



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros
Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Soto de la Cruz, Liz Elizabeth (orcid.org/0009-0000-4375-0926)

ASESORES:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

Dra. Cueva Rodriguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre Flora de la Cruz Valdivia que con todo el esfuerzo, dedicación y valores me ha ayudado a seguir adelante, por su apoyo incondicional, por inspirarme en los buenos y en los malos momentos, por enseñarme que, si tienes la voluntad y las ganas de salir adelante, todo es posible.

AGRADECIMIENTO

Universidad César Vallejo por permitirme formar parte de los profesionales y de seguir creciendo profesionalmente, a los maestros de esta escuela por su paciencia y enseñanza de igual manera a los centros comunitarios de salud de Andahuaylas, por las facilidades brindadas para el desarrollo de la investigación realizadas, a quienes les agradezco infinitamente

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	13
3.2 Variables y Operacionalización.....	14
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
V. RESULTADOS.....	19
VI. DISCUSIÓN.....	26
VII. CONCLUSIONES.....	31
VIII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Pruebas de normalidad de V1 – dimensiones.....	19
Tabla 2 Pruebas de normalidad de la V2 - dimensiones	19
Tabla 3 <i>Correlación entre las V1 y V2</i>	21
Tabla 4 Correlación entre la seguridad y V2.....	22
Tabla 5 Correlación entre el rendimiento y la V2.....	22
Tabla 6 Correlación entre la funcionalidad y la V2.....	23
Tabla 7 <i>Correlación entre la usabilidad y V2</i>	23

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Esquema de la investigación.....	15

RESUMEN

El presente estudio se enfocó en la reforma y modernización del Estado, centrándose específicamente en examinar la relación entre los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en los centros comunitarios de salud de Andahuaylas durante el año 2023. Dada la importancia crítica del aprovechamiento eficiente de los sistemas de información en la gestión de diversos procesos, la investigación se decantó por un enfoque básica con un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional. El interés de la población comprendió a los 39 trabajadores de los centros comunitarios de salud, y se empleó un cuestionario como herramienta para el acopio de datos e información. Se efectuó con éxito un estudio estadístico de los resultados obtenidos para poner a prueba las hipótesis planteadas. En este marco, los hallazgos revelaron una relación significativa entre las variables asociadas a los sistemas de información y las variables vinculadas a la satisfacción del paciente. Se concluyó que a medida que se impulsa el aprovechamiento de los sistemas de información, también se registra un incremento en la satisfacción de los pacientes en los centros de salud comunitarios de la provincia de Andahuaylas.

Palabras clave: Sistemas de información, gestión pública, satisfacción de pacientes, centros comunitarios de salud.

ABSTRACT

The present study focused on the reform and modernization of the State, specifically focusing on examining the relationship between information systems and patient satisfaction in the community health centers of Andahuaylas during the year 2023. Given the critical importance of efficient use of information systems in the management of various processes, the research opted for a basic approach with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The interest of the population included the 39 workers from the community health centers, and a questionnaire was used as a tool for collecting data and information. A statistical study of the results obtained was successfully carried out to test the proposed hypotheses. In this framework, the findings revealed a significant relationship between the variables associated with information systems and the variables linked to patient satisfaction. It was concluded that as the use of information systems is promoted, there is also an increase in patient satisfaction in community health centers in the province of Andahuaylas.

Keywords: Information systems, public management, patient satisfaction, community health centers.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones del estado están incrementando su sensibilidad hacia los sistemas de información de gestión que colaboran a automatizar y optimizar procesos internos, lo que conduce a una mayor eficiencia operativa. Esto incluye la gestión de datos, procesos administrativos y actividades cotidianas, principalmente debido al entorno dinámico y al constante proceso de globalización. Este fenómeno impulsa a los líderes empresariales a ajustar las estructuras de sus organizaciones para adaptarse a los cambios, lo que a su vez requiere una planificación, control y gestión más efectivos (Lugo, 2022).

La gestión precisa y efectiva en el ámbito de la salud se ve respaldada de manera fundamental por la implementación de sistemas de información ya que estos permiten un acceso oportuno de datos detallados, la integración de sistemas a nivel nacional y local, la incorporación de la salud digital y tecnológicas. De igual manera destaca la necesidad de garantizar sistemas de información y salud digital bajo una sólida gobernanza, promoviendo inversiones convergentes y la interoperabilidad de datos y aplicaciones. La alfabetización digital es crucial para reducir desigualdades en el acceso a la información de salud, adaptándose a diferentes contextos (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021). Es necesario fomentar una red colaborativa que respalde enfoques integrales es esencial para mejorar la capacidad digital. El control de datos de sistemas de salud debe facilitar su uso en decisiones tácticas. En última instancia, la interoperabilidad sintáctica y estándares preexistentes aseguran un intercambio seguro de documentación clínica, fundamental para mejorar la administración de la salud y garantizar acceso equitativo y efectivo a la información (Muñoz, 2022).

La gestión y gobernanza de los S.I en el ámbito de la salud es un tema crítico según lo expresado por los Estados Miembros de la OPS (2020). Se ha observado que, en gran medida, estos sistemas han priorizado el desarrollo de software y la incorporación de soluciones tecnológicas de manera independiente, en lugar de desempeñar un papel estratégico integrado. La ausencia de convergencia en inversiones y la carencia de interconexión e interoperabilidad entre bases de datos y aplicaciones representan obstáculos que dificultan el acceso oportuno y preciso

a datos, información y conocimientos confiables. (CEPAL, 2019) en cuanto a la administración de datos y la TIC, los países de Latinoamérica reconocen la importancia de contar con datos de calidad accesibles y desglosados para una mejor toma de decisiones así mismo una buena transparencia. La utilización de las TIC la implementación de la salud digital y la recopilación automatizada de datos son esenciales para elevar la calidad y facilitar el acceso a la información de salud.

En México, Abrego et al. (2017) indican que la satisfacción y utilidad de los usuarios se vinculan principalmente con la calidad de los S.I los usuarios consideran que la disponibilidad y precisión de la información son factores fundamentales para una implementación exitosa del sistema, seguidos por la calidad del sistema y del servicio. Desde esta perspectiva, se sugiere que un mayor respaldo de la dirección organizacional hacia la calidad de los S.I resultaría en una mejora general en su rendimiento.

De acuerdo con publicación del Banco Mundial (BM, 2023) el Perú se enfrenta a desafíos significativos en su sistema de salud que requieren soluciones efectivas. Uno de los problemas clave es la falta de un Sistema de Gestión de Información en Salud (SGIS) adecuado. Los SGIS son esenciales para organizar y aprovechar eficazmente los datos de salud, ya que esto impacta en la toma de decisiones y la calidad en la prestación de servicios médicos. En el caso peruano, la implementación de un SGIS podría abordar los problemas en áreas como la prestación de servicios, el financiamiento, el abastecimiento de medicamentos, los recursos humanos y la vigilancia en salud pública. Sin embargo, la implementación de un SGIS enfrenta obstáculos debido a problemas estructurales en el sistema de salud, como la gobernanza deficiente, la fragmentación entre subsectores y la falta de recursos humanos e infraestructura adecuados. La fragmentación en la prestación de servicios de salud también es un problema importante, lo que resulta en una atención fragmentada y de baja capacidad.

La noción de satisfacción del paciente abarca todos los aspectos de la calidad de servicio en salud, dentro de un enfoque integral de satisfacción del paciente debe abarcar el abordaje adecuado a servicios de salud, disponibilidad de

información de salud, empatía entre el paciente y el personal médico, participación en decisiones de tratamiento y satisfacción con la calidad técnica de los tratamientos (Escalera et al., 2023). En publicación para el Banco Mundial hace evidente como en Perú el problema de no contar con información médica unificada y confiable causa problemas de diagnósticos, costos de transporte y pruebas innecesarias, entre otros, a los pacientes de salud. Hace énfasis en la obligación de adoptar SIGS para mejorar la atención, información y decisiones médicas que revertirán en la satisfacción del paciente (Aguirre, 2023).

En los establecimientos comunitarios de salud de Andahuaylas no son ajenos a los problemas mencionados, uno de los problemas es las carencias de implementación de sistemas de información, esto permite evidenciar la falta de organización, la excelencia en el servicio brindado al paciente y el de no poder aprovechar eficazmente los datos de salud. Todos estos problemas son cruciales para la toma de decisiones, servicios de salud de primera calidad y sobre todo en la satisfacción de toda la comunidad lo cual, de continuar con la misma situación, se previene la continuidad de los problemas sin optimizar el desempeño, la eficiencia y sin garantizar la excelencia en los servicios proporcionados por los centros de salud.

No obstante, hay centros comunitarios de salud que han introducido S.I y sistemas de gestión de información en salud, jugando un rol crucial en el cuidado de los pacientes al elevar el alto rendimiento del servicio y cumplir con la perspectiva de satisfacción de la comunidad objetivo.

En este sentido se justifica teóricamente ya que puede aportar un conocimiento nuevo sobre las bondades de los sistemas de información y su relación con la satisfacción con el cliente final de las instituciones de salud. También se justifica metodológicamente ya que mediante los instrumentos propuestos para la investigación pretende una estandarización que facilite su implementación en otras organizaciones del rubro. Y de manera legal también se justifica ya que las normas internas de la administración pública buscan justificar que sus acciones de implementación de sistemas estén debidamente

argumentadas a partir de necesidades de los clientes y esta investigación permite cumplir con esa norma administrativa.

Conociendo la realidad problemática que presentan los centros de salud comunitarios nos interesa conocer: ¿Cuál es la relación entre los sistemas de información (V1) y la satisfacción de los pacientes (V2) en Centros Comunitarios de Salud (CCDS) de Andahuaylas, 2023? Y nos interesa conocer la siguiente problemática específica:

¿Cuál es la relación entre la seguridad de V1 y V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023?; ¿Cuál es la relación entre el rendimiento de V1 y V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023?; ¿Cuál es la relación entre la funcionalidad de la V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023?; y ¿Cuál es la relación entre la usabilidad de los V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023?

Se plantea en la presente investigación el siguiente objetivo general: determinar si existe relación entre la V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023. Y se plantean los siguientes objetivos específicos: determinar si existe relación entre la seguridad de la V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023; determinar si existe relación entre el rendimiento de la V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023; determinar si existe relación entre la funcionalidad de la V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023; y determinar si existe relación entre la usabilidad de V1 y la V2 en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023.

