendrán garantías de no manipulación. Así mismo se aplicó la no maleficencia pues no se atentó ni agredió a las personas, ni corporal, ni verbal, guardando con sigilo la identidad del partícipe. Respetando las respuestas brindadas por cada usuario en los cuestionarios, manifestándose en la documentación de los datos en los programas como Excel y SSP V26, los cuales estarán expresadas en los anexos.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 4

Utilización de TICs por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Indiferente | 3 | 2,3 |
| De acuerdo | 54 | 40,9 |
| Totalmente de acuerdo | 75 | 56,8 |
| Total | 132 | 100,0 |

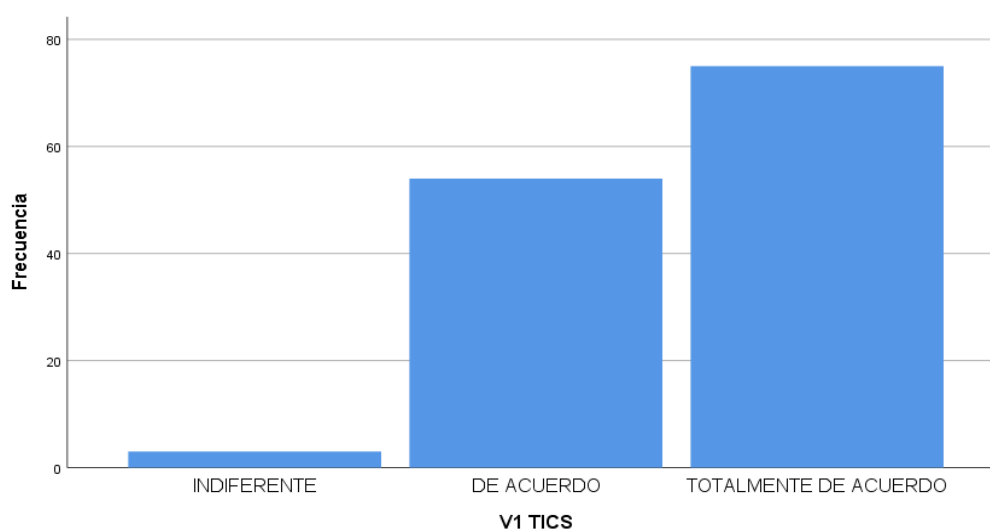
Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 2, se evidencia la utilización de TICs por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022, en donde se muestra que gran parte de los usuarios estuvieron de acuerdo en 40.9% y totalmente de acuerdo en 56.8% en la utilización de TICs.

Figura 1

Utilización de TICs por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada



Nota. La figura muestra las cifras de la utilización de TICs por parte de los usuarios de radiología en el año 2022.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 5

Uso de aplicaciones móviles por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | ,8 |
| En desacuerdo | 1 | ,8 |
| Indiferente | 3 | 2,3 |
| De acuerdo | 44 | 33,3 |
| Totalmente de acuerdo | 83 | 62,9 |
| Total | 132 | 100,0 |

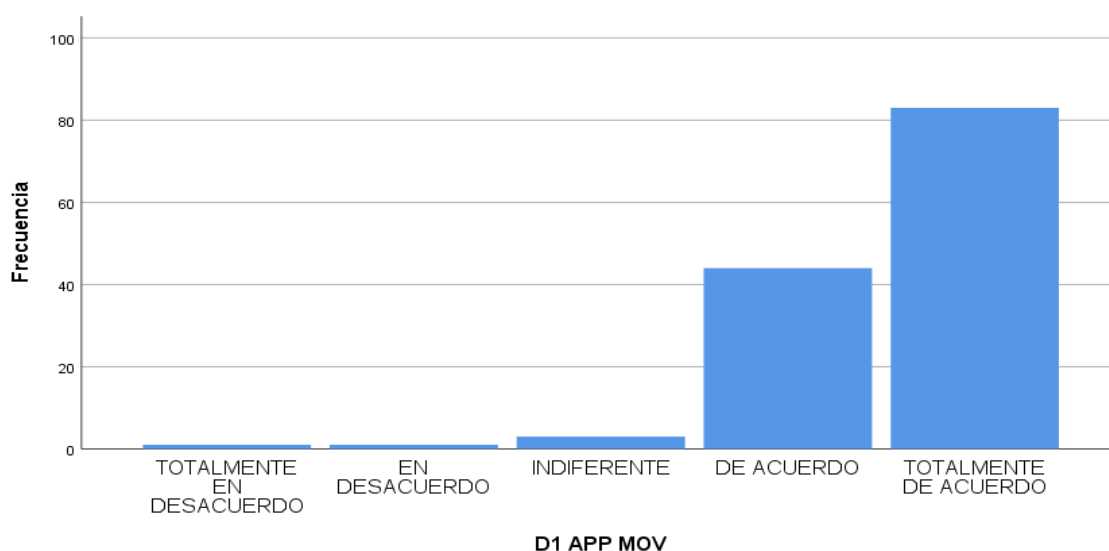
Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 3, se evidencia el empleo de aplicaciones móviles (WhatsApp, correo electrónico), por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022, en donde se muestra que gran parte de los usuarios estuvieron de acuerdo en 33.3% y totalmente de acuerdo en 62.9% en el uso de aplicaciones móviles (WhatsApp, correo electrónico).

Figura 2

Uso de aplicaciones móviles por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada



Nota. La figura muestra las cifras del uso de aplicaciones móviles por parte de los usuarios de radiología en el año 2022.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 6

Facilidad de la comunicación con la utilización de TICs, por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| En desacuerdo | 1 | ,8 |
| Indiferente | 3 | 2,3 |
| De Acuerdo | 32 | 24,2 |
| Totalmente De Acuerdo | 96 | 72,7 |
| Total | 132 | 100,0 |

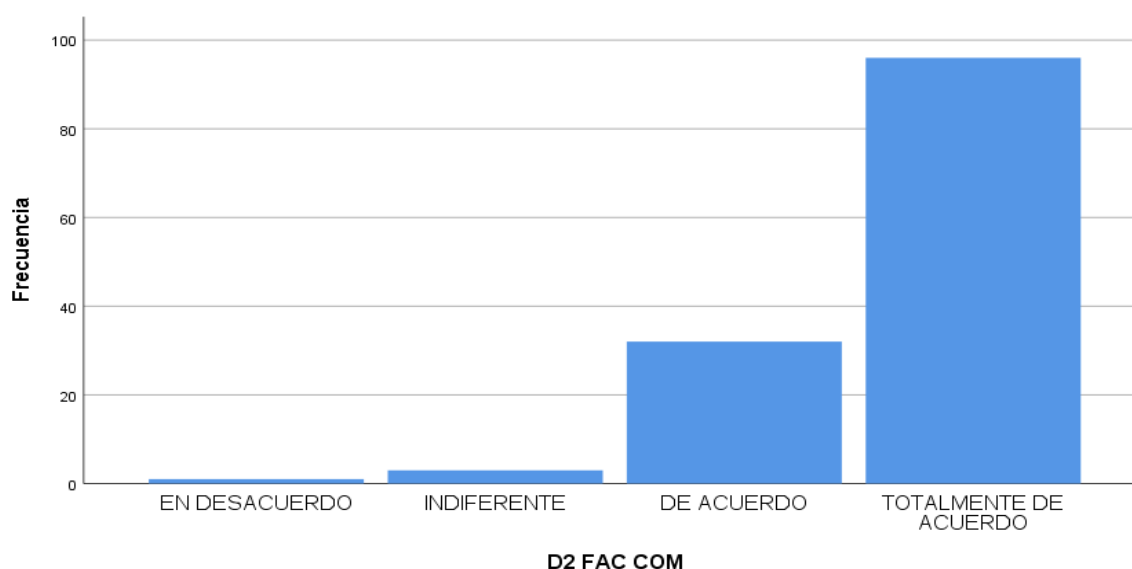
Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 4, se evidencia la frecuencia y el porcentaje de la segunda dimensión facilidad de la comunicación, por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022, en donde se muestra que gran parte de los usuarios estuvieron de acuerdo en 24.2% y totalmente de acuerdo en 72.7% que el empleo de TICs es un medio que facilita la comunicación.

Figura 3

Facilidad de la comunicación con la utilización de TICs, por parte de los usuarios de radiología



Nota. La figura muestra las cifras de la facilidad de la comunicación con la utilización de TICs por parte de los usuarios de radiología en el año 2022.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 7

Conectividad, por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Indiferente | 14 | 10,6 |
| De Acuerdo | 66 | 50,0 |
| Totalmente De Acuerdo | 52 | 39,4 |
| Total | 132 | 100,0 |

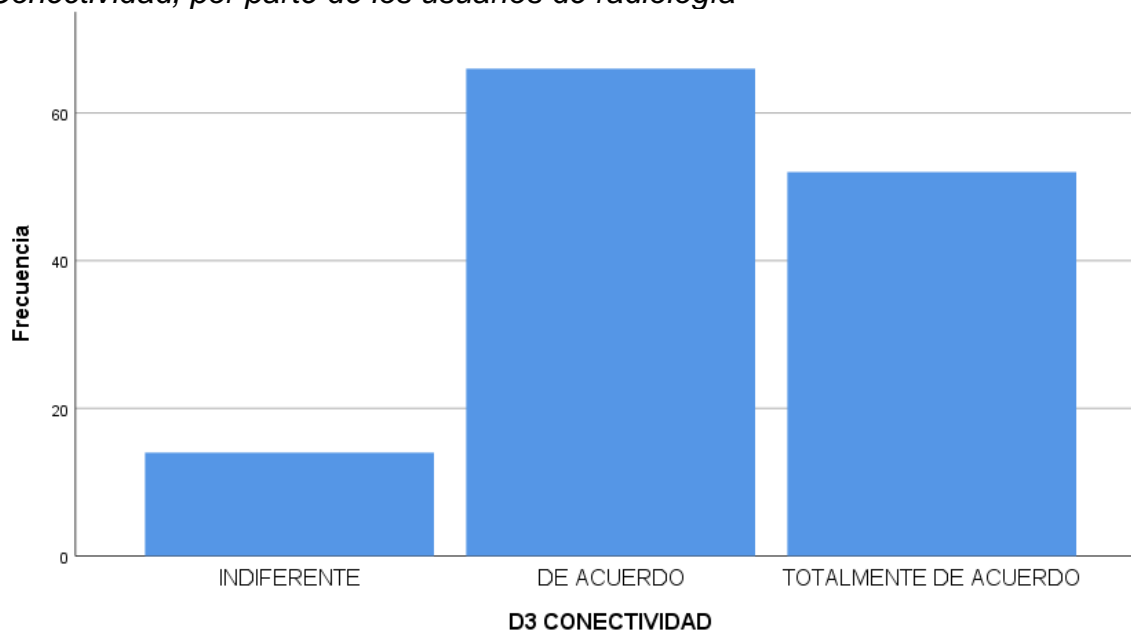
Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 5, se evidencia la frecuencia y el porcentaje de la tercera dimensión conectividad, por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022, en donde se muestra que gran parte de los usuarios estuvieron de acuerdo en 50% y totalmente de acuerdo en 39.4%, que se necesita de la conectividad para el empleo de TICs.

