



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Implementación de TICs y su impacto en la eficiencia operativa
de servicios de salud de un hospital en Chimbote, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Peralta Galarreta, Narcizha Jannethe (orcid.org/0009-0001-5989-0410)

ASESORES:

Dr. González Gonzalez, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Implementación de TICs y su impacto en la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023", cuyo autor es PERALTA GALARRETA NARCIZHA JANNETHE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO DNI: 17889722 ORCID: 0000-0002-7518-1200	Firmado electrónicamente por: DIONICIOGG el 12- 08-2024 09:52:25

Código documento Trilce: TRI - 0835340





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PERALTA GALARRETA NARCIZHA JANNETHE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Implementación de TICs y su impacto en la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
NARCIZHA JANNETHE PERALTA GALARRETA DNI: 45345487 ORCID: 0009-0001-5989-0410	Firmado electrónicamente por: NPERALTAGA el 26- 07-2024 21:12:56

Código documento Trilce: TRI - 0835342



Dedicatoria

Siempre Dios primero, y mi familia por impulsarme a crecer día a día.

Agradecimiento

Al asesor Dr. González por compartir sus conocimientos, experiencias y acompañamiento semana a semana. A todos mis compañeros por los momentos de aprendizaje en conjunto y al representante del hospital por confiar en mí.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	19
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Implementación de TICs y la eficiencia operativa	23
Tabla 2 Implementación de TICs y desempeño	24
Tabla 3 Implementación de TICs y satisfacción	25
Tabla 4 Implementación de TICs y calidad de atención	26
Tabla 5 Implementación de TICs y optimización	27
Tabla 6 Implementación de TICs y mejora continua	28
Tabla 7 Prueba de normalidad	29
Tabla 8 Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la eficiencia operativa.....	30
Tabla 9 Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre el desempeño	31
Tabla 10 Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la satisfacción	32
Tabla 11 Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la calidad de atención.....	33
Tabla 12 Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la optimización	34
Tabla 13 Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la mejora continua.....	35

Resumen

El trabajo de investigación ha abordado el Objetivo de Desarrollo Sostenible Salud y Bienestar. Tuvo como fin principal determinar el impacto de la implementación de las TICs sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023. El tipo de investigación fue básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional causal y de corte transversal. La población estuvo conformada por 106 trabajadores, mientras la muestra por 100, mismos que respondieron a la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. En cuanto a los resultados descriptivos, la variable independiente implementación de TICs, ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y únicamente el 11% ha indicado el nivel alto; en cuanto a la variable dependiente eficiencia operativa, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 59%, continuo del nivel medio con el 29% y únicamente el 12% ha estimado el nivel alto. En cuanto a los resultados inferenciales, se ha alcanzado el valor de significancia semejante a 0, valor por debajo a 0.05. Como conclusión ha establecido la presencia de un impacto significativo entre las variables.

Palabras clave: Tecnología de la información, salud, hospital.

Abstract

The main purpose of the research work was to determine the impact of the implementation of ICTs on the operational efficiency of health services of a Hospital in Chimbote, 2023, and has also addressed the Sustainable Development Goal Health and Wellbeing. The type of research was basic, quantitative approach, non-experimental design, causal correlational and cross-sectional. The population was made up of 106 workers, while the sample consisted of 100, who responded to the survey technique and questionnaire instrument. Regarding the descriptive results, the independent variable implementation of ICTs has presented greater agreement at the low level with 60%, followed by the medium level with 29% and only 11% have indicated the high level; Regarding the dependent variable operational efficiency, a large part of the study population has estimated it at a low level with 59%, a continuous medium level with 29% and only 12% has estimated the high level. Regarding the inferential results, the significance value similar to 0 has been reached, a value below 0.05. In conclusion, the presence of a significant impact between the variables has been established.

Keywords: Information technology, health, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio es fundamental para mejorar la salud y el bienestar de las personas por varias razones; puesto que las TICs facilitan el acceso a información relevante sobre salud y bienestar, permitiendo que las personas puedan tomar decisiones informadas sobre su atención y tratamiento. Asimismo, pueden facilitar la adopción de un estilo de vida más saludable a través de aplicaciones y dispositivos que promuevan la actividad física, la nutrición equilibrada y el manejo del estrés; adicional a ello, es importante precisar que las TICs facilitan la telemedicina, permitiendo que las personas reciban diagnóstico y tratamiento sin necesidad de acudir a un centro de salud; en síntesis, es importante estudiar la relación entre las TICs y la eficacia en la ODS Salud y Bienestar para optimizar los recursos y mejorar la calidad de vida de las personas.

La panorámica problemática en el ámbito global de la salud ha sido meticulosamente explorada mediante diversas investigaciones, tanto a nivel internacional como nacional, revelando una complejidad intrínseca y la interconexión de variables cruciales. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), ha precisado que un marco conceptual para evaluar el impacto de las tecnologías de salud digital ha esbozado un marco conceptual trascendental. Este marco no solo ha abordado la evaluación del impacto de las tecnologías de salud digital en la mejora de resultados y servicios médicos, sino que ha logrado identificar una mejora sustancial del 20% reflejando la eficacia de la implementación de estas tecnologías a escala global.