Y en la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis general que deseamos probar: existe relación entre la V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023. Y las hipótesis específicas que también pretendemos probar: existe relación entre la seguridad de los V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023; existe relación entre el rendimiento de los V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023; existe relación entre la funcionalidad de la V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023; y existe relación entre la usabilidad de los V1 y la V2 en Centros de Salud de Andahuaylas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La literatura científica nos presenta algunas investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional. Es así que Minh (2022) en Vietnam con el propósito de examinar la potencial relación influenciada por la satisfacción del cliente en relación con los servicios de banca digital y otras variables que se han observado. Este enfoque está alineado con la teoría de SERVQUAL. La investigación emplea un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra aleatoria en la red de oficinas bancarias de la región norte de Vietnam (con un total de 290 muestras). El autor de esta investigación identificó resultados clave que señalan la importancia crucial de enfocarse en la agilización en la solución de las preguntas de los clientes y en la personalización de los servicios para cada individuo. Estos aspectos emergen como fundamentales y prioritarios para los bancos digitales en Vietnam.

La investigación de Moran (2022) con la intención de desarrollar un proceso de estandarización basado en los criterios establecidos por la norma ISO 9000 para evaluar la satisfacción de los clientes en la empresa GUIVAR S.A.C durante el año 2021. Este estudio fue un enfoque mixto y aplicado, siguiendo un diseño no experimental de naturaleza transaccional y descriptiva. En la investigación se identificaron los siguientes procesos: atención al cliente, creación de presentaciones de cartas para clientes potenciales, proceso de digitalización y bioseguridad. Los resultados obtenidos mostraron que se logró desarrollar un proceso de estandarización acorde con los criterios de la norma ISO 9000. Además, se identificaron los aspectos fundamentales del negocio de la empresa, se obtuvo una visión clara de su situación actual, se determinó el costo asociado con la proyección de la investigación y se examinó tanto el impacto social como ambiental resultante de la misma.

Restrepo y Castillo (2022) desarrollaron su investigación en Colombia Con el propósito principal de elevar la satisfacción de los clientes con el fin de incentivar una mayor aceptación o uso de la banca móvil ofrecida por el Banco Davivienda en la ciudad de Cali. se emprendió la tarea de evaluar cómo la digitalización de los servicios bancarios afecta la satisfacción de los clientes de una institución financiera. El estudio se centró en medir la evaluación de satisfacción del cliente con la relación de la aplicación móvil del Banco Davivienda, con el propósito de

identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones orientadas a mejorar la satisfacción en el ámbito bancario digital. Se exploraron elementos vinculados con la mejora continua en el proceso de digitalización, se estudió el perfil del cliente actual y se destacaron desafíos en el sector bancario en este período de transformación digital. En la actualidad, el avance tecnológico ya no es una opción, los clientes establecen el ritmo y demandan la digitalización de los servicios bancarios. Las modificaciones en las preferencias de los clientes y la adopción de distintos canales de transacciones son dos de los motivos fundamentales que promueven la digitalización en la industria financiera. Con el fin de atender las solicitudes de los clientes en el ámbito financiero, se ha utilizado la investigación como una herramienta esencial, explorando diversas ventajas que brinden beneficios en la percepción y la eficiencia en las operaciones cotidianas.

A nivel nacional, Calderon (2022) con el objetivo de valorar el impacto de los S.I. en la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) durante el año 2021, Investigación de naturaleza básica. El diseño adoptado fue no experimental y de tipo correlacional, siguiendo un enfoque transversal basado en el método hipotético-deductivo. La representación de estudio incluyó a 50 usuarios de los S.I del INEI, y la anotación de información tuvo lugar por medio de una encuesta compuesta por 40 preguntas cerradas. En resumidas cuentas, la finalidad predominante de este estudio fue estudiar de forma exhaustiva cómo los S.I contribuyen a la satisfacción de los usuarios en el INEI, utilizando una metodología de investigación robusta y confiable para obtener resultados significativos.

Gutierrez et al. (2019) con la finalidad de analizar la satisfacción de los clientes respecto al sistema recién implementado de autoservicio por la empresa Hipermercados Tottus S.A. en el año 2019. Lo cual demostraron estimar el vínculo entre este sistema y la conformidad de los clientes, considerando diversas dimensiones e indicadores relevantes. La investigación se clasifica como básica, ya que se enfoca en determinar la conexión entre dos variables clave: el sistema de autoservicio y la satisfacción del cliente. La población de estudio se obtuvo mediante un muestreo de ventas realizado el 11 de junio de 2019, entre las 10:00 a.m. y las 11:00 a.m., lo que resultó en un total de 32 personas que habían

realizado compras utilizando el nuevo sistema de autoservicio de Tottus. Los resultados revelaron que el sistema de autoservicio es altamente eficiente, permitiendo a los clientes realizar compras de productos mínimos en menos de un minuto. Esto se debe a que los clientes pueden registrar sus productos en el sistema y luego proceder a la caja para obtener su comprobante de pago. Esta eficiencia contribuye en reducir los tiempos de espera en las cajas estándar y se espera que en el futuro se expanda este sistema en Hipermercados Tottus para reducir aún más las filas, especialmente en días festivos y fines de semana, cuando la demanda de compras es más alta.

La investigación de Peña (2021) analiza la conexión desde la perspectiva de la transformación digital y la aprobación del cliente en el Banco de Crédito del Perú en Tarapoto en 2021. Utilizando una muestra de 228 clientes de una población total de 3200, se aplicaron encuestas con cuestionarios como herramienta principal. Los resultados revelaron que los niveles de digitalización se consideran regular para el 39% de los encuestados, mientras que el nivel de satisfacción del cliente también se encuentra en un punto medio, con un 39% de respuestas en la categoría indiferente. El análisis estadístico mostró una relación positiva intensa (coeficiente de Pearson de 0.257) y significativa (p-valor de 0.000) entre la digitalización y la satisfacción del cliente. En resumen, el análisis finaliza y manifiesta una correlación positiva y relevante entre la transformación digital y la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú en Tarapoto en 2021.

Pardavé et al. (2019) desarrollaron su investigación en una organización odontológica con el objetivo de analizar cómo la implementación de un sistema multiagente impacta en la atención al cliente en dicho centro odontológico. Proporciona una base teórica sobre los sistemas multiagentes y se detallan las metodologías utilizadas en el procedimiento de desarrollo del sistema. La investigación se clasificó como aplicada, diseño preexperimental y análisis cuantitativo. El grupo objetivo se compone de 600 clientes, asociados en 30 formularios de registro, y la muestra incluyó a 235 clientes, seleccionados de manera estratificada por días a partir de las fichas de registro. Los resultados obtenidos tras la implementación del Sistema Multiagente demostraron mejoras significativas en la productividad, aumentando del 45.11% al 81.82%. Además, se

registró un aumento en el grado de satisfacción de los clientes, que pasó del 57.54% al 83.65%. La investigación, desde la perspectiva del autor, confirmó que la introducción de un Sistema Multiagente efectivamente contribuye a mejorar la atención al cliente en el Odontocentro Milagritos, reflejado en un aumento en la eficiencia y la aprobación de los clientes atendidos.

En cuanto al enfoque de investigación reforma y modernización del estado, cuyo fundamento teórico de reforma administrativa radica en ajustes estructurales y funcionales en la gestión pública. Este proceso busca potenciar la capacidad de respuesta y garantizar la transparencia en el cumplimiento de responsabilidades. En conjunto, persigue diseñar una mejora en la eficiencia a través de la eficacia, permitiendo al estado abordar los desafíos sociales mediante la entrega de servicios de calidad (Arévalo y Bardales, 2020). Todo ello se enfoca en fortalecer la estructura gubernamental, aspirando a un aumento en la velocidad de respuesta estatal y satisfacer las exigencias del grupo social (Mennecozi, 2019). Este trabajo se contextualiza en la línea de investigación mencionada, con el propósito de generar conocimiento beneficioso para aquellos involucrados en el proceso de decisión en los tres niveles del gobierno, especialmente a nivel local. La intención es proporcionar estrategias y herramientas aplicables para mejorar el consumo de tecnologías de información mejorar los procesos administrativos a su cargo, de manera que estos generen beneficios significativos y múltiples para la sociedad.

Cuando se habla de la política de modernización de gobierno electrónico, es necesario remontarnos hacia las teorías que justifican su formación y desarrollo, por ello, antes de iniciar con el desarrollo teórico de la variable: S.I, es necesario considerar la “teoría de gobierno electrónico”, que analiza al estado y la implementación de mecanismos que posibilitan a los diferentes gobiernos comunicar y transparentar su gestión mediante estrategias que abarcan la prestación de servicios mediante la web. Estas iniciativas buscan fomentar la participación ciudadana y optimizar los recursos, generando así eficacia y eficiencia (García y Plasencia, 2020). Es imperativo desarrollar una política que facilite la presencia en plataformas digitales, promueva la interacción con los usuarios y aproveche el comercio electrónico para agilizar diversas transacciones. Esto resulta en ahorro de tiempo e inversión, beneficiando tanto al público interno

como externo, que cada vez más se incrementan como clientes (Yáñez, 2019), la implementación de la tecnología conlleva diversos beneficios, entre ellos la interconexión de personas, la difusión de conocimiento, la facilitación de trámites y la provisión de seguridad informática. Estos aspectos no solo mejoran la eficiencia y la comodidad, sino que también tienen un impacto positivo en la participación ciudadana. Además, la tecnología encuentra aplicaciones valiosas en áreas como el sector de la salud comunitaria y la educación, contribuyendo así al desarrollo y al bienestar general (Arguelles, 2022).

Mejorar la gestión estatal en el marco de la modernización implica fundamentalmente elevar la distinción de productos y atenciones ofrecidas a la comunidad. Este enfoque requiere diseñar y desarrollar estas ofertas con un profundo entendimiento de las solicitudes y anhelos de los ciudadanos. Para lograrlo, es esencial considerar factores como los Medios de contacto disponibles y los estándares de servicio, la utilización de TIC en las interacciones con la población o entre entidades gubernamentales, así como otros medios que contribuyan a mejorar la excelencia de los bienes o servicios públicos (Rojas et al., 2019).

En cuanto a conceptos teóricos sobre las variables que se estudiarán en la presente investigación, la comunidad científica referente a la gestión administrativa y más aún en la gestión pública indica los siguientes:

Los sistemas de información desempeñan un papel fundamental al proporcionar y facilitar una variedad de utilidades y beneficios que optimizan la competencia, la veracidad y la determinación de decisiones. Nos dice que cuando se pone en perspectiva la eficiencia de los procesos se coloca en evaluación la calidad de los S.I o software que los facilita la calidad de estos (Salvador y Llanes,2021). Así mismo es un proceso sistemático y estructurado que busca medir y evaluar la calidad en términos de sus características y sub-características definidas. Este proceso tiene como objetivo principal asegurar que estos cumplen con los estándares y requisitos de calidad establecidos, garantizando su funcionalidad, confiabilidad, eficiencia, facilidad de uso y seguridad. A través de la evaluación de sus dimensiones (seguridad, rendimiento, funcionalidad, usabilidad), se busca proporcionar una visión completa de sus capacidades para

velar por el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y de la organización en general (Piattini, 2019).