Figura 4

Conectividad, por parte de los usuarios de radiología



Nota. La figura muestra las cifras de la conectividad, por parte de los usuarios de radiología en el año 2022.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 8

Satisfacción de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Indiferente | 1 | ,8 |
| Satisfecho | 54 | 40,9 |
| Muy Satisfecho | 77 | 58,3 |
| Total | 132 | 100,0 |

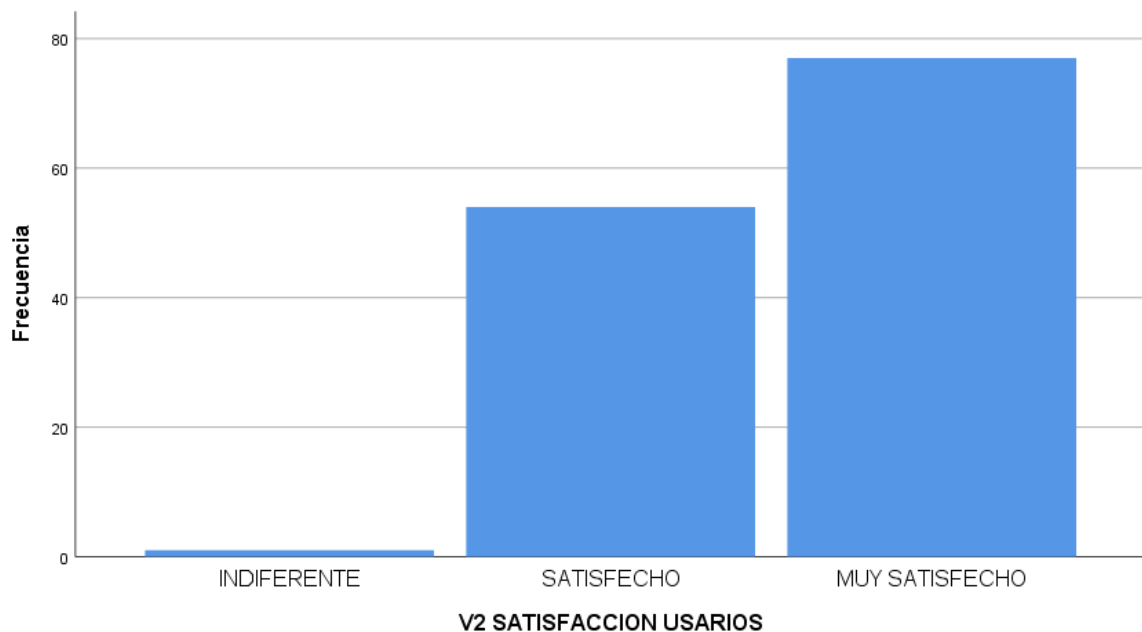
Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 6, se evidencia la satisfacción de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022, en donde se muestra que gran parte se encuentra satisfecho y muy satisfecho en 40.9% y 58.3% respectivamente en la entrega de los resultados con la utilización de TICs.

Figura 5

Satisfacción de usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada



Nota. La figura muestra las cifras de satisfacción de usuarios de radiología que se atendieron en el año 2022.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 9

Niveles de satisfacción, por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Indiferente | 1 | ,8 |
| Satisfecho | 62 | 47,0 |
| Muy Satisfecho | 69 | 52,3 |
| Total | 132 | 100,0 |

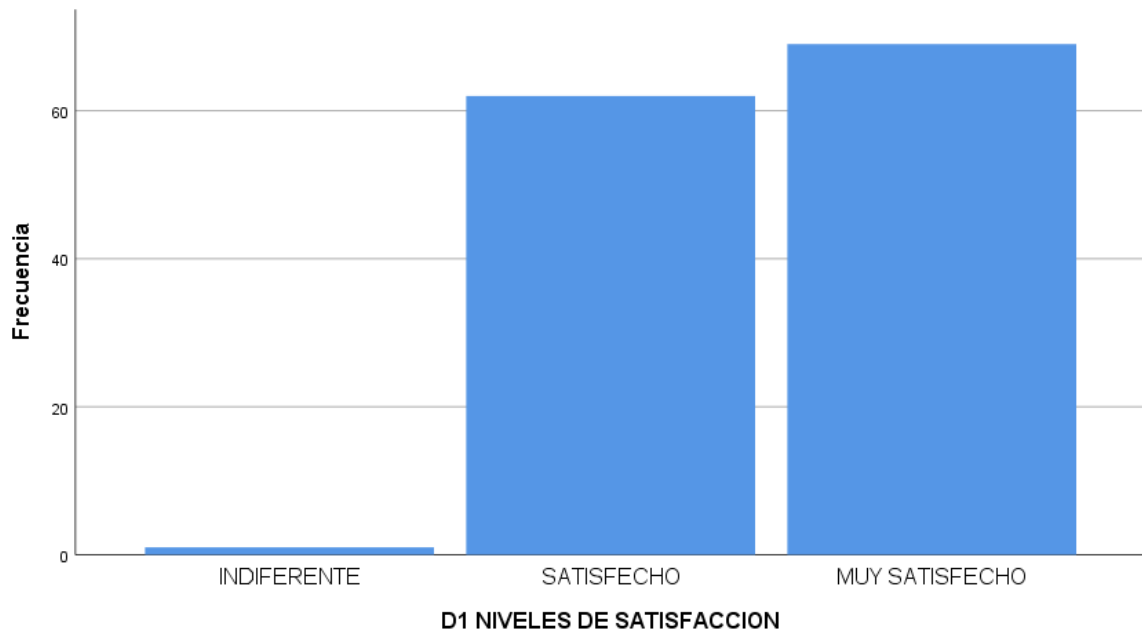
Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 7, se evidencia que los niveles de satisfacción por parte de los usuarios fueron de 47% y 53% el cual corresponde a satisfecho y muy satisfecho respectivamente, el cual indica que la utilización de TICs es aceptada por parte de los usuarios en la entrega de los resultados.

Figura 6

Niveles de satisfacción por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada



Nota. La figura muestra las cifras de los niveles de satisfacción de usuarios de radiología que se atendieron en el año 2022.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 10

Expectativa de tiempo de espera, por parte de los usuarios de radiología en la entrega de sus resultados que se atendieron en una clínica privada en el 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Indiferente | 6 | 4,5 |
| Satisfecho | 57 | 43,2 |
| Muy Satisfecho | 69 | 52,3 |
| Total | 132 | 100,0 |

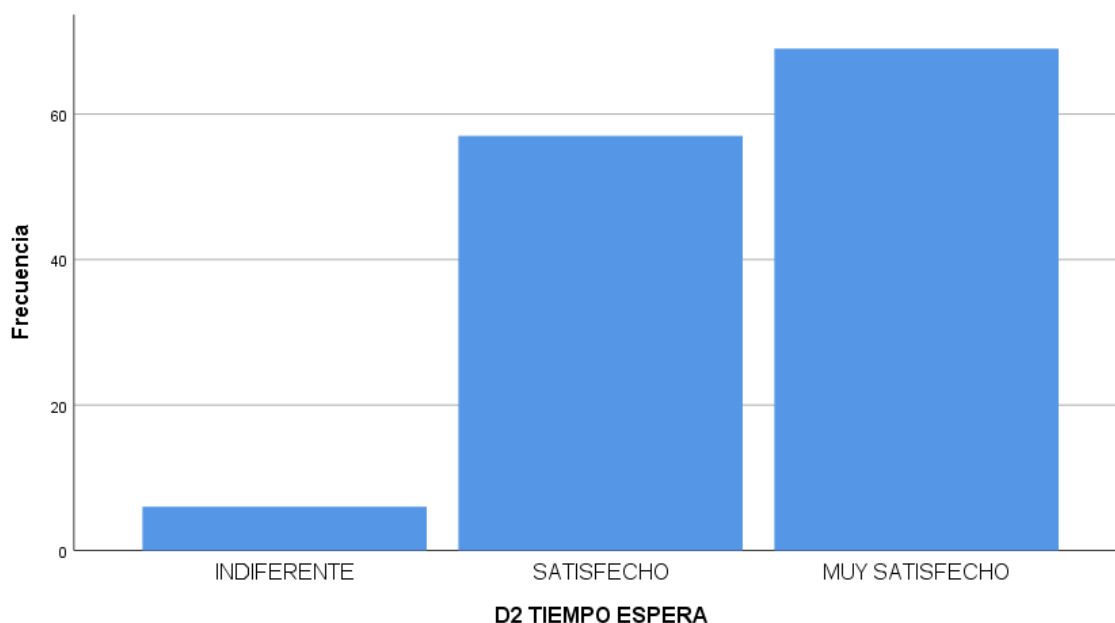
Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 8, se evidencia que la expectativa del tiempo de espera por parte de los usuarios que se atendieron en una clínica privada en la entrega de sus resultados mediante la utilización de TICs fue 43% y 52% el cual corresponde a satisfecho y muy satisfecho respectivamente.