Por otro lado, González (2020) ha establecido la necesidad de identificar y eliminar procesos eficientes puede reducir el gasto en consultas médicas, pruebas de diagnóstico, medicamentos y otros recursos, lo que resulta en ahorros potencialmente significativos para los hospitales. En un ámbito más amplio, la investigación internacional liderada por Ashly (2021) ha ahondado en la influencia de la salud en la calidad y seguridad de la atención médico, los hallazgos no sólo subrayan la relevancia de la salud en la mejora global de la atención médica, sino que también revelan una mejora significativa del 30%, señalando un progreso sustancial en la calidad y seguridad a nivel mundial. Por otro lado, Al Jumaili et al. (2022) han señalado que es importante que los gerentes y ejecutivos de los hospitales se preocupen por crear un ambiente de trabajo

que aumente la satisfacción de los empleados.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) ha contribuido al conocimiento a través de un informe exhaustivo, el informe no solo identifica una mejora del 15% en la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios relacionados con la salud, sino que también aborda la necesidad imperante de analizar la implementación, evaluar la calidad y medir la eficiencia y efectividad, junto con la identificación de barreras y desafíos inherentes. Además, el Instituto Nacional de Salud (2024) ha señalado una mejora del 25%, ya que, indicaron un impacto positivo en la eficiencia operativa, aportando datos fundamentales a la comprensión nacional de la intersección entre tecnología y salud. Asimismo, en Arequipa, Barriga et al. (2022) expusieron una serie de falencias en el servicio de telesalud en un hospital público de la ciudad, como que no contaban con un respaldo, ni las personas responsables contaban con las capacitaciones necesarias, generando la insatisfacción del personal de salud.

A nivel local, Rivas Mendoza (2021) ha aportado con un estudio específico sobre la implementación de la tecnología de información en la eficiencia operativa de los servicios de salud en Chimbote, señalando una mejora del 10%; no solo se enfoca en la evaluación de la eficiencia operativa, sino que también destaca la importancia de identificar beneficios y desafíos, ofreciendo recomendaciones valiosas para optimizar la implementación. Por último, el Hospital de estudio ha emitido un informe de la evaluación de la adopción de tecnología de Información en el ámbito sanitario, destacando una mejora del 5% en la eficiencia operativa, no solo se limita a evaluar la implementación, sino que también identifica desafíos y oportunidades cruciales para una implementación más efectiva a nivel local.

Estos estudios colectivos no solo resaltan la necesidad imperativa de investigar de manera continua la implementación de tecnologías de información en el sector de la salud, sino que también enfatizan la complejidad y la interconexión de factores que influyen en la mejora de los servicios médicos tanto a nivel global como local.

Por todo lo anterior expuesto el problema general consiste en: ¿Cuál es el impacto de la implementación de las TICs sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de

un Hospital en Chimbote, 2023? Siendo los problemas específicos: a) ¿Cuál es el impacto de la implementación de las TICs sobre el desempeño de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023?; b) ¿Cuál es el impacto de la implementación de las TICs sobre la satisfacción de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023?; d) ¿Cuál es el impacto de la implementación de las TICs sobre la optimización de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023?; por último, e) ¿Cuál es el impacto de la implementación de las TICs sobre la mejora continua de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023?

La justificación teórica del estudio, en la implementación de tecnología de información en los servicios de salud ha surgido como un tema crítico en la actualidad, impulsado por la creciente complejidad y demandas de los sistemas de atención médica. Este estudio busca fundamentar teóricamente la necesidad de comprender en profundidad y evaluar el papel estratégico de la tecnología de información en la eficiencia operativa de los servicios de salud. Cabe destacar que, en el panorama contemporáneo de la atención médica, la convergencia de avances tecnológicos ha generado un cambio de paradigma, posicionando a la tecnología de la información como una herramienta esencial para la mejora de la calidad y la eficiencia.

La justificación metodológica del estudio se sustenta en la necesidad imperante de abordar la complejidad inherente de las variables, dada la amplitud de factores involucrados y la multiplicidad de perspectivas, se propone un enfoque metodológico cuantitativo para obtener una comprensión profunda y matizada de los efectos de la tecnología de la información en la eficiencia operativa de los servicios de salud del hospital; en el ámbito cuantitativo, se opta por la recopilación de datos numéricos y medibles para cuantificar aspectos cruciales de la eficiencia operativa, considerando aspectos sumamente relevantes.

El aspecto ético de la investigación se ha abordado con la máxima seriedad, asegurando el consentimiento informado de los participantes y la confidencialidad de los datos recolectados. Se siguieron estrictamente todas las pautas y regulaciones éticas establecidas en el campo de la investigación en salud. En síntesis, la elección del

enfoque metodológico se alinea con la necesidad de capturar los aspectos cuantitativos de la implementación de tecnología de información en el ámbito hospitalario; respaldada por técnicas de muestreo adecuadas y una consideración ética rigurosa, promete proporcionar resultados confiables y válidos; además, los resultados no solo contribuyen al cuerpo de conocimientos existente, sino que también orientarán estratégicamente la toma de decisiones.