La seguridad es una dimensión que se refiere a la capacidad para proteger los datos y los sistemas contra amenazas y riesgos cibernéticos. Incluye sub características como la confiabilidad de los datos, la validación, la autorización, la resistencia a ataques y la confidencialidad. Una evaluación de seguridad busca identificar vulnerabilidades y garantizar que cumplen con los estándares de seguridad establecidos (Postigo, 2020).

Según la dimensión de rendimiento evalúa como responden a las exigencias de los usuarios en términos de velocidad, eficiencia y capacidad de manejo de cargas de trabajo. Incluye sub características como la velocidad de respuesta, la eficiencia del uso de recursos y la escalabilidad. La evaluación de rendimiento busca garantizar que puedan funcionar de manera óptima incluso bajo cargas de trabajo elevadas (Arenal, 2020).

La funcionalidad es la capacidad del software para realizar las funciones y tareas específicas para las cuales fue diseñado. Incluye sub características como la idoneidad funcional, la exactitud, la interoperabilidad y la seguridad funcional. La evaluación de funcionalidad busca asegurar que el software o sistemas de información cumplen con todas las funcionalidades requeridas y que lo hace de manera precisa y confiable (León et al., 2021).

Finalmente, la usabilidad se relaciona con la ergonomía y la aprobación del usuario al interactuar con el sistema de información o software. Incluye sub características como la comprensibilidad, la operabilidad, el aprendizaje y la atractividad. La evaluación de usabilidad busca garantizar que el software sea intuitivo, fácil de aprender y agradable de utilizar, aspectos que hacen más placentera la experiencia del usuario (Alba y Jesús, 2020).

En cuanto a la satisfacción del cliente indican que la satisfacción del cliente se refiere a la evaluación subjetiva y emocional de un cliente con respecto a la experiencia que ha tenido al recibir un servicio en comparación con sus expectativas previas. Implica la percepción de que sus requerimientos, expectativas y aspiraciones han sido cumplidos o superados durante la interacción

con un proveedor de servicios (Parasuraman et al., 1988). La satisfacción del cliente es entonces una medida fundamental para evaluar el rendimiento de un servicio y puede influir en la lealtad del cliente, la retención y la recomendación futura del servicio. Es importante destacar que la satisfacción del cliente, según Caseña et al. (2019) se basa en el contraste entre las expectativas del cliente y las percepciones reales de la calidad del servicio recibido. Si las expectativas se cumplen o superan, es más probable que el cliente esté satisfecho.

La escuela nórdica considera que la satisfacción resulta de la percepción de calidad obtenida de la calidad técnica y la calidad funcional, también indican que el modelo de los 3 componentes se enfoca en el servicio y sus características, en el proceso del servicio entregado y el entorno que rodea al servicio (Tafur et al., 2021).

La dimensión de fiabilidad explica la capacidad del proveedor de servicios para ofrecer de manera consistente y confiable. Implica la habilidad de cumplir de manera precisa y constante con las expectativas y compromisos hacia los clientes. La fiabilidad se manifiesta en la confiabilidad de la entrega de servicios, la consistencia en la calidad y la capacidad de cumplir con plazos y promesas. Los clientes esperan que los servicios se proporcionen de manera confiable sin interrupciones o fallos, lo que genera confianza y satisfacción (Rodríguez et al., 2022).

La dimensión de capacidad de respuesta se vincula con la disposición y capacidad del proveedor de servicios para brindar soluciones a las necesidades de los clientes en el momento adecuado y eficiente. Esta dimensión implica la agilidad en la respuesta las solicitudes y requerimientos de los clientes, la disposición para ayudar y resolver problemas, y la adaptabilidad para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes en el momento adecuado. La capacidad de respuesta contribuye a la satisfacción del cliente al mostrar un compromiso real con su bienestar y comodidad (Piedra y Lipa, 2018).

La dimensión de seguridad se centra en la capacidad del proveedor de servicios para salvaguardar la seguridad de los clientes y sus activos durante la prestación del servicio. Implica la generación de confianza por parte de los clientes

en que sus datos personales y su bienestar están protegidos. Fariño, et al. (2023) indica que la gente está buscando reducir el error o la incertidumbre en comparación, existen diversas ofertas en el mercado, encuentra la mejor opción para aligerar tu carga insegura. Por lo tanto, para que la entidad u organización alcance sus metas y objetivos se debe proporcionar el mejor servicio para garantizar el máximo beneficio a los clientes.

La dimensión de empatía se relaciona con la capacidad del proveedor de servicios para entender y ofrecer alternativas a las necesidades emocionales y psicológicas de los clientes. Dalhousie (2022) señala que la empatía puede ser una medida de liderazgo. Utilizar una evaluación cuantitativa de la satisfacción del cliente. Al elegir un servicio en particular, nuevamente se tienen en cuenta todos los aspectos de la calificación. Puede aumentar la concienciación utilizando los llamados buzones de correo de quejas o sugerencias, imprescindible presencia física. Gestionar el control de calidad de la atención en el establecimiento.

Los aspectos tangibles hacen referencia a los elementos físicos y visuales asociados con la prestación del servicio. Estos elementos pueden influir en el juicio acerca de la calidad del servicio por parte del cliente además que se trataba de una evaluación del aspecto físico y del aspecto físico. La empresa proporciona a los usuarios un ambiente limpio, espacioso y cálido. Estas premisas serán valoradas por los usuarios que se encuentren satisfechos o Insatisfecho (Carranza y Mabel, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se clasificó de tipo básica con el objetivo principal de ampliar el conocimiento sobre nuestras variables, contribuyendo así al ámbito científico en la ejecución de S.I en los centros de salud de Andahuaylas. La investigación es fundamentada en el paradigma positivista, aboga por la obtención del conocimiento a través de la observación empírica y la aplicación del método científico. Su enfoque se centra en la objetividad y la exploración de leyes en fenómenos percibidos (Mejía, 2022)

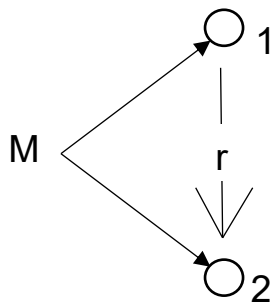
Así mismo tiene un enfoque cuantitativo, donde se planteó un estudio de análisis estadístico, lo cual implicó la recolección de datos mediante cuestionarios de tipo Linkert dentro de los centros comunitarios de salud de Andahuaylas. El paradigma fue positivista, con la finalidad de reconocer los beneficios de implementar sistemas de información en el tratamiento sanitario de los centros de salud, donde se plantearon posibles relaciones entre los S.I y la satisfacción de pacientes en los centros comunitarios de salud.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño se enmarca en el no experimental correlacional de corte transversal, lo cual no implicó realizar ninguna actividad que modifique el contexto de los trabajadores de los centros comunitarios ya que se realizó la recopilación de la información sin alterar su contexto natural de los trabajadores. De acuerdo con Hernández, (2018) menciona que el estudio no experimental correlacional de corte transversal, no realizan cambios lo que implica que se recopilarán datos en un solo punto en el tiempo. También descriptivo para caracterizar las variables del estudio.

Figura 1

Esquema de la investigación



O1 = Sistemas de información

O2 = Satisfacción

r = representa la relación entre V1 y V2

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Sistemas de información

Definición conceptual: los sistemas de información se definen como conjuntos organizados que involucran a usuarios, dispositivos, plataformas datos y procedimientos que contribuyen en la obtención, transformación, conservación y distribución de información vital para el funcionamiento eficaz de una organización, respaldando para determinar decisiones. Asimismo, respaldan la integración, el liderazgo, revisión y presentación visual dentro de la organización (Proaño, 2018).

Definición operacional: los sistemas de información se midieron mediante cuestionario tipo formulario aplicado a los trabajadores de los centros comunitarios de salud, estos fueron estructurados a través de las preguntas. Considerando las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, velocidad de respuesta, protección y empatía.

Indicadores: los indicadores de los sistemas de información se desarrollaron en base a las 5 dimensiones.

Escala de medición: consiste en medición ordinal ya que se contó con alternativas tipo Likert lo cual nos permitió medir el grado de cumplimiento sobre los indicadores de la V1 y V2.

Variable 2: Satisfacción.

Definición conceptual: la satisfacción del clientese refiere a la evaluación subjetiva y emocional de un cliente con respecto a la experiencia que ha tenido al recibir un servicio en comparación con sus expectativas previas (Zeithaml y Berry ,1988).

Definición operacional: Se utilizará un cuestionario tipo formulario para capturar la información de la variable a través de las preguntas.

Indicadores: Se utilizará un cuestionario tipo formulario para capturar la información de la variable a través de las preguntas.

Escala de medición: consiste en medición ordinal ya que se contó con alternativas tipo Likert lo cual nos permitió medir el grado de cumplimiento sobre los indicadores de las variables.

3.3 Población, Muestra y Muestreo.

3.3.1 Población. considera una comunidad de personas u objetos sobre los cuales se quiere saber algo en algún estudio. son elementos, observables en un determinado espacio y época fija (López, 2023).

Para la presente investigación, la población son elementos, observables en un determinado espacio y época fija, el cual se efectuó en un espacio con una determinada población compuesto compuesta por 39 trabajadores de los 3 centros comunitarios de salud de la provincia de Andahuaylas, trabajadores entre nombrados contratados entre ellos podemos encontrar a médicos psiquiatras, médicos generales, licenciados en psicología, licenciados en enfermería, tecnólogos médicos, asistentes sociales, químicos farmacéuticos, técnicos en farmacia, técnicos en enfermería, personal de administrativos de las cuales se seleccionó la muestra por conveniencia (Hernández y Carpio, 2019).

Los Criterio de Inclusión son: todo el equipo que labora en los centros comunitarios de salud de Andahuaylas que tienen contrato CAS, vienen laborando y que vienen utilizando los sistemas de información implementadas en cada uno de sus servicios además será los últimos 6 meses antes de la investigación.

Criterio de Exclusión son: todo el equipo que labora en los centros comunitarios de salud de Andahuaylas que estuvieron de acuerdo en participar en la presente investigación, excluyendo al personal que no presentaron su consentimiento y además que no cumplen con los criterios de inclusión.

3.3.2 Muestra. La muestra se considera como un subconjunto conseguido de una población determinada por conveniencia (Mucha et al.,2021). En ese sentido, Para los fines de la investigación se incluirán todos los trabajadores que formen parte de todos los servicios del centro comunitario de salud que cumplen con los criterios mencionados y que suman un total de 39 trabajadores.

3.3.3 Muestreo. Para el caso de estudio fue la muestra será no probabilística, de tipo relacionado, compuesta por 39 trabajadores de los tres Centros Comunitarios de salud de la provincia de Andahuaylas, en base a criterio del investigador (Hernández, 2021).