Figura 7

Expectativa de tiempo de espera por parte de los usuarios de radiología en la entrega de sus resultados que se atendieron en una clínica privada



Nota. La figura muestra las cifras de la expectativa de tiempo de espera por parte de los usuarios de radiología en la entrega de sus resultados en el año 2022.

Fuente. Elaboración propia.

Prueba de hipótesis

Debido a que nuestra cantidad de muestra (132) se utilizará la prueba de hipótesis Kolmogorov – Smirnov, y con dicha prueba se podrá evaluar si los datos de las variables tienen distribución normal.

Si $p > 0,05$, los datos poseen distribución normal.

Si $p < 0,05$, los datos no poseen distribución normal.

Tabla 11

Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl. | Sig. |
| Utilización TICs | ,073 | 132 | ,082 |
| Satisfacción de Usuarios | ,088 | 132 | ,014 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: Así mismo se observa, la variable TICs posee una distribución normal ya que el p-valor es $> \alpha$ (0,05), sin embargo, los datos de la variable satisfacción de usuarios no posee una distribución normal ya que el p-valor es $< \alpha$ (0,05). Para este caso, se empleará una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Tabla 12

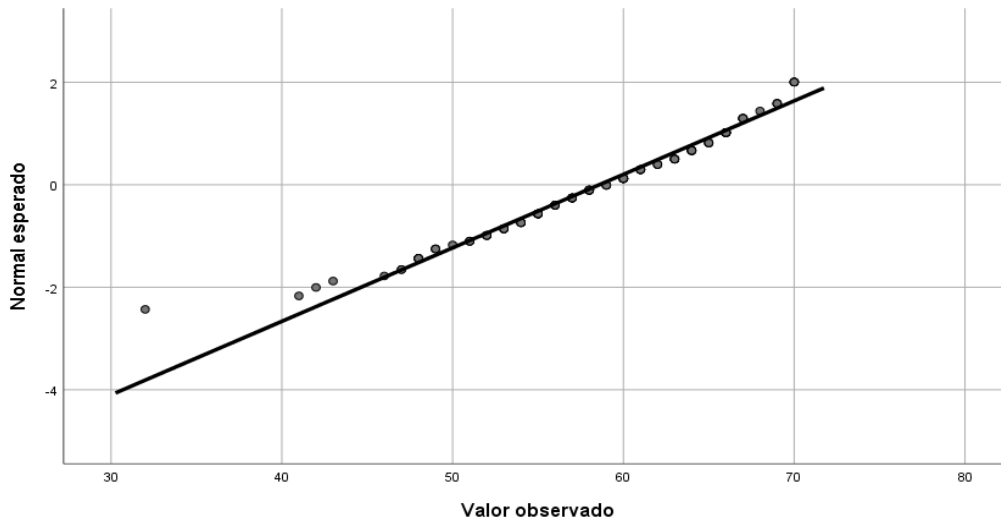
Interpretación de los coeficientes de correlación de Spearman

| Coefficiente de correlación | Dancey & Reidy (Psychology) |
|-----------------------------|--------------------------------|
| +1 | +1 Perfecta |
| +0.9 | +0.9 Fuerte |
| +0.8 | +0.8 Fuerte |
| +0.7 | +0.7 Fuerte |
| +0.6 | +0.6 Moderada |
| +0.5 | +0.5 Moderada |
| +0.4 | +0.4 Moderada |
| +0.3 | +0.3 Baja |
| +0.2 | +0.2 Baja |
| +0.1 | +0.1 Baja |
| 0 | 0 cero |

Fuente: Akoglu, H. (2018).

Figura 8

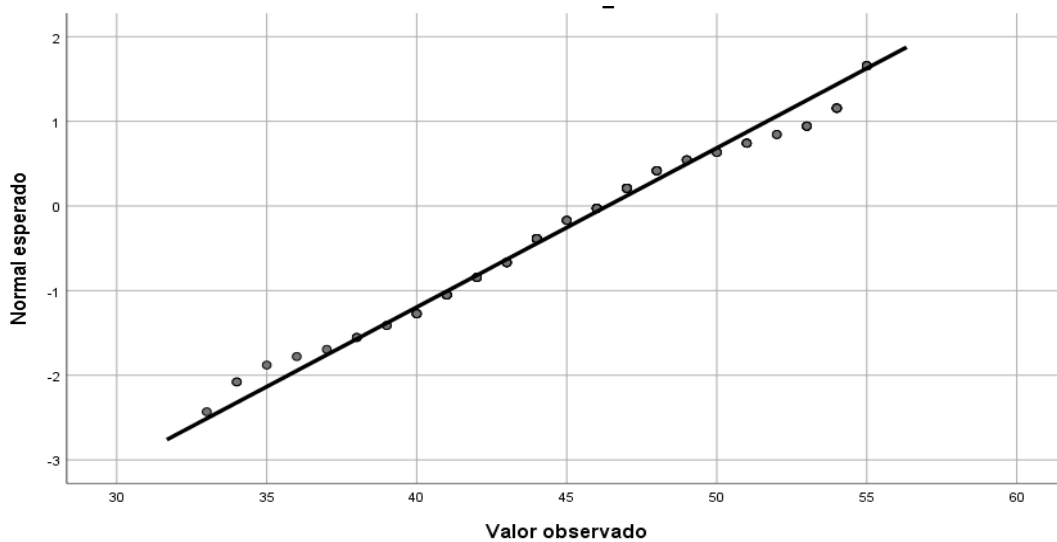
Gráfico Q-Q normal de variable Utilización de TICs.



Nota. La figura muestra la distribución de normalidad de la variable utilización de TICs, datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26
Fuente. Elaboración propia.

Figura 9

Gráfica Q – Q normal de variable Satisfacción de usuarios



Nota. La figura muestra la distribución de normalidad de la variable satisfacción de usuarios, datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26
Fuente. Elaboración propia.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Prueba de Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

H1: Existe relación significativa entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

Si $p < 0,05$, existe relación significativa

Si $p > 0,05$, no existe relación significativa

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman de hipótesis general.

| Correlaciones | | Utilización de TICs | Satisfacción de usuarios |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Utilización de TICs | Coefficiente de correlación | ,448** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 132 |
| | Satisfacción de usuarios | Coefficiente de correlación | ,448** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 132 |

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

Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: La Prueba de Spearman, $Rho = 0.448$, evidencia una correlación positiva y moderada, p -valor = 0.000 ($p < 0,05$), según Akoglu (2018); entonces, existe relación significativa entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

Tabla 14*Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable utilización de TICs*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl. | Sig. |
| Aplicaciones móviles | ,249 | 132 | ,000 |
| Facilidad comunicación | ,125 | 132 | ,000 |
| Satisfacción de usuarios | ,088 | 132 | ,014 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: Las dimensiones mencionadas y la satisfacción de usuarios tienen un valor < 0.05 . Por lo tanto, emplearemos Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H0: No Existe relación significativa entre aplicaciones móviles y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

H1: Existe relación significativa entre aplicaciones móviles y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

Tabla 15*Correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 1*

| | | Correlaciones | | Aplicaciones móviles | Satisfacción de usuarios |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--|----------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Aplicaciones móviles | Coefficiente de correlación | | 1,000 | ,261** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,003 |
| | | N | | 132 | 132 |
| | Satisfacción de usuarios | Coefficiente de correlación | | ,261** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | | ,003 | . |
| | | N | | 132 | 132 |

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

Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: La Prueba de Spearman, $Rho = 0.261$, evidencia una correlación positiva y baja, con un p -valor = 0.03 ($p < 0,05$), según Akoglu (2018); entonces, existe relación significativa entre aplicaciones móviles y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: No Existe relación significativa entre la facilidad de la comunicación con el uso de los TICs y satisfacción de usuarios del servicio de radiología en un policlínico privado, Lima 2022.

H1: Existe relación significativa entre la facilidad de la comunicación con el uso de los TICs y satisfacción de usuarios del servicio de radiología en un policlínico privado, Lima 2022.

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 2

| Correlaciones | | Facilidad de comunicación | Satisfacción de usuarios |
|--------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Facilidad de comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,416** |
| | | N | ,000 |
| | | | 132 |
| Satisfacción de usuarios | | Coeficiente de correlación | ,416** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | ,000 |
| | | | 132 |

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

Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: La Prueba de Spearman, $Rho = 0.416$, evidencia una correlación positiva y moderada, con un p -valor = 0.00 ($p < 0,05$), según Akoglu (2018); entonces, existe relación significativa entre la facilidad de la comunicación con el uso de los TICs y satisfacción de usuarios del servicio de radiología en un policlínico privado, Lima 2022.

Prueba de Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación significativa entre la expectativa del tiempo de espera con la utilización de TICs en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

H1: Existe relación significativa entre la expectativa del tiempo de espera con la utilización de TICs en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 3

| Correlaciones | | Expectativa de tiempo de espera | Utilización de TICs |
|-----------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,362** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 132 | 132 |
| | Coeficiente de correlación | ,362** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 132 | 132 |

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

Nota. Datos tomados del programa de análisis estadísticos spss V.26

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: La Prueba de Spearman, $Rho = 0.362$, evidencia una correlación positiva y moderada, con un p-valor = 0.00 ($p < 0,05$), según Akoglu (2018); entonces, existe relación significativa entre la expectativa del tiempo de espera con la utilización de TICs en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se equiparó de estudios de otros autores, así como de revistas y/o artículos los cuales fueron tomados como precedentes y modelo para realizar la investigación. El procedimiento de los datos adquiridos se desarrolló haciendo uso del programa SPSS en su versión 26, haciendo análisis de tipo descriptiva e inferencial en base a estadística, logrando resultados y comprobando la hipótesis general y específicas formuladas, la discusión se realizará en base a los objetivos tanto general como específicos formulados.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la utilización de TICs y la satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado Lima, 2022.