3.3.4. Procedimientos. Para realizar la investigación como primer paso se realizó el estudio exhaustivo de la información bibliográfica de cada una de las variables una vez finalizada se solicitó el permiso a la autoridad correspondiente del centro comunitario de Salud para poder distribuir el cuestionario a todos los trabajadores para el acopio de la información. Luego se distribuyó el cuestionario a los trabajadores a través de un formulario de Google Forms para poder obtener la base de datos que nos servirá para la administración de la información. Una vez recogido los datos se llevó a cabo el análisis que implica el procesamiento mediante las pruebas estadísticas descriptivas e inferencial.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica. El espacio de los métodos de recolección de información lleva al estudioso a un juicio de disposiciones a fin de elegir las técnicas más adecuada para los objetivos de la investigación. (Williams et al., 2023).

Se empleó la encuesta como técnica de estudio, la cual posibilita la recopilación de información tanto de manera directa como indirecta. Esto se llevó a cabo mediante el uso del cuestionario como instrumento, siendo una herramienta que facilita la aplicación de indicadores y su posterior medición.

3.4.2 Instrumentos. Se utilizó por cada variable; que será el cuestionario de encuesta, un cuestionario es medio utilizado para recopilar información, donde las personas responden a preguntas previamente elaboradas. Estas preguntas están diseñadas para obtener la información deseada y son aplicables a un subconjunto específico de la población. Los cuestionarios son comúnmente utilizados en encuestas y estudios de investigación para recopilar datos de manera sistemática y estandarizada (Sociales, 2022).

3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación como primer paso se realizó el estudio exhaustivo de la información bibliográfica de cada una de las variables una vez finalizada se solicitó el permiso a la autoridad correspondiente del centro comunitario de Salud para poder distribuir el cuestionario a todos los trabajadores para el acopio de información. Luego se distribuyó el cuestionario a los trabajadores a través de un formulario de Google Forms para poder obtener la base de datos que nos servirá para el tratamiento de datos. Una vez recogido los datos se llevó a cabo el análisis que implica el procesamiento mediante las pruebas estadísticas descriptivas e inferencial

3.6. Método de análisis de datos

La evaluación de la presente se realizó con la utilización del programa estadístico SPSS en su versión 26, ya que nos permitió el procesamiento mediante tablas y gráficos. Para iniciar se describió las variables de acuerdo a las respuestas de la muestra lo cual nos permitió conocer la importancia de la

utilización de los S.I y la importancia de estos en la atención de cada paciente en los centros comunitarios de salud.

3.7. Aspectos éticos

Se desarrolló siguiendo rigurosamente los diversos principios éticos, garantizando el respeto por los derechos de todos los participantes y sin causar perjuicio a la entidad en la cual se llevó a cabo la encuesta. La autorización de los participantes de la muestra se obtuvo de manera informada y con su consentimiento explícito. Además, el estudio se realizó en conformidad con la séptima edición de las normativas APA establecidos por la Universidad César Vallejo y así mismo la resolución del vicerrectorado de investigación N°062-2023-VI-UCV

V. RESULTADOS

4.1. Pruebas de normalidad

A partir de la muestra de datos obtenida se realizaron los siguientes análisis estadísticos para responder a las hipótesis planteadas. Se utilizó el software SPSS

Tabla 1

Pruebas de normalidad de V1 - dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad	0.240	39	0.000	0.724	39	0.000
Rendimiento	0.174	39	0.005	0.881	39	0.001
Funcionalidad	0.209	39	0.000	0.756	39	0.000
Usabilidad	0.320	39	0.000	0.657	39	0.000
Sistemas de información	0.210	39	0.000	0.725	39	0.000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors.

Debido a que la representación es de 39 y menor a 50, se utilizó como referencia a Shapiro-Wilk. Y se aprecia en los resultados del estadístico una confiabilidad adecuada en los instrumentos empleados dentro del estudio con la finalidad de recopilar la información necesaria en los centros comunitarios de salud de la provincia de Andahuaylas, así mismo tanto la variable sistemas de información como sus dimensiones tienen una significancia o p valor de 0.000 menor a 0.05 por lo que podemos concluir que no tienen un comportamiento normal. Además, todas las variables son de naturaleza cualitativa, por lo tanto, se utilizará pruebas no paramétricas.

Tabla 2*Pruebas de normalidad de la V2 - dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Confiabilidad	0.244	39	0.000	0.823	39	0.000
Tangibilidad	0.256	39	0.000	0.740	39	0.000
Capacidad de Respuesta	0.260	39	0.000	0.816	39	0.000
Seguridad	0.325	39	0.000	0.665	39	0.000
Empatía	0.307	39	0.000	0.674	39	0.000
Satisfacción del Paciente	0.208	39	0.000	0.694	39	0.000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors.

Debido a que la muestra es de 39 y menor a 50, se utilizó como referencia a Shapiro-Wilk. Los resultados indican que tanto la variable satisfacción del paciente como sus dimensiones tienen una significancia o p valor de 0.000 menor a 0.05 por lo que podemos concluir que no tienen un comportamiento normal. Además, todas las variables tienden ser de naturaleza cualitativa, por lo tanto, se utilizará pruebas no paramétricas.

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023.

Ha: Existe relación entre V1 y la V2 en CCDS de Andahuaylas, 2023.

Tabla 3

Correlación entre las V1 y V2

			Sistemas de información	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Sistemas de información	Coeficiente de correlación	1,000	,685
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,685	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

Dado la evaluación realizada se encontró el valor p en 0,000 menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que en los centros comunitarios de salud si existe vínculo entre los sistemas de información y la satisfacción del paciente con una correlación directa y un Rho de Spearman de 0.685, de nivel alto.

Hipótesis específicas

Seguridad y satisfacción del paciente

Ha: Existe relación entre la seguridad de la V1 y V2 en Centros de Salud de Andahuaylas, 2023.

Tabla 4

Correlación entre la seguridad y V2

		Seguridad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,639**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,639
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

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

La tabla 04 muestra en la evaluación ejecutada se encontró el valor p en 0,00 menor que 0,05. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la seguridad de los sistemas de información y la satisfacción del paciente. La correlación es directa y con un valor de 0.639 que corresponde a un nivel medio.

Rendimiento y satisfacción del paciente

Ha: Existe relación entre el rendimiento de la V1 y la V2 en Centros de Salud de Andahuaylas, 2023.

Tabla 5

Correlación entre el rendimiento y la V2

		Rendimiento	Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman				
		Coeficiente de correlación	1,000	,402*
	Rendimiento	Sig. (bilateral)	.	,011
		N	39	39
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,402	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
	N	39	39	

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

La tabla 05 muestra en la evaluación ejecutada encontró el valor p en 0,011 menor que 0,05. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre el rendimiento y la satisfacción del paciente. La correlación es directa y con un valor de 0.402 que corresponde a un nivel medio.

Funcionalidad y satisfacción del paciente

Ha: Existe relación entre la funcionalidad de la V1 y la V2 en Centros de Salud de Andahuaylas, 2023.

Tabla 6

Correlación entre la funcionalidad y la V2

			Funcionalidad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Funcionalidad	Coefficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,600	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

La tabla 06 muestra en la evaluación ejecutada se encontró el valor p en 0,00 menor que 0,05. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna. Especificando, existe relación entre la funcionalidad y la satisfacción del paciente. La correlación es directa y con un valor de 0.600 que corresponde a un nivel medio.

Usabilidad y satisfacción del paciente

Ha: Existe relación entre la usabilidad de V1 y V2 en Centros de Salud de Andahuaylas, 2023.

Tabla 7

Correlación entre la usabilidad y V2

			Usabilidad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Usabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,727	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

La tabla 07 muestra en la evaluación ejecutada se encontró el valor p en 0,00 menor que 0,05. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la usabilidad y la satisfacción del paciente. La correlación es directa y con un valor de 0.727 que corresponde a un nivel alto

VI. DISCUSIÓN

El principal propósito de este estudio fue investigar una asociación entre los S.I y la satisfacción de los pacientes en Centros comunitarios de Salud de Andahuaylas, A través de un análisis estadístico que desestima la hipótesis nula y valida la hipótesis alterna, los resultados coincidieron con investigaciones a nivel nacional e internacional, fortaleciendo así la conexión entre estos elementos.

En primer lugar, resulta relevante comparar nuestras observaciones con las de Farro y Angelica (2022) quienes argumentan el enfoque del gobierno digital ha sido promovido por varios estados como una estrategia para mejorar la eficacia y eficiencia, simplificar operaciones, aumentar la transparencia y ahorrar tiempo e inversión en beneficio de los múltiples usuarios gubernamentales. Dada su importancia, especialmente en países como Perú, es crucial identificar los aspectos considerados en la modernización de las instituciones públicas para su análisis. Los resultados revelan una conexión entre gobierno digital, entidades públicas y modernización. Existe consenso en la sociedad sobre la relación directa entre la TIC, el gobierno digital y la modernización de las entidades públicas. Se destaca la necesidad de potenciar la cualificación de los empleados y ciudadanos para que puedan aprovechar adecuadamente las ventajas ofrecidas por el Gobierno Digital en las entidades públicas.

Al respecto para Saldarriaga y Muñoz (2008) quienes en su estudio comprobaron que los S.I y atención al usuario, implementado en las instituciones de salud, se configura como una herramienta esencial para evaluar la valoración del usuario sobre la calidad del servicio proporcionado. La implementación de este proceso se erige como una respuesta estratégica a las expectativas y necesidades reales de los usuarios. Al incorporar este sistema, el laboratorio clínico se posiciona para recopilar datos valiosos que informarán mejoras continuas en la prestación del servicio, así como en la adaptación de los procesos internos para satisfacer de manera más efectiva las demandas del usuario. En última instancia, este enfoque proactivo hacia la información y atención al usuario no solo eleva la calidad percibida del servicio, sino que también fortalece la relación entre el laboratorio y sus usuarios, contribuyendo a una atención de salud más centrada en el paciente.

Por otro lado, los estudios de Minh (2022) en Vietnam, Calderon (2022) en el INEI, y Peña (2021) en el Banco de Crédito del Perú, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de la relación entre los sistemas de información y la satisfacción del usuario, destacando la relevancia de estos sistemas en diversos entornos. Además, la literatura teórica ha proporcionado un fundamento sólido al definir los sistemas de información como componentes interrelacionados diseñados para procesar, almacenar y distribuir información con el objetivo de respaldar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia.

El enfoque teórico de Salvador y Llanes (2021) sobre la evaluación de la calidad de los S.I, destacando dimensiones como seguridad, rendimiento, funcionalidad y usabilidad, proporciona un marco integral para comprender cómo estos aspectos pueden afectar la satisfacción del usuario en entornos de salud. Además, la teoría de la satisfacción del cliente según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y otros, al enfocarse en la brecha entre las expectativas y las percepciones reales de la calidad del servicio, ofrece una base sólida para entender cómo los S.I pueden impactar la percepción global de calidad y satisfacción del paciente en el ámbito de la salud. En conjunto, estos antecedentes teóricos y evidencias empíricas respaldan la relevancia de la hipótesis planteada y subrayan la importancia de considerar los S.I en la mejora de la satisfacción del paciente en entornos de atención médica.

La hipótesis específica 1 planteada sobre la relación entre la seguridad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023, ha sido respaldada por los resultados estadísticos. Al encontrarse un valor p de 0,00, inferior al umbral de 0,05, se rechaza la hipótesis nula, confirmando así la existencia de una relación significativa. La correlación directa obtenida con un valor de 0,639, catalogada como nivel medio, sugiere que a medida que se mejora la seguridad de los S.I, la satisfacción de los pacientes tiende a incrementarse.

Los antecedentes y teoría respaldan estos resultados, ya que diversas investigaciones, como la realizada por Minh (2022) en Vietnam sobre la relación entre la satisfacción del cliente y los servicios de banca digital, destacan la

importancia de la atención centrada en la reducción del tiempo de respuesta y la personalización de servicios. De manera similar, la investigación de Calderon (2022) a nivel nacional en el INEI resalta la valoración de consecuencia de los S.I en la satisfacción del usuario, validando la relevancia de este enfoque. Además, los conceptos teóricos de sistemas de información, seguridad, rendimiento y usabilidad presentados por Salvador y Llanes (2021) brindan un marco sólido para comprender y evaluar la relación entre estos factores y la satisfacción del paciente. En síntesis, los resultados respaldan la conexión propuesta, destacando la necesidad de fortalecer la seguridad de los S.I en entornos de salud para mejorar la experiencia y satisfacción de los pacientes.

La hipótesis específica 2 plantea la existencia de una relación entre el rendimiento de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas en 2023. Los resultados estadísticos revelan un valor p de 0,011, inferior a 0,05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. La correlación directa, con un valor de 0,402, se sitúa en un nivel medio, sugiriendo una conexión significativa entre el rendimiento de los S.I y la satisfacción del paciente.

Las investigaciones previas arrojan luz sobre la relación entre la satisfacción del cliente y los sistemas de información, tanto a nivel nacional como internacional. Minh (2022) destaca la importancia de la atención centrada en el tiempo de respuesta y la personalización en los servicios de banca digital. Moran (2022) demuestra cómo la estandarización basada en normas ISO 9000 puede mejorar la satisfacción del cliente. Romero y Pérez (2022) enfatizan la necesidad de mejorar la satisfacción para fomentar la adopción de servicios bancarios digitales. Estos estudios respaldan la relevancia de los S.I eficientes para influir positivamente en la satisfacción del cliente, corroborando los hallazgos de la presente investigación en el ámbito de la salud en Andahuaylas.

La hipótesis específica 3 plantea la existencia de una relación entre la funcionalidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas en 2023. Los resultados estadísticos revelan un valor p de 0,00, menor que 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la

aceptación de la hipótesis alterna. Esta evidencia indica una relación directa, con un coeficiente de correlación de 0,600, situándose en un nivel medio. La literatura científica internacional y nacional respalda estos hallazgos. La investigación de Minh (2022) en Vietnam muestra la importancia de la satisfacción del cliente en la banca digital, destacando la atención y personalización como aspectos fundamentales. Además, los estudios de Moran (2022) en la empresa GUIVAR S.A.C y de Calderon (2022) en el INEI refuerzan la relevancia de la estandarización y evaluación de la satisfacción del usuario en entornos organizacionales.

En el ámbito bancario, la investigación de Romero y Pérez (2022) en Colombia sobre la adopción de la banca móvil resalta la necesidad de mejorar la satisfacción del cliente en el contexto de la transformación digital. En el estudio realizado por Peña (2021) en el Banco de Crédito del Perú en Tarapoto, se identifica una relación positiva y significativa entre la digitalización y la satisfacción del cliente. Por último, Rodríguez y Tejada (2019) presentan resultados positivos al implementar un sistema multiagente en un centro odontológico, evidenciando mejoras significativas en la atención al cliente. Estos antecedentes respaldan la conexión entre la funcionalidad de los S.I y la satisfacción del usuario en diversos sectores, consolidando la validez de los resultados obtenidos en el estudio en Centros de Salud de Andahuaylas.

La hipótesis específica 4 plantea la existencia de una relación entre la usabilidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas en 2023. Los resultados estadísticos revelaron un valor p de 0,00, inferior a 0,05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. Esta conclusión indica de manera significativa que existe una correlación directa entre la usabilidad y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de 0.727, indicando un nivel alto de relación.

En el contexto internacional, estudios como el de Minh (2022) en Vietnam y Moran (2022) en una empresa de estandarización en Perú, respaldan estas conclusiones. Muestran que la atención centrada en la reducción del tiempo de respuesta y la personalización de servicios son aspectos cruciales. A nivel nacional,

Calderon (2022) investigó el impacto de sistemas de información en el INEI, destacando la importancia de evaluar cómo estos afectan la satisfacción de los usuarios. Estos antecedentes refuerzan la relevancia de abordar la usabilidad en S.I para mejorar la satisfacción del usuario, un hallazgo consistente con la literatura existente.

VII. CONCLUSIONES

Primera. Basándonos en el objetivo general de determinar la relación entre los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas para el año 2023, los resultados estadísticos respaldan la existencia de tal vínculo. La significativa correlación directa con un Rho de Spearman de 0.685, clasificado como de nivel alto, indica que a medida que mejora la implementación y usabilidad de los sistemas de información en estos centros, la satisfacción de los pacientes también experimenta un incremento positivo. El valor p de 0,000, inferior al umbral de 0,05, refuerza esta conclusión al rechazar la hipótesis nula. Estos hallazgos subrayan la importancia de una eficiente integración de S.I en entornos de salud para optimizar la experiencia y satisfacción de los pacientes.

Segunda. A partir del objetivo específico 1 de determinar la relación entre la seguridad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas en 2023, los resultados estadísticos respaldan la existencia de dicho vínculo. La significativa correlación directa, con un valor de 0.639 clasificado como de nivel medio, indica que la seguridad de los sistemas de información influye positivamente en la satisfacción del paciente. El valor p de 0.00, inferior al umbral de 0.05, respalda el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Estos hallazgos subrayan la importancia crítica de garantizar la seguridad de los S.I en entornos de salud para mejorar la experiencia y satisfacción general de los pacientes.

Tercera. A partir del objetivo específico 2 de determinar la relación entre el rendimiento de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas en 2023, los resultados estadísticos respaldan la existencia de dicho vínculo. La

correlación directa, con un valor de 0.402 clasificado como de nivel medio, indica que el rendimiento de los sistemas de información está positivamente relacionado con la satisfacción del paciente. Al obtener un valor p de 0.011, inferior al umbral de 0.05, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos hallazgos destacan la importancia de optimizar el rendimiento de los S.I en entornos de salud para mejorar la experiencia y satisfacción general de los pacientes.

Cuarta. A partir del objetivo específico 3 de determinar la relación entre la funcionalidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas en 2023, los resultados estadísticos respaldan la existencia de una conexión significativa. La correlación directa, con un valor de 0.600 considerado de nivel medio, indica que la funcionalidad de los S.I está positivamente relacionada con la satisfacción del paciente. Al obtener un valor p de 0.00, menor que el umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos hallazgos subrayan la importancia de garantizar la funcionalidad efectiva de los S.I en entornos de salud para mejorar la experiencia y satisfacción general de los pacientes.

Quinta. Con base en el objetivo específico 4 de determinar la relación entre la usabilidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas en 2023, los resultados estadísticos respaldan de manera concluyente la existencia de una conexión significativa. La correlación directa con un valor sustancial de 0.727, considerado de nivel alto, evidencia que la usabilidad de los sistemas de información está positivamente asociada con la satisfacción del paciente. Al obtener un valor p de 0.00, inferior al umbral de 0.05, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna. Estos hallazgos subrayan la importancia

crítica de la usabilidad efectiva de los sistemas de información en entornos de salud, destacando su papel fundamental en la mejora de la experiencia y satisfacción general de los pacientes.

VIII. RECOMENDACIONES

Primera. Integración Sistemas de Información. Dada la correlación directa y significativa entre la implementación y usabilidad de sistemas de información y la satisfacción del paciente, se recomienda la implementación de sistemas integrados en Centros de Salud de Andahuaylas. Este enfoque podría mejorar la coherencia y accesibilidad de los datos, contribuyendo a una experiencia más eficiente y satisfactoria para los pacientes.

Segunda. Enfoque en Seguridad. Considerando la relación positiva entre la seguridad de los S.I y la satisfacción del paciente, se sugiere un enfoque intensificado en medidas de seguridad. La implementación de protocolos robustos y la capacitación del personal pueden fortalecer la confianza de los pacientes en la confidencialidad y protección de sus datos.

Tercera. Optimización del Rendimiento. Dado el vínculo entre el rendimiento de los S.I y la satisfacción del paciente, se recomienda la optimización continua de la infraestructura tecnológica. Mejorar la velocidad de respuesta y la eficiencia operativa puede contribuir directamente una experiencia más positiva para los receptores de atención médica.

Cuarta. Garantizar Funcionalidad Efectiva. Con la conexión significativa entre la funcionalidad de los S.I y la satisfacción del paciente, se sugiere un enfoque en garantizar la funcionalidad efectiva. Actualizaciones regulares, pruebas exhaustivas y adaptaciones según las necesidades del usuario pueden mejorar la experiencia general en entornos de salud.

Quinta. Priorizar Usabilidad. Dado el papel fundamental de la usabilidad en la satisfacción del paciente, se recomienda un enfoque prioritario en la usabilidad de los S.I. Diseños intuitivos, capacitación del personal y recopilación continua de retroalimentación de los usuarios pueden mejorar la experiencia y la satisfacción en Centros de Salud de Andahuaylas.