Con los hallazgos encontrados en la presente investigación los resultados, evidencian que hay relación significativa entre las variables planteadas de “utilización de TICs y satisfacción de usuarios”, con una relación positiva y moderada con un Rho de Spearman 0.448 y un valor de $p=0.000$; esto quiere decir que tienen una relación directamente proporcional, en la muestra estudiada se observó que gran parte de los encuestados utilizaban aplicaciones como el WhatsApp como medio de comunicación, muchos de ellos preferían recibir su informe de manera digital y por este medio; ya que el tiempo de espera por sus resultados en comparación de forma física en menor.

Así mismo por la misma condición en la cual vivimos debido a la pandemia en donde se tiene que evitar espacios cerrados o caso contrario permanecer el menor tiempo posible en estos lugares, como lo son las salas de espera de los establecimientos prestadores de servicios de la salud.

Estos resultados son muy parecidos a investigaciones realizadas en el interior del país, como es el caso de la investigación en Juanjuí Huallaga (Domínguez, 2021), en donde encontró un Rho Spearman de 0.963 tiene correlación positiva alta y un p valor 0.000; sin embargo el nivel de aceptación por parte de los encuestados en este estudio de las TICs fue de 38% y el nivel de satisfacción solo fue del 41%, resultados muy diferentes al presente estudio en donde se encontró que 127 usuarios de los 132 de la muestra, estaban de

acuerdo y totalmente de acuerdo en la utilización de TICs, además más del 90% de usuarios estaba entre satisfecho y muy satisfecho con el empleo de las TICs, este nivel de aceptación por parte de la muestra estudiada se puede deber gran parte eran personas con una edad de 20 a 40 años, y como se observó gran parte de estos hacía uso de las TICs como medio de comunicación como es el caso de la aplicación del WhatsApp, caso contrario al de Domínguez donde su muestra habían personas de la tercera edad.

Otro estudio realizado en un Hospital Nacional en el centro de Lima (Viera, 2018) obtuvo con Rho Spearman (0.788) correlación positiva alta $p=0.000$; se observa que la mayor parte de los usuarios 36.7% se mostraban ni de acuerdo ni en desacuerdo y 26.7% estaba en desacuerdo, el grado de satisfacción por parte de los usuarios fue del 33.3% de acuerdo y del 13.3% muy de acuerdo, comparándolo con nuestro estudio se vio que gran porcentaje de los usuarios se encontraba de acuerdo y muy de acuerdo con la utilización de TICs, alto porcentaje de los usuarios se encontraba satisfecho y muy satisfecho en la entrega de sus resultados utilizando las TICs esto se puede deber principalmente al año del estudio, pues antes del 2020 los usuarios estaban acostumbrados a la entrega de resultados de forma física más que la forma digital

Además en un clínica en Surco Lima (Guizado, 2019) encontró un Rho de Spearman (0.273) correlación positiva baja con un $p = 0.006$, en su estudio observa que el personal de salud 44% tiene un uso de medio de las TICs y un 28% de uso entre alto y bajo, en comparación a los usuarios perteneciente a nuestra muestra se observó que más del 90% utilizan las TICs, esto se puede deber a que los profesionales de la salud antes del 2020 empleaban o hacían poco uso de los medios digitales como son las TICs, ahora en el 2022 los profesionales de la salud como los usuarios, la utilización de las TICs forma parte de sus vidas, pues sirven para comunicarse, recibir información y así como transferir datos.

Rodríguez (2021) en Trujillo en un policlínico Essalud obtuvo con Rho Spearman 0.291 el cual tiene una correlación positiva baja con un p valor 0.000, esto puede deberse a las edad de su muestra pues 36.7% estaba en un rango de 51 a 65 años a diferencia de nuestra muestra en donde gran parte de estos se encontraba entre los 20 y 40 años como se sabe, los usuarios de las 50 años

hacia adelante tiene dificultados con el uso de las nuevas tecnologías, no aceptan el uso del medio digital y prefieren la entrega física de sus resultados.

A nivel internacional en Quito Ecuador, Arévalo (2020) encontró un Rho de Spearman (0.592) el cual tiene una correlación positiva moderada $p=0.000$, en su muestra que estuvo compuesta por 169 usuarios y de ellos el nivel de aceptable fue de 83%, y el 91% se encontraba satisfecho, resultados muy similares la presente estudio en donde de los 132 usuarios encuestados cerca del 97% estaba de acuerdo y muy de acuerdo, en cuanto a la satisfacción más del 95% se encontraba entre satisfecho y muy satisfecho, esto se debe a que la muestra estudiada tiene un grado de instrucción adecuada muy similar a la nuestra y eso facilita adecuarse al empleo de nuevas tecnologías

Así mismo en esta misma línea Ramírez y Ramírez (2021) en California EEUU donde obtuvieron Chi – cuadrado de Pearson 40.402 y $p=0.000 < 0.05$ con un grado significancia entre las variables. Se puede contemplar de estos estudios, los resultados a nivel nacional como en otros países tienen relación significativa con un p valor < 0.05 .

De todos los mencionado anteriormente tenemos gran similitud de resultados con el de Arévalo en donde se encuentra Rho de Spearman de 0.592 en su estudio y en este estudio se encontró 0.448; así mismo los estudios de Rodríguez y Guisado evidenciaron un coeficiente de Spearman de 0.291 y 0.273 respectivamente con un nivel de correlación positiva pero baja a diferencia de nuestro estudio en donde nuestra correlación fue positiva y moderada; así mismo el estudio de Viera tuvo un Rho de Spearman de 0.788 el cual significa una correlación positivo y alta a diferencia con la nuestra que se tuvo un menor valor, de 0.448.

Respecto al objetivo específico 1, conocer la relación de las aplicaciones móviles y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

Se evidencia que el uso de aplicaciones móviles (WhatsApp, correo electrónico), por parte de los usuarios de radiología que se atendieron en una clínica privada en el 2022, muestra que gran parte de los usuarios estuvieron de acuerdo en 33.3% y totalmente de acuerdo en 62.9% en el uso de aplicaciones

móviles (WhatsApp, correo electrónico), los hallazgos de nuestro estudio se equiparan a los encontrados por Golfard et al. (2019) en Argentina, en donde 76.9% usaban las aplicaciones móviles para recibir las consultas, además de ello, la aplicación móvil más utilizada fue del WhatsApp, de la misma manera en nuestro estudio y tomando como referencia las preguntas de nuestro cuestionario, gran parte de los usuarios estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo en que es importante tener el WhatsApp en su dispositivo móvil; se encontró que existe una correlación positiva y baja, con el uso de aplicaciones móviles y la satisfacción de los usuarios, esto se debe principalmente al temor de pérdida de la información que se puede dar con el uso de estos medios.

La población de tercera edad tienen cierto rechazo al empleo de las aplicaciones debido a que muchas de estas personas suelen tener complicaciones en el manejo, en el estudio de Golfard se vio que más del 60% no solía utilizar este medio.

Así mismo el estudio de Martin & Battista (2022), en Berazategui provincia de Buenos Aires Argentina también se hacía uso de las TICs, y la aplicación móvil que se utilizó para la orientación fue las videollamadas por WhatsApp, como las llamadas telefónicas concluyendo que gran parte del personal (82%) que hacía uso de esto no encontró diferencias entre la atención presencial de la virtual.

En el estudio de Viera (2018) se encontró que gran parte (36.6%) de sus encuestados no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con el empleo de las aplicaciones en la utilización de TICs y solo el 20% estaba de acuerdo y 10% muy de acuerdo, caso contrario al nuestro en donde solo el 2.3% se mostraba indiferente, y 33.3% estaba de acuerdo y 62.9 muy de acuerdo.

Vidal (2020), encontró de sus 136 encuestados, el uso de TICs con el empleo de las redes sociales, 42% regular, 31% eficiente y 27% deficiente, en nuestro caso de los 132 encuestados 33.3% estuvieron de acuerdo y 62% totalmente de acuerdo. En base a estos estudios podemos decir que existe buena aceptación del empleo de aplicaciones móviles en los dispositivos para la comunicación y/o transferencia de información.

Respecto al objetivo específico 2, establecer la relación que existe entre la facilidad de la comunicación con la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

El estudio de Díaz (2022) en España muestra que las TICs ayudan en la comunicación del paciente con el profesional de la salud, así mismo protegen del riesgo de contagio, favoreciendo la comunicación de manera virtual, esto ayudara a evitar algunos efectos adversos que se da de la forma presencial, se observó que el uso de este medio genera un grado de satisfacción en los usuarios, pues se sienten acompañados y orientados, esto dependerá del tiempo que brinde, en nuestro estudio se evidencia que gran parte de los usuarios estuvieron de acuerdo en 24.2% y totalmente de acuerdo en 72.7% que el empleo de TICs es un medio que facilita la comunicación.

En el estudio de Martin & Battista (2022), en Berazategui provincia de Buenos Aires Argentina se encontró que el 68% de los usuarios que emplea las TICs, referían que es un buen medio que facilita la comunicación y esto permitía sentirse acompañado de una manera más constante a que hubiera sido de forma presencial, además García et al. (2020), en Santiago de Chile se encontró que casi el 96% de los sujetos atendidos de manera virtual se encontraban satisfechos y que el empleo de tecnologías de la información y comunicación facilitaba en gran parte la comunicación entre el usuario y el profesional de la salud, por parte de los proveedores en este caso médicos y/o profesionales de la salud se encontró que un 81% estaba satisfecho y que el empleo de las TICs facilitaba en gran parte la comunicación.

En contraste el estudio de Ruydiaz, et al (2018) evidencia que las TICs muestra una pobre aceptación del empleo de este método ya que en vez de facilitar la comunicación esta genera mayor confusión, encontrando tan solo que un 42% de los usuarios mencionaba que facilita la comunicación, así mismo en nivel de satisfacción por parte de los pacientes en la atención de forma virtual fue de solo el 36%. Rodríguez (2021), en su estudio encontró un Rho de Spearman de 0.122 y un p valor de 0.039 el cual denota que existe una muy baja correlación y positiva, y en el presente estudio se encontró $Rho = 0.416$, evidencia una moderada correlación y positiva, con un p-valor = 0.00 ($p < 0,05$).

Respecto al objetivo específico 3, determinar cuál es la relación que existe entre la expectativa del tiempo de espera con la utilización de TICs en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.

De acuerdo al estudio de García et al. (2020), en Santiago de Chile se encontró que un 55% de los usuarios ahorro tiempo en su atención de 1 – 3 horas en comparación de la forma presencial, y un 35% de más de 3 horas; el grado de satisfacción, fue más del 50% por parte de los usuarios, similares hallazgos se encontraron en nuestro estudio, evidencia que la expectativa del tiempo de espera por parte de los usuarios que se atendieron en una clínica privada en la entrega de sus resultados mediante la utilización de TICs fue 43% y 52%, el cual corresponde a satisfecho y muy satisfecho respectivamente, indicando que la utilización de TICs hizo que el tiempo de espera sea menor.

El estudio de Arteaga (2022), encontró que el grado de satisfacción de los usuarios era más de 50%, y que el empleo de TICs en la atención genero una mayor rapidez de la atención, encontrando 58% moderadamente satisfechos y 36% muy satisfecho y solo 6% de los usuarios fueron insatisfechos, en contraste a este estudio, en la presente investigación se encuentro que 4.5% de los usuarios no encontraba diferencia entre la entrega de resultados de manera virtual como física.

Así mismo en el estudio de Córdova (2022), en un Hospital Regional de Cajamarca se encontró que solo el 47% estaba satisfecho con el tiempo de atención mediante la utilización de TICs, observándose un resultado negativo (53% insatisfacción), caso muy distinto, a los resultados obtenidos en el presente estudio donde se vio que más del 90% de los usuarios estaban satisfechos en tiempo de entrega de sus resultados y solo 4.5% se mostraba indiferente, es decir el tiempo de entrega de manera virtual y física era el mismo.

Otro estudio de Golfard et al. (2019), encontraron que 23.2% destaco el rápido acceso a la información de los pacientes, 20.1% declaro que agilizaba el trabajo, además de ello 14.3% menciona que el empleo de tecnologías permite que la información se puede abrir en cualquier momento y en cualquier lugar.

Rodríguez (2021) en su estudio encontró un Rho de Spearman de -0.065 y un p valor de 0.271 el cual denota que existe una muy baja correlación y negativa, y en el presente estudio se encontró Rho = 0.362, evidencia una baja correlación positiva, con un p-valor = 0.00 ($p < 0,05$).

VI. CONCLUSIÓN

Primera: Se determinó que, la utilización de TICs está relacionado significativamente con la satisfacción de los usuarios de radiología en la entrega de sus resultados ($p=0.000 <0.05$), así mismo, tienen una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman de 0.448).

Segundo: Se concluye, que el empleo de las aplicaciones móviles se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la entrega de los resultados ($p=0.03 <0.05$), así mismo, tienen una correlación positiva y débil (Rho de Spearman de 0.261).

Tercero: Se concluye, que existe relación significativa entre la facilidad de comunicación con la utilización de TICs y satisfacción de los usuarios de radiología en la entrega de sus resultados ($p=0.00 <0.05$), así mismo, tienen una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman de 0.418).

Cuarto: Se determino, que existe relación significativa entre la expectativa del tiempo de espera en la entrega de resultados y la utilización de TICs ($p=0.00 <0.05$), así mismo, tienen una correlación positiva y débil (Rho de Spearman de 0.332).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda seguir investigando, en instituciones con mayor número de muestra, así mismo utilizar nuevos instrumentos como también nuevas variables; para evaluar si existe resultados similares o discordantes entre la satisfacción de los usuarios y la utilización de TICs.

Segundo: Dado que existe una relación significativa entre la utilización de TICs y la satisfacción de usuarios en la entrega de sus resultados se recomienda implementar el uso de TICs en el servicio de Radiología en todas sus áreas, radiodiagnóstico, radiología dental, ecografía y tomografía en las clínicas privadas y centros estatales.

Tercero: Se sugiere implementar la utilización de TICs ya que el tiempo de espera en la entrega de resultados de forma virtual será menor en comparación de forma física, y esto será replicado en la satisfacción de los usuarios.

Cuarto: Se sugiere ir implementando medidas que empleen las TICs en todos los servicios de atención en la salud puesto que esto generará menor tiempo de espera para la atención y entrega de resultados, así mismo por la coyuntura en la cual se vive por el tema de la pandemia formaría parte de una estrategia de bioseguridad.

REFERENCIAS

- Addo, K., & Agyepong, P. K. (2020). The effects of information and communication technology on health service delivery at tafo government hospital. *E-health telecommunication systems and networks*, 09(03), 33–48. <https://doi.org/10.4236/etsn.2020.93003>
- Agarwal, S., & Zan, T. (2019). Use of information and communication technologies (ICT) in community health programmes. *En T. Lankester & N. Grills (Eds.), Setting up Community Health Programmes in Low and Middle Income Settings (pp. 444–456)*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/med/9780198806653.003.0026>
- Al-Shorbaji, N. (2021). Improving Healthcare Access through Digital Health: The Use of Information and Communication Technologies. *In A. Agrawal, & S. Kosgi (Eds.), Healthcare Access*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.99607>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Arteaga Lozada, N. L. (2022). *Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia Covid 19*. Chiclayo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79293/Arteaga_LNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo Fajardo, M. L. (2021). *Análisis de la calidad de atención y satisfacción al usuario del Servicio de Telemedicina en Hospital Público de Quito, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72910/Aré>

[valo FML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1189>

Bakkeli, N. (2020). Health, work, and contributing factors on life satisfaction: A study in Norway before and during the COVID-19 pandemic. *SSM - Population Health*, 14, 1 – 16.

<https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2021.100804>

Banitsas, K., Istepanian, R. y Tachkara, S. (2002). Applications of Medical Wireless LAN (MedLAN) Systems. *Int. Journal of health Marketing*, 2 (2), 136-142. Obtenido de <https://doi.org/10.1057/palgrave.jmm.5040067>

Bernal Fernández, G. P. (2021). *Monitoreo del registro de las prestaciones en las tecnologías de la información y comunicación en la micro red de salud Pimentel*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54938/Bernal_FGP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bronsoler, A., Doyle, J., & Van Reenen, J. (2022). The impact of health information and communication technology on clinical quality, productivity, and workers. *Annual Review of Economics*, 14(1), 23–46.

<https://doi.org/10.1146/annurev-economics-080921-101909>

Bukachi, F., Pakenham-Walsh, N. (2007). Information technology for health in developing countries. *Global Medicine*, 132 (5), 1624 –1630.

<https://doi.org/10.1378/chest.07-1760>

Castro, M., Villagarcia, H., Saco, S. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto

del 2003. *Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana – UNSAAC*, 13, 47 – 53.

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enpdf/a09.pdf

CEPAL (2016). La eSalud en la Región de las Américas: derribando las barreras a la implementación. *Resultados de la Tercera Encuesta Global de eSalud de la Organización Mundial de la Salud*. (s/f). Cepal.org.

<https://dds.cepal.org/redesoc/portal/publicaciones/ficha/?id=4456>

Córdova Puerta, L. M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca*, 2021.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Supremo 028-2005-MTC, que aprueba el Plan Nacional de Telesalud.

http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_917.pdf

Declaración conjunta de la UIT y la OMS: Desencadenar el potencial de la tecnología de la información para derrotar la COVID-19. (s/f). Who.int.

<https://www.who.int/es/news/item/20-04-2020-itu-who-joint-statement-unleashing-information-technology-to-defeat-covid-19>

Díaz de León-Castañeda, C. (2019). Salud electrónica (e-Salud): un marco conceptual de implementación en servicios de salud. *Gaceta Médica de Mexico*, 155(2), 176–183. <https://doi.org/10.24875/GMM.18003788>

Díaz Dumont, JR, Oré Cierro, LE, Oré Cierro, JD, Cueva-Ríos, MA, Meza-Orue, LA, Zorrilla-Tarazona, E., & García Curo, G. (2022). Brecha digital y tecnologías de comunicación e información en un telecentro de la Amazonia Peruana: Hacia el control de la pandemia COVID-19

2021. *Boletín de malariología y salud ambiental*, 62 (2), 343–351. <https://doi.org/10.52808/bmsa.7e6.622.027>
- Dogba, M. J., Dossa, A. R., Breton, E., & Gandonou-Migan, R. (2019). Using information and communication technologies to involve patients and the public in health education in rural and remote areas: a scoping review. *BMC Health Services Research*, 19(1), 128. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3906-7>
- Domínguez Catpo, L.M. (2021). *Tecnologías de información y comunicación y satisfacción de los usuarios de la dirección Sub Regional de la Salud Huallaga Central, Juanjui – 2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66562/Dominguez_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Downes, S. (2007). “What Connectivism is”, Half an hour. [Blog]. <https://halfanhour.blogspot.com/2007/02/what-connectivism-is.html>
- Fritz, F., Tilahun, B., Kouematchou, G. (2014). Global Health Informatics – Challenges and Possibilities. Conference on Medical Informatics in Europe. https://www.researchgate.net/profile/Binyam-Tilahun/publication/268389739_Global_Health_Informatics_-_Challenges_and_Possibilities/links/546a54170cf2f5eb18077a9b/Global-Health-Informatics-Challenges-and-Possibilities.pdf
- García-Huidobro N., F., Willson E., M., Sepúlveda C., V., Palma R., S., & Cabello E., P. (2020). Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia de COVID-19. *Revista de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y*