REFERENCIAS

- Abrego Almazán, Demian, Sánchez Tovar, Yesenia, & Medina Quintero, José M.. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y administración*, 62(2), 303-320. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.005>
- Andreu, R., Ricart, J., & Valor, J. (1991). Estrategia y sistema de información. En *Estrategia y sistema de información* (pp. 187–187).
- Aguirre Martens, G. (2023, 06 de septiembre). *¿Pueden los sistemas de información mejorar la salud de todo un país?* Grupo Banco Mundial. Recuperado de <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/informacion-mejorar-salud-peru>
- Alarcón, R; Salvador, Y. & Llanes, M. (2019). *Medición de la efectividad de la gestión pública de gobiernos locales. Rumbos TS*, 14(20), 175-185.
- Alba, D., & Jesús, M. (2021). *Implementación de un sistema de información para medir el nivel de usabilidad de sistemas web que brindan servicios de gobierno electrónico usando lógica difusa*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arenal. (2020). Sistemas de información. Obtenido de: https://www.google.com.pe/books/edition/Sistemas_de_informaci%C3%B3n_y_bases_de_dato/rSnQDwAAQBAJ?hl=es19&gbpv=1&dq=rendimiento+de+los+sistemas+de+informaci%C3%B3n+2020&pg=PA69&printsec=frontcover
- Arévalo, F. S. A., & Bardales, J. M. D. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914–935. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131
- Arguelles Toache, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias diálogos*

en la Sociedad del Conocimiento, 10(24).
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>

Calderón Ramos, K. N. (2022). *Influencia de los sistemas de información en la satisfacción del usuario, en una institución pública, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://doi.org/10.19053/01211129>

Ceseña, M. A. M. (2019). Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida. *Sinapsis -Revista de Investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío-EAM*, 11(1), 70–87. <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/208>

Carranza, G., & Mabel, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Universidad César Vallejo.

CEPAL. (2019). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/pi/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>.

Escalera Pérez, R., García Muñoz, P., Martín Arroyo, S., & Medina Achirica, C. (2023). Satisfacción de los usuarios de CMA. *Cirugía Andaluza*, 34(2), 169-175. ISSN 2695-3811, ISSN 1130-3212. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9004838.pdf>

Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., & Valle-Flores, J. (s/f). *Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care*. *Revistaespacios.com*. Recuperado el 28 de noviembre de 2023, de <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Farro, F., & Angelica, Y. (2022). *Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, año 2021*. Universidad César Vallejo.

- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista cubana de ciencias informáticas*, 14(3), 124–147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000300124&script=sci_arttext
- González Pinzón, M. F., & González Sanabria, J. S. (2013). Aplicación del estándar ISO/IEC 9126-3 en el modelo de datos conceptual entidad-relación. *Revista FI-UPTC*, 22(35), 113–125. <https://doi.org/10.19053/01211129.2519>
- Guillen Moran, L. A. (2022). Estandarización de procesos en base a criterios de la norma ISO 9000 para la satisfacción del cliente de la empresa Guivar S. A. C [Universidad Privada del Norte]. In Universidad Privada del Norte ; Repositorio Institucional - UPN.
- Gutierrez Lizarbe, J. O., Pazos Vasquez, M. N., & Rodriguez Richarte, J. J. (2019). *Sistema de autorservicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Hipermercados Tottus S.A., 2019*. Universidad César Vallejo.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª. ed. McGraw-Hill. México.
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- León Yacelga, A. R., Acosta Espinoza, J. L., & Díaz Vásquez, R. A. (2021). Aplicación de la metodología incremental en el desarrollo de sistemas de información. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 175–182. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000500175&script=sci_arttext
- Lugo, P. J., Carrasquero, P. H., & Rivero, P. J. O. (2020). Evaluación De Gestión De Seguridad De La Información En Los Sistemas De Información Gerencial Como Herramienta De Competitividad En Empresas De Servicios

De Ensayos No Destructivos En La Ciudad De Lima - Perú. *Revista Qualitas*, 19(19), 062–076.
<http://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/42>

Mennecozi, C. (2019). Modernización del Estado Rionegrino, desde los 90 hasta la actualidad. *Anuario Pilquen. Sección Divulgación Científica*, 2(2).
<https://revela.uncoma.edu.ar/index.php/anuariocurza/article/view/2494>

Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*, 1(3), 7–14. <https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001>

Minh Duc, P. (2022). Customer Satisfaction in Digital Banking Sector in Vietnam: A Meta-Case Approach. *Revista Telos*, 24(3), 819–836.
<https://doi.org/10.36390/telos243.22>

Moran Guillen, L. A. (2022). Estandarización de procesos en base a criterios de la norma ISO 9000 para la satisfacción del cliente de la empresa Guivar S. A. C [Universidad Privada del Norte]. In Universidad Privada del Norte ; Repositorio Institucional - UPN.

Muñoz, E. (2022). Estrategia Didáctica Para Desarrollar. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/13076ee6-314b-4e40-a599-9842137d8754/content>

Pardavé, Z., & del Pilar, M. (2019). *Impacto en la implementación del sistema informático GESDENT en la gestión de clientes de la Clínica Dental D'Alonso, Huánuco. 2018*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (01 1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-

quality.pdf

Peña León, E. P. (2021). *Digitalización y satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021*. Universidad César Vallejo.

Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de saude publica*, 53, 87.
<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?lang=es>

Piattini. (2019). calidad de sistemas de informacion. Obtenido de: https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Sistemas_de_Informaci%C3%B3n_4%C2%AA/rae6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=la+calidad+de+los+sistemas+de+informaci%C3%B3n&printsec=frontcover

Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna (En línea)*, 31(4), 137–142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>

Postigo, E. (2020). Seguridad Informática. Obtenido de: https://www.google.com.pe/books/edition/Seguridad_inform%C3%A1tica_Edici%C3%B3n_2020/UCjnDwAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=la+seguridad+de+los+sistemas+de+informaci%C3%B3n+2020&printsec=frontcover

Proaño, M. F., Orellana, S. Y., & Martillo, I. O. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Revista ESPACIOS*, 39(45).
<http://es.revistaespacios.com/a18v39n45/18394503.html>

Rodríguez Ramón, E. A., & Tejada Pérez, A. V. (2019). *Sistema multiagente para la atención al cliente en el servicio de Odontología General en el Odontocentro Milagritos*. Universidad César Vallejo.

- Rodriguez-Vargas, M., Rodríguez-Ricardo, A., Almaguer-Mederos, L. E., & Saenz-Pérez, C. (2022). Validez y confiabilidad de dos instrumentos para evaluar la adherencia al tratamiento en pacientes quemados. *Archivo médico Camagüey*, 26. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552022000100039&script=sci_arttext
- Romero Alvarez, V., & Pérez Zúñiga, A. C. (2022). *Digitalización de la banca móvil: satisfacción del cliente*.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista estudios de políticas públicas*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Restrepo, J. P., & Amado Castillo, C. (2022). *Análisis de los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, en tiempos de post pandemia*. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4932>.
- Merino, G., & Santiago, L. (2020). *Sistemas de información gerencial para la gestión de infracciones de tránsito y transportes de la dirección de seguridad vial de la municipalidad provincial de Chiclayo. 2017-2018*. Universidad Señor de Sipán.
- Miguel Montoya, M., Valdés Arias, C., Rábano Colino, M., Artos Montes, Y., Cabello Valle, P., Castro Prieto, N. D., García León, A., Martínez Villoria, A., & Ortega Suárez, F. (2009). Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 12(1), 19–25. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1139-13752009000100004&script=sci_arttext&tIng=pt

- Mucha, L. F., Chamorro, R., Oseda, M. E. y Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos que se toman para la población y muestra en trabajos de investigación. *Desafíos*, 12(1).
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Salvador-Hernández, M. (2021). *Evaluar la calidad de los productos software del laboratorio de innovación pública*. Ciencias Holguín. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181569023002/>
- Saldarriaga Lopera, M., & Muñoz Gil, K. M. (2008). *Construcción del sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) en el laboratorio clínico Lacid*.
<https://repository.ces.edu.co/handle/10946/1588>
- Sociales, E. A. a. las. (s/f). *Tipos de variables y sus implicaciones en el diseño de una investigación*. Scalahed.com. Recuperado el 30 de diciembre de 2023, de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25732w/morales.pdf>
- Tafur, M., & Elizabet, T. (2021). Calidad de atención en consulta externa de la Clínica Millenium y su relación con la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS, Chiclayo 2019. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- UCB-Cbba., C. S. D. (s/f). Pedro Luis López. Org.bo. Recuperado el 23 de diciembre de 2023, de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Williams, R. P., Simon, J. C., Khokhlova, V. A., Sapozhnikov, O. A. y Khokhlova, T. D. (2023). The histotripsy spectrum: differences and similarities in techniques and instrumentation. *International Journal of Hyperthermia*, 40(1).
<https://doi.org/10.1080/02656736.2023.2233720>
- Yáñez., J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023 AUTOR: Elizabeth							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023?	Determinar si existe relación entre los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023.	Existe relación entre los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023.	Variable 1: Sistemas de información De acuerdo con Salvador y Llanes (2021), la seguridad es una dimensión que se refiere a la capacidad para proteger los datos y los sistemas contra amenazas y riesgos cibernéticos. Incluye sub características como la integridad de los datos, la autenticación, la autorización, la resistencia a ataques y la confidencialidad. Una evaluación de seguridad busca identificar vulnerabilidades y garantizar que cumplen con los estándares de seguridad establecidos.				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre la seguridad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud de Andahuaylas, 2023?	Determinar si existe relación entre la seguridad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023	Existe relación entre la seguridad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023	Seguridad	Nivel de seguridad	1-8	Escala de Likert (1-5) ordinal	Bajo Medio Alto
¿Cuál es la relación entre el rendimiento de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023?	Determinar si existe relación entre el rendimiento de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023	Existe relación entre el rendimiento de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023	Rendimiento	Nivel de rendimiento	9-16		
¿Cuál es la relación entre la funcionalidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023?	Determinar si existe relación entre la funcionalidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023	Existe relación entre la funcionalidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023;	Funcionalidad	Nivel de funcionalidad	17-28		
¿Cuál es la relación entre la usabilidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023?	Determinar si existe relación entre la usabilidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023;	Existe relación entre la usabilidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023	Usabilidad	Nivel de usabilidad	29-36		
			Variable 2: Satisfacción del paciente Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) indican que la satisfacción del cliente se refiere a la evaluación subjetiva y emocional de un cliente con respecto a la experiencia que ha tenido al recibir un servicio en comparación con sus expectativas previas.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Confiabilidad	Compromiso Interés de solución Conclusión del servicio	1-3	Escala de Likert (1-5) ordinal	Bajo (16-37) Medio (38-58) Alto (59-80)
			Tangibilidad	Apariencia moderna Instalaciones físicas Responsabilidad de la entidad	4-7		

Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023?	Determinar si existe relación entre la usabilidad de los sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023.	Centros de Salud de Andahuaylas, 2023.	Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Velocidad Procedimientos Comportamiento Servicio a los usuarios Responder a preguntas Atención individualizada Respeto de horarios	8-10 11-13 14-16		
Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra(sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: correlacional Diseño: No experimental Método: hipotético deductivo	Población: Trabajadores de los centros comunitarios de salud Tipo de muestreo: Por conveniencia Tamaño de muestra: 75 trabajadores	Variable 1: Sistemas de información Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Satisfacción del paciente Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Descriptiva: Se determinará los indicadores mediante el conteo estadístico a través de los cuestionarios. Inferencial: se utilizará estadística correlacional				