Cuello , 80 (4), 403–410. <https://doi.org/10.4067/s0718-48162020000400403>

García, H., Navarro, L., López, M. y Rodríguez, M. (2014). Tecnologías de la Información y la Comunicación en salud y educación médica. *Revista Edumecentro*, 6 (1), 253-265. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000100018)

[28742014000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000100018)

Gómez, D., Paramio, A., Cruces, S., Marín, P. (2021). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atencion Primaria*, 54 (2), [1 – 9]. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>

Goldfarb, G., Nasanovsky, J., Krynski, D. L., Ciancaglini, A., & Facundo, G. (2019). Uso de tecnologías de la información y comunicación por pediatras argentinos. *Archivos argentinos de pediatría*, 117(6). <https://doi.org/10.5546/aap.2019.s264>

Guizado, J. M. G. (2019). *Gestión clínica y las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en profesionales de salud de la Clínica Tezza, Surco* 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41570/Guizado_PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hailegebreal, S., Sedi, T. T., Belete, S., Mengistu, K., Getachew, A., Bedada, D., Molla, M., Shibiru, T., & Mengiste, S. A. (2022). Utilization of information and communication technology (ICT) among undergraduate health science students: a cross-sectional study. *BMC Medical Education*, 22(1), 215. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03296-9>

- Heeks, R. (2010). Do information and communication technologies (ICT) contribute to development?. *Journal of International Development*, 22 (5), 625 – 640. <https://doi.org/10.1002/jid.1716>
- Heeks, R. y Molla, A. (2009). Impact Assessment of ICT-for-Development Projects: A Compendium of Approaches, Development Informatics Working. *Manchester Development Informatics Working Paper*, 36, 1 – 160. https://hummedia.manchester.ac.uk/institutes/gdi/publications/workingpapers/di/di_wp36.pdf
- Istepanian, R. y Lacal, J. (2003). Emerging mobile communication technologies for health: some imperative notes on mobile health. *Proceedings of the 25th Annual International Conference of the IEEE Society for Engineering in Medicine and Biology*, 3 (2), 1414-1416. <http://dx.doi.org/10.1109/IEMBS.2003.1279581>
- Istepanian, R., Kyriacou, E., Pavlopoulos S. y. Koutsouris, D. (2001). Effect of Wavelet Compression on Data Transmission in a Multipurpose Wireless Telemedicine System, *Journal of Telemedicine and Telecare*, 7, 14-16. <https://doi.org/10.1177/1357633X010070S106>
- Martin, J., & De Battista, J. (2022). Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y personal de salud en Argentina durante la pandemia por COVID-19. *Vertex (Buenos Aires, Argentina)*, 33(156), 35–43. <https://doi.org/10.53680/vertex.v33i156.177>
- Minsa actualiza protocolos de bioseguridad para la prevención y control de la COVID-19 en el Perú. (s/f). Gob.pe. [https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/551627-minsa-actualiza-protocolos-de-bioseguridad-para-la-prevencion-y-control-de-la-covid-](https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/551627-minsa-actualiza-protocolos-de-bioseguridad-para-la-prevencion-y-control-de-la-covid-19)

[19-en-el-peru/](#)

- Morillo, M., y Morillo, MC. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22 (2), 111 – 131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5778313>
- Muñoz Fernández, L., Díaz García, E., & Gallego Riestra, S. (2020). Las responsabilidades derivadas del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ejercicio de las profesiones sanitarias. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 92(5), 307.e1-307.e6. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.03.003>
- Oliver, R. (1980) A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), pp.460-69. <https://www.jstor.org/stable/3150499>
- Organización Mundial de la Salud, (2020.). *Bases metodológicas para Evaluar la viabilidad y el Impacto de Proyectos de Telemedicina*. <https://bit.ly/3yL0L60>
- Orduz, R. (2013). *Tecnologías de la información: uso en el sector salud*. Colombia Digital, 7 – 13. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/91CEE09B0A00677905257BC60077CDAE/\\$FILE/libro-tic.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/91CEE09B0A00677905257BC60077CDAE/$FILE/libro-tic.pdf)
- Pérez, E. C. E. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3585/EIb_a_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Porras, J. (2014). Internet y Comunidad: Una aproximación desde el enfoque del estudio de redes personales. Polis: *Revista Latinoamericana*, 39, 1 – 21. <https://journals.openedition.org/polis/10480>
- Ramírez Pérez, JF, López Torres, VG, Ramírez Pérez, A. del R., & Morejón Valdés, M. (2021). Tecnologías de la Información y la Comunicación en Salud: Análisis de Componentes Principales en la evaluación del desempeño competitivo. *Entre ciencia e ingeniería*, 15 (30), 22–29. <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>
- Rodríguez Guzmán, R. A. (2021). *Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud*, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77098/Rodriguez_GRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2018). *El avance de la eSalud/Telesalud en el Perú: la tecnología al servicio de la salud*. (s/f). Edu.pe. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-avance-de-la-esaludtelesalud-en-el-peru-la-tecnologia-al-servicio-de-la-salud>
- Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. *Cienc Sal Virt*. 2018; 10 (1): p. 49-61. Doi: <http://dx.doi.org/10.22519/21455333.969>
- Subcomisión, A., El, J., Goldfarb, G., Nasanovsky, J., Krynski, D. L., Ciancaglini, A., & Facundo, G. (2019). Uso de tecnologías de la información y comunicación por pediatras argentinos. *Archivos argentinos de pediatría*, 117(6). <https://doi.org/10.5546/aap.2019.s264>
- Tachkara, S., Wang, X, Istepanian, R. y Song, Y. (2003). Mobile E-Health; The

- Unwired Evolution of Telemedicine, *Telemedicine and E-Health Journal*, 9 (3), 247-257. <https://doi.org/10.1089/153056203322502632>
- Thompson, A. y Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. Editorial McGraw Hill.
[http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para_descarga/1.%20Peteraf,%20T%3B%20Strickland,%20G.%20\(2012\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para_descarga/1.%20Peteraf,%20T%3B%20Strickland,%20G.%20(2012).pdf)
- Universidad Nacional Autónoma de México (2019). *Tecnologías de las Información y comunicación. Entrepreneur, Edición digital 09*, pp.34-38.
Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/revista>
- Văidean, V. L., & Achim, M. V. (2022). When more is less: Do information and communication technologies (ICTs) improve health outcomes? An empirical investigation in a non-linear framework. *Socio-Economic Planning Sciences*, 80(101218), 101218.
<https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101218>
- Valle, R., Ros, F., Barberá, J. y Gamella, M. (1986). *Tecnologías de la información: electrónica, informática y telecomunicaciones*. FUNDESCO. <https://docplayer.es/26345967-Las-tecnologias-de-la-informacion.html>
- Viera Gutiérrez, C. H. (2018). *Tecnologías de la información y Comunicación y la satisfacción percibida por los usuarios interno del Hospital Nacional*
Dos de Mayo, año 2016.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13349/Viera_GCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vidal Jaque, J. E. (2020). *La gestión de las tecnologías de la información y comunicación y competencias gerenciales en la gestión administrativa*

en el Ministerio de Salud, 2019.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49681/Vidal_JJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Weller, J., Gontero, S., & Campbell, S. (s/f). *Cambio tecnológico y empleo: una perspectiva latinoamericana*. Cepal.org.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44637/S1900367_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wright, K. B. (2020). New Technologies and Health Communication. En *The Handbook of Applied Communication Research* (pp. 863–878). Wiley.

<https://doi.org/10.1002/9781119399926.ch47>

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios (2da. Ed.)*. McGraw-Hill.

<https://ulatina.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3874>

Zonneveld, M., Patomella, A.-H., Asaba, E., & Guidetti, S. (2020). The use of information and communication technology in healthcare to improve participation in everyday life: a scoping review. *Disability and Rehabilitation*, 42(23), 3416–3423.

<https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1592246>

ANEXOS

ANEXO 1. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|---|---|--|--|--|--|
| V1: Utilización de TICs | Agrupación de conocimientos que ayudan a acceder, producir, tratar y comunicar una información expresada en diversas formas (escrito, retrato, audio, video). (Ayala & Gonzales, 2015, p. 27) | Agrupación de conocimientos y habilidades para transferir información, mediante el empleo de aplicaciones móviles; de los resultados de los usuarios que se atienden en un establecimiento de salud y generen una comunicación de forma global (conectividad). | Aplicaciones móviles | Correos electrónicos. WhatsApp. | Ordinal Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| | | | Facilidad de comunicación | Frecuencias de uso aplicación móviles de información | |
| | | | | Acceso a internet por parte de los usuarios. | |
| | | | Conectividad | Plan de datos de los celulares de los usuarios. Velocidad de internet Empresa de telefonía móvil | |
| V2: Satisfacción de usuarios de radiología | Aflicciones emocionales con reacciones favorables o desfavorables de los usuarios después una atención o un provecho brindadas por una institución. (Kotler y Keller, 2012, p.128) | Se refiere a las expectativas que se tiene después de haber recibido una atención, así como el tiempo de demora del resultado, el rendimiento percibido (nivel de atención), por la forma de atención y el tiempo de que demora su resultado. | Nivel de satisfacción | Oferta del servicio Rendimiento percibido Experiencias pasadas | Ordinal Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho |
| | | | Expectativas sobre el tiempo de espera | Minutos, horas y/o días de espera para la entrega de resultados. | |