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Nivel y Rango
Sistema de información	Se refiere a un conjunto conjunto de tecnologías, procesos, aplicaciones de negocios y software disponibles para las personas dentro de una organización (Andreu,1991)	Se utilizará un cuestionario tipo formulario para capturar la información de la variable que incluye las 4 dimensiones.	Seguridad (Ítems1 al 8), Rendimiento (Ítems 9 al 16) Funcionalidad (Ítems 17 al 28). Usabilidad(Ítems 29 al 36)	Nivel de seguridad Nivel de rendimiento Nivel de funcionalidad Nivel de Usabilidad	Likert con alternativas del 1 al 5	Bajo Medio alto
Satisfacción de pacientes	Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida (Montoya,2009).	Se utilizará un cuestionario tipo formulario para capturar la información de la variable que incluye las 5 dimensiones.	confiabilidad (Ítems1 al 3) tangibilidad (Ítems 4 al 7) Capacidad de respuesta (8 al 10) seguridad (Ítems 11 al 13). empatía (Ítems 14 al 16).		Likert con alternativas del 1 al 5	Bajo Medio alto

Anexo 02: Instrumento de Validación variable 01

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Sistemas de Información. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Sonia Ibañez Escalante

Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Doctor ()	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa ()
	Social ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)

Áreas de experiencia profesional:

Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

Tiempo de experiencia profesional en el área : 2 a 4 años ()

Más de 5 años ()

Trabajo(s) psicométricos realizados

Experiencia en Investigación Psicométrica :

Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Sistemas de Información
Autora:	Adaptado por Liz Elizabeth Soto De La Cruz
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 25 minutos a 35 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 36 reactivos a través de 4 dimensiones con indicadores específicos.

1. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Seguridad	De acuerdo con Salvador y Llanes (2021), la seguridad es una dimensión que se refiere a la capacidad para proteger los datos y los sistemas contra amenazas y riesgos cibernéticos. Incluye sub características como la integridad de los datos, la autenticación, la autorización, la resistencia a ataques y la confidencialidad. Una evaluación de seguridad busca identificar vulnerabilidades y garantizar que cumplan con los estándares de seguridad establecidos.
	Rendimiento	Según Salvador y Llanes (2021), la dimensión de rendimiento evalúa como responden a las demandas de los usuarios en términos de velocidad, eficiencia y capacidad de manejo de cargas de trabajo. Incluye sub características como la velocidad de respuesta, la eficiencia del uso de recursos y la escalabilidad. La evaluación de rendimiento busca garantizar que puedan funcionar de manera óptima incluso bajo cargas de trabajo elevadas.
	Funcionalidad	Y la funcionalidad para Salvador y Llanes (2021) se refiere a la capacidad del software para realizar las funciones y tareas específicas para las cuales fue diseñado. Incluye sub características como la idoneidad funcional, la exactitud, la interoperabilidad y la seguridad funcional. La evaluación de funcionalidad busca asegurar que el software o sistemas de información cumplen con todas las funcionalidades requeridas y que lo hace de manera precisa y confiable.
	Usabilidad	La usabilidad de acuerdo con Salvador y Llanes (2021) se relaciona con la facilidad de uso y la satisfacción del usuario al interactuar con el sistema de información o software. Incluye sub características como la comprensibilidad, la operabilidad, el aprendizaje y la atractividad. La evaluación de usabilidad busca garantizar que el software sea intuitivo, fácil de aprender y agradable de utilizar, lo que mejora la experiencia del usuario.

2. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted el Cuestionario de Sistemas de Información adaptado. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Primera dimensión : Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos de la seguridad de los sistemas de información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	1. ¿Los roles para cada parte del proceso de trámites se encuentran claramente definidos?	4	4	4	
	2. ¿Se puede garantizar que los expedientes han seguido un flujo permitido y generados por los actores del proceso?	3	3	3	
	3. ¿Existen mecanismos para asegurar la privacidad de la información cuando es requerido y de manera inmediata?	3	3	3	
	4. ¿Hay forma de garantizar que la información de los expedientes no ha sufrido modificación?	4	4	4	
	5. ¿Los expedientes pueden ser fáciles de acceder independiente del tipo de trámite y tomando en cuenta el nivel de privacidad de los mismos?	3	3	3	
	6. ¿Los expedientes siempre se encuentran disponibles para todos los actores del trámite y en copias múltiples de acuerdo al caso?	4	4	4	
	7. ¿Se puede asegurar que solo los actores permitidos han intervenido o modificado los expedientes?	4	4	4	
	8. ¿Se puede identificar cada información generada por los actores del trámite o proceso sin dejar dudas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rendimiento

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos del rendimiento de los sistemas de información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	9. ¿El tiempo de respuesta ante una petición de atención es el esperado?	4	4	4	
	10. ¿Usted cree que el tiempo de respuesta ante una petición ha mejorado en el último año?	4	4	4	
	11. ¿Se presentan demoras al responder al solicitar consultas?	4	4	4	

13. ¿La atención demora cuando existen muchos pedidos? Marcar	4	4	4	
14. ¿Mejóro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes?	3	3	3	
15. ¿Mejóro el tiempo de atención de expedientes en las áreas de la entidad?	4	4	4	
16. ¿Según su percepción el tiempo de respuesta de las atenciones es bueno?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Funcionalidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar los aspectos de la funcionalidad de los sistemas de información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Funcionalidad	17. ¿Se puede registrar un nuevo expediente administrativo de forma inmediata y que todos los actores tomen conocimiento?	4	4	4	
	18. ¿El servicio cuenta con la opción de derivación de expedientes administrativos a otras áreas y de aplicación inmediata?	4	4	4	
	19. ¿Se ofrece escanear digitalmente los documentos y agregarlos al expediente inmediatamente?	4	3	3	
	20. ¿Se cuenta con la opción de acumular documentos u otros expedientes al expediente principal y confirmar de manera inmediata?	3	3	3	
	21. ¿Se tiene la capacidad de resolver los expedientes pendientes de atención de forma inmediata?	4	4	4	
	22. ¿Se puede conocer la ubicación y estado el expediente de forma inmediata?	4	4	4	
	23. ¿Se puede archivar un expediente de forma inmediata siguiendo el flujo administrativo?	4	4	4	
	24. ¿Se cuenta con capacidad de generar reportes que detallen los tipos de tramites gestionados de forma inmediata?	4	4	4	
	25. ¿Se tiene la capacidad de generar reportes que detallen la ubicación y trazabilidad del expediente?	4	4	4	
	26. ¿Se cuenta con la capacidad de tener reportes que informen la cantidad de expedientes según su estado de forma rápida?	4	4	4	
27. ¿Se cuenta con capacidad de conocer la cantidad de días de expedientes no atendidos?	4	4	4		

	28. ¿Se tiene la capacidad de actualizar en poco tiempo el estado de los trámites a todos los actores?	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: Usabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos de usabilidad de los sistemas de información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Usabilidad	29. ¿El sistema cuenta con un diseño estéticamente atractivo?	4	4	4	
	30. ¿El sistema cuenta con interfaces de usuario amigables?	4	4	4	
	31. ¿El sistema cuenta con interfaces de usuario intuitivas?	4	4	4	
	32. ¿El sistema mantiene un estándar de presentación en sus interfaces?	4	4	4	
	33. ¿El sistema mantiene un estándar de presentación en sus reportes?	4	4	4	
	34. ¿El sistema maneja leyendas que ayuden a la identificación de datos en sus reportes?	4	4	4	
	35. ¿El sistema cuenta con alertas o mensajes que faciliten su uso?	4	4	4	
	36. ¿El sistema identifica y resalta las opciones principales?	4	4	4	

Firma del evaluador

Anexo 03: Instrumento de Validación variable 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Satisfacción del Paciente. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: SONIA IBAÑEZ ESCALANTE	
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de Formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Trabajo(s) psicométricos realizados	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Título del estudio realizado.

7. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

b. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

8. DATOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Paciente
Autora:	Adaptado por Liz Elizabeth Soto De La Cruz
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 16 reactivos a través de 5 dimensiones con indicadores específicos.

4. SOPORTE TEORICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Confiabilidad	La dimensión de fiabilidad se refiere a la capacidad del proveedor de servicios para ofrecer el servicio de manera consistente y confiable. Implica la habilidad de cumplir de manera precisa y constante con las expectativas y compromisos hacia los clientes. La fiabilidad se manifiesta en la confiabilidad de la entrega de servicios, la consistencia en la calidad y la capacidad de cumplir con plazos y promesas. Los clientes esperan que los servicios se proporcionen de manera confiable sin interrupciones o fallos, lo que genera confianza y satisfacción (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).
	Tangibilidad	Los aspectos tangibles hacen referencia a los elementos físicos y visuales asociados con la prestación del servicio. Estos elementos pueden influir en la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente. Incluyen la apariencia de las instalaciones, la presentación del personal, la calidad de los materiales utilizados y la disponibilidad de recursos físicos. La dimensión de aspectos tangibles se centra en cómo los componentes visibles y palpables del servicio contribuyen a la percepción global de calidad por parte del cliente. Una apariencia y presentación cuidadosa pueden mejorar la imagen del servicio y la satisfacción del cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).
	Capacidad de respuesta	La dimensión de capacidad de respuesta se relaciona con la disposición y capacidad del proveedor de servicios para atender las necesidades de los clientes de manera oportuna y eficiente. Esta dimensión implica la agilidad en la respuesta a las solicitudes y requerimientos de los clientes, la disposición para ayudar y resolver problemas, y la adaptabilidad para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes en el momento adecuado. La capacidad de respuesta contribuye a la satisfacción del cliente al mostrar un compromiso real con su bienestar y comodidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).
	Seguridad	La seguridad se centra en la capacidad del proveedor de servicios para garantizar la protección y seguridad de los clientes y sus activos durante la prestación del servicio. Implica la generación de confianza por parte de los clientes en que sus datos personales y su bienestar están protegidos. Los indicadores de seguridad incluyen la protección de datos, la integridad de los activos del cliente, la seguridad en

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted el Cuestionario de Satisfacción del Paciente adaptado. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

- Primera dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos de la confiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confiabilidad	37. Cuando La entidad y/o empleado prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	4	4	4	
	38. Cuando hay un problema, La entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
	39. La entidad y el empleados realizan habitualmente bien el servicio.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos tangibles

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tangibilidad	40. La entidad cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	4	4	4	
	41. Las instalaciones físicas de La entidad son cómodas y visualmente atractivas.	4	4	4	
	42. Los elementos materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted.	4	4	4	
	43. La entidad tiene todos los servicios necesarios para hacer sentir cómodos durante las visitas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	44. Si se necesita resolver alguna duda, se atiende en un tiempo razonable o adecuado.	4	4	4	

45.	Los empleados de La entidad ofrecen un servicio rápido y de calidad.	4	4	4	4
46.	El tiempo de espera para obtener el servicio de parte de los empleados es satisfactorio.	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos relacionados a la seguridad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	47. El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios trasmite confianza a los usuarios.	4	4	4	
	48. Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones cuando reciben los servicios.	4	4	4	
	49. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a preguntas.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos relacionados a la empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	50. En La entidad se le da una atención personalizada.	4	4	4	
	51. El empleado de La entidad se preocupa por los mejores intereses y necesidades específicas de usuarios.	4	4	4	
	52. La entidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindar servicios	4	4	4	



Firma del evaluador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
IBAÑEZ ESCALANTE, SONIA DNI 23846360	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 11/12/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
IBAÑEZ ESCALANTE, SONIA DNI 23846360	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 28/12/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
IBAÑEZ ESCALANTE, SONIA DNI 23846360	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 15/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/11/2008 Fecha egreso: 05/04/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>

Anexo 02: Instrumento de Validación variable 01

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Sistemas de Información. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Dr. JOSE MARIO SBAÑEZ MACHICAO	
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Clínica () Educativa (X) Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Trabajo(s) psicométricos realizados	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Sistemas de Información
Autora:	Adaptado por Liz Elizabeth Soto De La Cruz
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 25 minutos a 35 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 36 reactivos a través de 4 dimensiones con indicadores específicos.

1. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Seguridad	De acuerdo con Salvador y Llanes (2021), la seguridad es una dimensión que se refiere a la capacidad para proteger los datos y los sistemas contra amenazas y riesgos cibernéticos. Incluye sub características como la integridad de los datos, la autenticación, la autorización, la resistencia a ataques y la confidencialidad. Una evaluación de seguridad busca identificar vulnerabilidades y garantizar que cumplen con los estándares de seguridad establecidos.
	Rendimiento	Según Salvador y Llanes (2021), la dimensión de rendimiento evalúa como responden a las demandas de los usuarios en términos de velocidad, eficiencia y capacidad de manejo de cargas de trabajo. Incluye sub características como la velocidad de respuesta, la eficiencia del uso de recursos y la escalabilidad. La evaluación de rendimiento busca garantizar que puedan funcionar de manera óptima incluso bajo cargas de trabajo elevadas.
	Funcionalidad	Y la funcionalidad para Salvador y Llanes (2021) se refiere a la capacidad del software para realizar las funciones y tareas específicas para las cuales fue diseñado. Incluye sub características como la idoneidad funcional, la exactitud, la interoperabilidad y la seguridad funcional. La evaluación de funcionalidad busca asegurar que el software o sistemas de información cumplen con todas las funcionalidades requeridas y que lo hace de manera precisa y confiable.
	Usabilidad	La usabilidad de acuerdo con Salvador y Llanes (2021) se relaciona con la facilidad de uso y la satisfacción del usuario al interactuar con el sistema de información o software. Incluye sub características como la comprensibilidad, la operabilidad, el aprendizaje y la atractividad. La evaluación de usabilidad busca garantizar que el software sea intuitivo, fácil de aprender y agradable de utilizar, lo que mejora la experiencia del usuario.

2. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted el Cuestionario de Sistemas de Información adaptado. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Primera dimensión : Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos de la seguridad de los sistemas de información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	1. ¿Los roles para cada parte del proceso de trámites se encuentran claramente definidos?	3	3	3	
	2. ¿Se puede garantizar que los expedientes han seguido un flujo permitido y generados por los actores del proceso?	3	3	4	
	3. ¿Existen mecanismos para asegurar la privacidad de la información cuando es requerido y de manera inmediata?	4	4	4	
	4. ¿Hay forma de garantizar que la información de los expedientes no ha sufrido modificación?	4	4	4	
	5. ¿Los expedientes pueden ser fáciles de acceder independiente del tipo de trámite y tomando en cuenta el nivel de privacidad de los mismos?	4	4	4	
	6. ¿Los expedientes siempre se encuentran disponibles para todos los actores del trámite y en copias múltiples de acuerdo al caso?	3	3	3	
	7. ¿Se puede asegurar que solo los actores permitidos han intervenido o modificado los expedientes?	4	4	4	
	8. ¿Se puede identificar cada información generada por los actores del trámite o proceso sin dejar dudas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rendimiento

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos del rendimiento de los sistemas de información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	9. ¿El tiempo de respuesta ante una petición de atención es el esperado?	4	4	4	
	10. ¿Usted cree que el tiempo de respuesta ante una petición ha mejorado en el último año?	4	4	4	
	11. ¿Se presentan demoras al responder al solicitar consultas?	4	4	4	

	13. ¿La atención demora cuando existen muchos pedidos? Marcar	4	4	4	
	14. ¿Mejóro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes?	3	3	3	
	15. ¿Mejóro el tiempo de atención de expedientes en las áreas de la entidad?	4	4	4	
	16. ¿Según su percepción el tiempo de respuesta de las atenciones es bueno?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Funcionalidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar los aspectos de la funcionalidad de los sistemas de información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Funcionalidad	17. ¿Se puede registrar un nuevo expediente administrativo de forma inmediata y que todos los actores tomen conocimiento?	4	4	4	
	18. ¿El servicio cuenta con la opción de derivación de expedientes administrativos a otras áreas y de aplicación inmediata?	4	4	4	
	19. ¿Se ofrece escanear digitalmente los documentos y agregarlos al expediente inmediatamente?	4	3	3	
	20. ¿Se cuenta con la opción de acumular documentos u otros expedientes al expediente principal y confirmar de manera inmediata?	3	3	3	
	21. ¿Se tiene la capacidad de resolver los expedientes pendientes de atención de forma inmediata?	4	4	4	
	22. ¿Se puede conocer la ubicación y estado el expediente de forma inmediata?	4	4	4	
	23. ¿Se puede archivar un expediente de forma inmediata siguiendo el flujo administrativo?	4	4	4	
	24. ¿Se cuenta con capacidad de generar reportes que detallen los tipos de tramites gestionados de forma inmediata?	4	4	4	
	25. ¿Se tiene la capacidad de generar reportes que detallen la ubicación y trazabilidad del expediente?	4	4	4	
	26. ¿Se cuenta con la capacidad de tener reportes que informen la cantidad de expedientes según su estado de forma rápida?	4	4	4	
	27. ¿Se cuenta con capacidad de conocer la cantidad de días de expedientes no atendidos?	4	4	4	

	27. ¿Se cuenta con capacidad de conocer la cantidad de días de expedientes no atendidos?	4	4	4	
	28. ¿Se tiene la capacidad de actualizar en poco tiempo el estado de los trámites a todos los actores?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Usabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos de usabilidad de los sistemas de información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Usabilidad	29. ¿El sistema cuenta con un diseño estéticamente atractivo?	3	3	3	
	30. ¿El sistema cuenta con interfaces de usuario amigables?	4	4	4	
	31. ¿El sistema cuenta con interfaces de usuario intuitivas?	4	4	4	
	32. ¿El sistema mantiene un estándar de presentación en sus interfaces?	4	4	4	
	33. ¿El sistema mantiene un estándar de presentación en sus reportes?	4	4	4	
	34. ¿El sistema maneja leyendas que ayuden a la identificación de datos en sus reportes?	4	4	4	
	35. ¿El sistema cuenta con alertas o mensajes que faciliten su uso?	4	4	4	
	36. ¿El sistema identifica y resalta las opciones principales?	4	4	4	



Firma del evaluador

Anexo 03: Instrumento de Validación variable 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Satisfacción del Paciente. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: DR. JOSE MARIO IBÁÑEZ MACHICA O	
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Clínica () Educativa (X) Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Trabajo(s) psicométricos realizados	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Título del estudio realizado.

7. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

b. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

8. DATOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Paciente
Autora:	Adaptado por Liz Elizabeth Soto De La Cruz
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Esta escala está compuesta por 16 reactivos a través de 5 dimensiones con indicadores específicos.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

- Primera dimensión: Confiabilidad
Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos de la confiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confiabilidad	37. Cuando La entidad y/o empleado prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	4	4	4	
	38. Cuando hay un problema, La entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
	39. La entidad y el empleados realizan habitualmente bien el servicio.				

- Segunda dimensión: Tangibilidad
Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos tangibles

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tangibilidad	40. La entidad cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	4	4	4	
	41. Las instalaciones físicas de La entidad son cómodas y visualmente atractivas.	4	4	4	
	42. Los elementos materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted.	4	4	4	
	43. La entidad tiene todos los servicios necesarios para hacer sentir cómodos durante las visitas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	44. Si se necesita resolver alguna duda, se atiende en un tiempo razonable o adecuado.	4	4	4	

45.	Los empleados de La entidad ofrecen un servicio rápido y de calidad.	4	4	4	4
46.	El tiempo de espera para obtener el servicio de parte de los empleados es satisfactorio.	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos relacionados a la seguridad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	47. El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios trasmite confianza a los usuarios.	4	4	4	
	48. Los usuarios se sientes seguros en sus gestiones cuando reciben los servicios.	4	4	4	
	49. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a preguntas.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Determinar aspectos relacionados a la empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	50. En La entidad se le da una atención personalizada.	4	4	4	
	51. El empleado de La entidad se preocupa por los mejores intereses y necesidades específicas de usuarios.	4	4	4	
	52. La entidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindar servicios	4	4	4	



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES****REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
IBÁÑEZ MACHICAO, JOSE MARIO DNI 08421811	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES Fecha de diploma: 10/09/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
IBÁÑEZ MACHICAO, JOSE MARIO DNI 08421811	MAGISTER EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN AUDITORIA ADMINISTRATIVA Fecha de diploma: 05/10/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
IBÁÑEZ MACHICAO, JOSE MARIO DNI 08421811	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/09/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 015003930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.



Gobierno Regional de Apurímac
Dirección de Salud Apurímac II



“Año de la unidad, paz y el desarrollo”

AUTORIZACIÓN

Mediante el presente. Autoriza a la Srita. LIZ ELIZABETH SOTO DE LA CRUZ con DNI: 48500720. Estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, aplique los instrumentos de investigación a través de cuestionarios, del trabajo de investigación denominado **“Sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023”** en el centro de salud mental comunitario universitario José María Arguedas de la Dirección de Salud Apurímac II

Andahuaylas, 01 de diciembre 2023



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN DE SALUD APURÍMAC II

Mg. ISAI J. AVILA VILLAR
PSICÓLOGO C.P.S. P. N.º 31935
JEFE CSMCU - JMA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistemas de información y la satisfacción de los pacientes en Centros Comunitarios de Salud de Andahuaylas, 2023", cuyo autor es SOTO DE LA CRUZ LIZ ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK DNI: 46710220 ORCID: 0000-0002-6623-936X	Firmado electrónicamente por: KTORRESFRE el 02- 01-2024 11:41:45

Código documento Trilce: TRI - 0715255