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables e indicadores | | | |
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación de la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022?</p> <p>Problema específico 1: ¿Cuál es la relación de las aplicaciones móviles y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cuál es relación que existe entre la facilidad de comunicación con la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022?</p> <p>Problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre la expectativa del tiempo de espera con la utilización de TICs en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1: Conocer la relación de las aplicaciones móviles y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos 2: Establecer la relación que existe entre la facilidad de la comunicación con la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos 3: Determinar cuál es la relación que existe entre la expectativa del tiempo de espera con la utilización de TICs en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.</p> | <p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la utilización de TICs y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre aplicaciones móviles y satisfacción de usuarios de radiología en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la facilidad de la comunicación con el uso de los TICs y satisfacción de usuarios del servicio de radiología en un policlínico privado, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la expectativa del tiempo de espera con la utilización de TICs en la entrega de resultados en un policlínico privado, Lima 2022.</p> | Variable 1: Utilización de TICs | | | |
| | | | Dimensiones | indicadores | Ítems | Escala de medición |
| | | | Aplicaciones móviles Facilidad de comunicación Conectividad | Correos electrónicos. WhatsApp. Frecuencias de uso aplicación móviles de información Acceso a internet por parte de los usuarios. Plan de datos de los celulares de los usuarios. Velocidad de internet Empresa de telefonía móvil | 1-14 | Ordinal Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| | | | Variable 2: Satisfacción de usuarios de radiología | | | |
| | | Nivel de satisfacción Expectativa sobre el tiempo de espera | Oferta del servicio Rendimiento percibido Experiencias pasadas Minutos, horas y/o días de espera para la entrega de resultados. | 1-11 | Ordinal Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho | |

| Nivel – diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|---|--|---|--|
| <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> | <p>Población: Conformada por los usuarios que se atendieron en el servicio de radiología en un establecimiento privado, que llega a un total de 200 mensualmente.</p> <p>Muestra: Se calculó en base a la siguiente fórmula</p> $n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5(1-0.5) \cdot 200}{(0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5(1-0.5)} = 132$ <p>Entonces, el tamaño de la muestra de estudio será de 132 usuarios.</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Cuestionario 1 Utilización de TICs.</p> <p>Cuestionario 2 Satisfacción de usuarios de radiología</p> | <p>Descriptiva: Después de la relación de datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software SPSS v.26 para exponer los resultados en tablas y gráficas.</p> <p>Inferencial: Para la prueba de hipótesis y a fin de determinar la correlación entre las variables, se empleará Rho Spearman.</p> |

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos
Cuestionario 1: Tecnologías de la Información y Comunicación

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Edad: _____

Sexo: M F

Grado de instrucción:

- a) Sin estudios.
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

Introducción:

El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información acerca de la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Lea atentamente cada pregunta y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

| Escala valorativa | |
|---------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Indiferente | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

| V1 | Utilización de TICs | Escala | | | | |
|-----------|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D1 | Aplicaciones móviles | | | | | |
| 1 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp en su dispositivo móvil? | | | | | |
| 2 | ¿Cree que es importante tener el correo electrónico en su dispositivo móvil? | | | | | |
| 3 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp y correo electrónico en su dispositivo móvil? | | | | | |
| D2 | Facilidad de comunicación | | | | | |
| 4 | ¿Es importante tener aplicaciones de información instalados en el móvil? | | | | | |
| 5 | ¿Es importante tener internet para poder comunicarse? | | | | | |
| 6 | ¿Es importante tener un plan de datos de internet? | | | | | |
| 7 | ¿Los dispositivos para conectarse a internet son de fácil uso? | | | | | |
| 8 | ¿La implementación de servicios electrónicos por parte de la clínica privada le sirve y facilita las atenciones? | | | | | |
| D3 | Conectividad | | | | | |
| 9 | ¿Cuenta con internet con suficiente velocidad? | | | | | |
| 10 | ¿Cuenta con internet estable? | | | | | |
| 11 | ¿Siente seguridad de usar servicios digitales en la entrega de sus resultados? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿Siente que la empresa de telefonía móvil es la adecuada? | | | | | |
| 13 | ¿Siente que la empresa móvil que utiliza cuenta con una adecuada cobertura? | | | | | |
| 14 | ¿Ha utilizado alguna vez servicios a distancia de forma virtual? | | | | | |

Instrumento de recolección de datos
Cuestionario 2: Satisfacción de usuario

| Escala valorativa | |
|-------------------------|---|
| Muy insatisfecho | 1 |
| Insatisfecho | 2 |
| Indiferente | 3 |
| Satisfecho | 4 |
| Muy satisfecho | 5 |

| V2 | Satisfacción del usuario | Escala | | | | |
|-----------|---|---------------|----------|----------|----------|----------|
| D1 | Niveles de satisfacción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la oferta percibida por el servicio? | | | | | |
| 2 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida? | | | | | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el rendimiento percibido en el servicio de radiología? | | | | | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los canales de comunicación utilizados? | | | | | |
| 5 | ¿De acuerdo con experiencias pasadas en otros servicios que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida? | | | | | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la institución en la entrega de resultados? | | | | | |
| D2 | Expectativa del tiempo de espera | | | | | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las promesas brindadas por la institución en relación a experiencias de visitas anteriores? | | | | | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las experiencias hacia el usuario de la institución? | | | | | |
| 9 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con el tiempo de entrega de los resultados de otros usuarios para que usted haya acudido a la institución? | | | | | |
| 10 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera para ser atendido? | | | | | |
| 11 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera en la entrega de los resultados? | | | | | |

ANEXO 4

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO
DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - I, aula A3, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **UTILIZACIÓN DE TICS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE RADIOLOGÍA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS EN UN POLICLÍNICO PRIVADO, LIMA 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
LUIS ALBERTO HUAMAN RIOS

D.N.I 46594740

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Utilización de TICs

Definición conceptual: Agrupación de conocimientos que ayudan a acceder, producir, tratar y comunicar una información expresada en diversas formas como escrito, retrato, audio, video, (Ayala & Gonzales, 2015).

Dimensión 1: Aplicaciones móviles.

En estos tiempos el empleo de las tecnologías y los aparatos móviles se ha incrementado grandemente, generando así un nuevo patrón en la sociedad humana nombrado como Smart City. Las aplicaciones móviles son software elaborados de forma característica, que brindan un resultado o servicio específico en diversas zonas de conocimiento, entre ellas la ciencia, tecnología y ambiente, donde se encuentran múltiples servicios que brindan enseñanza, educación, apoyo diagnóstico, seguimiento de enfermedades, comunicación e interacción entre otros. Actualmente hay muchas Apps asociadas con lo antes mencionado, y depende del uso que se quiera dar. Estas aplicaciones se descargan de un sitio web, de forma gratis o mercantil, y se pueden hallar en diversas plataformas (Atencio y Blas, 2017).

Dimensión 2: Facilidad de comunicación.

Ayuda conectar las aplicaciones en red que se encuentran en las instituciones sanitarias con los pacientes, mediante la utilización de tecnologías de información y comunicación, entre el empleo de las redes sociales en el entorno corporativo, que implica acogerse a actuales sistemas vinculadas con el uso de tecnologías con acceso a internet y un adecuado plan de datos, como es el caso de historias electrónicas, correo electrónico, Gmail, Whatsapp y, aplicaciones de comunicación social, y esto se lleva a cabo en las instituciones público como privadas, y esto debe a la importancia de transferir la información, y estas se han transformado en un instrumento necesario para los establecimientos sanitarios (Gallo, 2019).

Dimensión 3: La conectividad.

Es una combinación de los múltiples dispositivos que facilitan la relación del mundo digital y el habitual, para ello es necesario la infraestructura y de los dispositivos tecnológicos el cual permita relacionar y compartir información de manera global, y esto permite disminuir las brechas sociales de zonas territoriales alejadas, de este punto de vista la conectividad permite la interrelación entre usuario de distintas zonas geográficas haciendo uso de dispositivos móviles que emplean tecnologías de información y comunicación (Pires, 207).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Definición conceptual: Aflicciones emocionales con reacciones favorables o desfavorables de los usuarios después una atención o un provecho brindadas por una institución (Kotler y Keller, 2012).

Dimensión 1: Niveles de satisfacción.

Es la impresión y las actitudes conductuales que vive un usuario después de adquirir un bien o provecho que le oferta una institución o servicio, la satisfacción del usuario dependerá además del rendimiento percibido por parte del organismo prestador de un servicio, así como de comparar con experiencias pasadas en otras instituciones, y esto será posible cuando se cumple con las expectativas o cuando se recibe más de lo imaginado, generando que el usuario se encuentre dichoso de la atención (Kotler y Keller, 2012).

Dimensión 2: Expectativas de tiempo de espera.

Son los patrones e indicadores que se desea logra después de un procedimiento, por parte del usuario, poseyendo cierta visión acerca del recurso o provecho que se adquiere, el cual necesita ser satisfechas. Para la edificación de estas expectativas se precisa en base a las referencias y ofrecimientos por parte de la institución, cumpliendo con lo establecido como lo es en el tiempo de entrega de los resultados, para ello la institución debe evaluar adecuadamente esta dimensión, con el fin que el usuario quede satisfecho (Kotler y Keller, 2012).

ANEXO 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE UTILIZACION DE TICs

| DIM | INDICADORES | Nº | ITEMS | Instrumento |
|---|---|--|---|---|
| APLICACIONES MOVILES | 1.1. WHATSAPP | 1 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp en su dispositivo móvil? | Cuestionario con escala Índices Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| | | 2 | ¿Cree que es importante tener el correo electrónico en su dispositivo móvil? | |
| | 1.2 CORREO ELECTRONICO | 3 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp y correo electrónico en su dispositivo móvil? | |
| FACILIDAD DE COMUNICACION | 2.1 ACCESO A INTERNET POR PARTE DE LOS USUARIOS | 4 | ¿Es importante tener aplicaciones de información instalados en el móvil? | Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| | | 5 | ¿Es importante tener internet para poder comunicarse? | |
| | 2.2 PLAN DE DATOS DE INTERNET EN LOS DISPOSITIVOS MOVILES | 6 | ¿Es importante tener un plan de datos de internet? | |
| | | 7 | ¿Los dispositivos para conectarse a internet son de fácil uso? | |
| 2.3 APLICACIONES DE INFORMACION INSTALADOS POR LOS USUARIOS | 8 | ¿La implementación de servicios electrónicos por parte de la clínica privada le sirve y facilita las atenciones? | | |
| | 3.1 VELOCIDAD DE INTERNET | 9 | ¿Cuenta con internet con suficiente velocidad? | Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| 3.2 ESTABILIDAD DEL INTERNET | | 10 | ¿Siente que la empresa de telefonía móvil es la adecuada? | |
| | | 11 | ¿Siente que la empresa móvil que utiliza cuenta con una adecuada cobertura? | |
| 3.2 ESTABILIDAD DEL INTERNET | 12 | ¿Cuenta con internet estable? | | |
| | 13 | ¿Siente seguridad de usar servicios digitales en la entrega de sus resultados? | | |
| | 14 | ¿Ha utilizado alguna vez servicios a distancia de forma virtual? | | |

Fuente: Adaptación de Rodríguez, 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: UTILIZACION DE TICs

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: APLICACIONES MOVILES | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree que es importante tener el correo electrónico en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp y correo electrónico en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: FACILIDAD DE COMUNICACION | | | | | | | | |
| 4 | ¿Es importante tener aplicaciones de información instalados en el móvil? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Es importante tener internet para poder comunicarse? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Es importante tener un plan de datos de internet? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Los dispositivos para conectarse a internet son de fácil uso? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La implementación de servicios electrónicos por parte de la clínica privada le sirve y facilita las atenciones? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: CONECTIVIDAD | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cuenta con internet con suficiente velocidad? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Siente que la empresa de telefonía móvil es la adecuada? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Siente que la empresa móvil que utiliza cuenta con una adecuada cobertura? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cuenta con internet estable? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Siente seguridad de usar servicios digitales en la entrega de sus resultados? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Ha utilizado alguna vez servicios a distancia de forma virtual? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **HUAMAN CORREA CELSO MANUEL** DNI: 06922375

Especialidad del validador: **Mg. EDUCACIÓN DOCENCIA EN NIVEL SUPERIOR** ORCID: 0000-0001-9971-9178

19 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem s planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: UTILIZACION DE TICs

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: APLICACIONES MOVILES | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree que es importante tener el correo electrónico en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp y correo electrónico en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: FACILIDAD DE COMUNICACION | | | | | | | | |
| 4 | ¿Es importante tener aplicaciones de información instalados en el móvil? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Es importante tener internet para poder comunicarse? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Es importante tener un plan de datos de internet? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Los dispositivos para conectarse a internet son de fácil uso? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La implementación de servicios electrónicos por parte de la clínica privada le sirve y facilita las atenciones? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: CONECTIVIDAD | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cuenta con internet con suficiente velocidad? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Siente que la empresa de telefonía móvil es la adecuada? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Siente que la empresa móvil que utiliza cuenta con una adecuada cobertura? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cuenta con internet estable? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Siente seguridad de usar servicios digitales en la entrega de sus resultados? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Ha utilizado alguna vez servicios a distancia de forma virtual? | X | | X | | X | | |

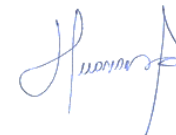
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **HUAMAN MORAN CESAR JULINHO** DNI: 73249623

Especialidad del validador: **Médico Cirujano – Médico Auditor - Mg. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** ORCID: 000-0002-8029-3805

20 de octubre del 2022.



Firma del Experto validador
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem s planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: UTILIZACION DE TICs

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: APLICACIONES MOVILES | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree que es importante tener el correo electrónico en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cree que es importante tener el Whatsapp y correo electrónico en su dispositivo móvil? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: FACILIDAD DE COMUNICACION | | | | | | | |
| 4 | ¿Es importante tener aplicaciones de información instalados en el móvil? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Es importante tener internet para poder comunicarse? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Es importante tener un plan de datos de internet? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Los dispositivos para conectarse a internet son de fácil uso? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La implementación de servicios electrónicos por parte de la clínica privada le sirve y facilita las atenciones? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: CONECTIVIDAD | | | | | | | |
| 9 | ¿Cuenta con internet con suficiente velocidad? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Siente que la empresa de telefonía móvil es la adecuada? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Siente que la empresa móvil que utiliza cuenta con una adecuada cobertura? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cuenta con internet estable? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Siente seguridad de usar servicios digitales en la entrega de sus resultados? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Ha utilizado alguna vez servicios a distancia de forma virtual? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Méndez Cebrián Richard Jorge. DNI: 45568379

Especialidad del validador: Tecnólogo Medico - Mg. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

ORCID: - - -

21 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto validador

Especialidad

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCION DE USUARIOS

| DIM | INDICADORES | Nº | ITEMS | Instrumento | |
|----------------------------------|--|----|---|---|---|
| NIVELES DE SATISFACCION | 1.1. OFERTA DEL SERVICIO | 1 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la oferta percibida por el servicio? | Cuestionario con escala | |
| | | 2 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida? | | |
| | 1.2 RENDIMIENTO PERCIBIDO | 3 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el rendimiento percibido en el servicio de radiología? | | Índices |
| | | 4 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los canales de comunicación utilizados? | | |
| | 1.3 EXPERIENCIAS PASADAS | | 5 | ¿De acuerdo con experiencias pasadas en otros servicios que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida? | Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho |
| | | | 6 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la institución en la entrega de resultados? | |
| EXPECTATIVAS DE TIEMPO DE ESPERA | 2.1 PERCEPCION DE LOS USUARIOS | 7 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las promesas brindadas por la institución en relación a experiencias de visitas anteriores? | | |
| | | 8 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las experiencias hacia el usuario de la institución? | | |
| | 2.2 TIEMPO QUE DEMORA LA ENTREGA DE RESULTADOS | 9 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con el tiempo de entrega de los resultados de otros usuarios para que usted haya acudido a la institución? | | |
| | | 10 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera para ser atendido? | | |
| | | 11 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera en la entrega de los resultados? | | |

Fuente: Adaptación de Domínguez, 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIOS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: NIVELES DE SATISFACCION | | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la oferta percibida por el servicio? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el rendimiento percibido en el servicio de radiología? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los canales de comunicación utilizados? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿De acuerdo con experiencias pasadas en otros servicios que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la institución en la entrega de resultados? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: EXPECTATIVAS DE TIEMPO DE ESPERA | | | | | | | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las promesas brindadas por la institución en relación a experiencias de visitas anteriores? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las experiencias hacia el usuario de la institución? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con el tiempo de entrega de los resultados de otros usuarios para que usted haya acudido a la institución? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera para ser atendido? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera en la entrega de los resultados? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **HUAMAN CORREA CELSO MANUEL** DNI: **06922375**

Especialidad del validador: **Tecnólogo Medico - Mg. EDUCACIÓN DOCENCIA EN NIVEL SUPERIOR** ORCID: **0000-0001-9971-9178**

19 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIOS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: NIVELES DE SATISFACCION | | | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la oferta percibida por el servicio? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el rendimiento percibido en el servicio de radiología? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los canales de comunicación utilizados? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿De acuerdo con experiencias pasadas en otros servicios que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la institución en la entrega de resultados? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: EXPECTATIVAS DE TIEMPO DE ESPERA | | | | | | | | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las promesas brindadas por la institución en relación a experiencias de visitas anteriores? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las experiencias hacia el usuario de la institución? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con el tiempo de entrega de los resultados de otros usuarios para que usted haya acudido a la institución? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera para ser atendido? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera en la entrega de los resultados? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **HUAMAN MORAN CESAR JULINHO** DNI: 73249623

Especialidad del validador: **Médico Cirujano – Médico Auditor - Mg. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** ORCID: 000-0002-8029-3805

20 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIOS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: NIVELES DE SATISFACCION | | | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la oferta percibida por el servicio? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el rendimiento percibido en el servicio de radiología? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los canales de comunicación utilizados? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿De acuerdo con experiencias pasadas en otros servicios que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la institución en la entrega de resultados? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: EXPECTATIVAS DE TIEMPO DE ESPERA | | | | | | | | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las promesas brindadas por la institución en relación a experiencias de visitas anteriores? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con las experiencias hacia el usuario de la institución? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto con el tiempo de entrega de los resultados de otros usuarios para que usted haya acudido a la institución? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera para ser atendido? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de espera en la entrega de los resultados? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Méndez Cebrián Richard Jorge. DNI: 45568379

Especialidad del validador: Tecnólogo Medico - Mg. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

ORCID: - - -

21 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Especialidad

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI N°..... doy consentimiento informado de participar en el estudio de investigación **“UTILIZACIÓN DE TICS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE RADIOLOGÍA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS EN UN POLICLÍNICO PRIVADO, LIMA 2022”** cuyo autor es el Br. Luis Alberto Huaman Rios.

Para ser valido este consentimiento, firmo dicho documento.

.....

Firma

ANEXO 7: CARTA DE AUTORIZACION

Lima, 22 de octubre del 2022

Asunto: Autorización de recolección de muestra.

Por medio de la presente, Yo; **Javier Inga Antonio**, Gerente General del Centro al apoyo del diagnóstico médico “**Medical**”, doy autorización para la recolección de muestras para la investigación “**UTILIZACIÓN DE TICS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE RADIOLOGÍA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS EN UN POLICLÍNICO PRIVADO, LIMA 2022**”, del Br. Luis Alberto Huaman Rios.

Sin más que decir firmo el siguiente documento.



Medical
Centro de Diagnóstico y Referencia Epidemiológica

Javier Inga Antonio
MEDICO RADIOLOGO
C.M.P. 25454 R.N.E. 19962



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "UTILIZACIÓN DE TICS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE RADIOLOGÍA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS EN UN POLICLÍNICO PRIVADO, LIMA 2022", cuyo autor es HUAMAN RIOS LUIS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO DNI: 42762905 ORCID: 0000-0002-8794-0972 | Firmado electrónicamente por: CJAIMESVE el 16- 01-2023 18:59:14 |

Código documento Trilce: TRI - 0518366