La justificación práctica del estudio, se rige sobre la premisa de que la implementación de tecnología de información en el hospital no solo representa una evolución necesaria en la gestión de servicios de salud, sino una estrategia integral para impulsar mejoras sustanciales en la eficiencia operativa, en primera instancia, la automatización de procesos administrativos mediante sistemas informáticos integrados se postula como un catalizador esencial para la optimización de operaciones hospitalarias; además, de la programación de citas, el seguimiento de historias clínicas, la gestión de inventario y la facturación, al ser gestionados de manera eficiente a través de la tecnología, no solo reducen la carga administrativa, sino que también minimizan errores, liberando tiempo valioso del personal de las ciencias biomédicas en beneficio de los pacientes.

El impacto de la tecnología de información se extiende a la propia prestación de servicios médicos, la adopción de registros electrónicos de salud no solo agiliza el acceso a información clínica crucial, sino que facilita la elección de decisiones médicas informadas. La implementación de sistemas de telemedicina, especialmente relevante en áreas geográficas remotas como Chimbote, promete superar las barreras de acceso a servicios especializados, brindando atención médica a distancia y mejorando considerablemente la cobertura y eficacia de los servicios médicos.

Los resultados derivados de este estudio no se limitan a meras observaciones; más bien, se traducen en una serie de recomendaciones. La información obtenida no solo enriquece el corpus de conocimiento existente en la gestión de servicios de salud y la adopción de tecnología de información, sino que también proporciona pautas prácticas y aplicables para otros centros de salud y organizaciones similares; en última instancia,

esta investigación no solo es instrumental para el hospital de estudio, sino que también contribuye al avance global.

Siendo el objetivo general: Determinar el impacto de la implementación de las TICs sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023. Siendo selectos los objetivos diagnósticos: a) Caracterizar de manera detallada la variable implementación de TICs de un Hospital en Chimbote, 2023; y, b) Caracterizar de manera detallada la variable eficiencia operativa de un Hospital en Chimbote, 2023. Los objetivos específicos consisten en: a) Determinar el impacto de la implementación de las TICs sobre el desempeño de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023; b) Determinar el impacto de la implementación de las TICs sobre la satisfacción de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023; c) Determinar el impacto de la implementación de las TICs sobre la calidad de atención de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023; d) Determinar el impacto de la implementación de las TICs sobre la optimización de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023; por último, e) Determinar el impacto de la implementación de las TICs sobre la mejora continua de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

El estudio de las variables y dimensiones ha sido abordado en todo el mundo, puesto que, resulta un tema innovador y necesario en diferentes establecimientos de salud; en Polonia, Andrzej (2023) efectuaron un artículo de carácter científico con el objetivo de medir la influencia de la aplicación de Tics y la eficiencia de un hospital público. Requiriendo de una metodología de enfoque cuantitativo y carácter no experimental; siendo conveniente aplicar cuestionarios a 73 participantes. Como hallazgo principal han expuesto los valores T statistics 2.387, significancia semejante a 0.02 y Chi cuadrado 127.621. Siendo la conclusión alta influencia de las variables y dimensiones.

En China, Lu et al. (2022) establecieron un estudio con el fin de determinar cómo la información almacenada de manera virtual contribuye con el desempeño de los especialistas de los saberes biomédicos. Requiriendo del enfoque cuantitativo y diseño no experimental; aplicando cuestionarios a trabajadores vigentes de los trabajadores

especialistas en sanidad y salud. Como principal hallazgo han determinado el valor R semejante a 0,88 y significancia 0. Para la conclusión han establecido la alta relación entre las variables previamente expuestas.

En la India, Surbhi et al. (2022) realizaron un artículo científico con el objetivo de establecer el nivel de uso de tecnología en un hospital. Valiéndose del enfoque metodológico cuantitativo y diseño transversal; aplicando cuestionarios a trabajadores especialistas en salud del hospital de estudio. Como resultado expusieron que el 43% de la población indicaba que las tecnologías no son suficientes, el 39% las consideraban como suficientes y el otro 18% decidió no opinar. Como resultado expresaron que la institución de salud necesita implementar estrategias para adquirir mayor tecnología.

En México, Ramírez et al. (2021) efectuaron un estudio con el objetivo específico de determinar la interrelación entre el uso de las Tics y la calidad de atención del paciente. Tratándose de un estudio de enfoque numérico, tipo básico, además del diseño no experimental; para alcanzar los resultados ha sido necesario aplicar cuestionarios a 203 trabajadores del hospital y a 271 pacientes. Los principales hallazgos han expuesto el valor de significancia 0 y Chi cuadrado 165.155 entre las variables previamente expuestas. Como conclusión han expuesto la influencia de las Tics sobre la calidad de atención del paciente.

En Estados Unidos, los especialistas en salud y sanidad Zhang et al. (2021) efectuaron un estudio con el fin primordial de establecer la vinculación entre la búsqueda de información virtual con la confianza de los pacientes. El método científico selecto ha sido el numérico, diseño correlacional – causal, aplicando cuestionarios a 336 sujetos de muestra. Como principal hallazgo plantearon el valor Chi-cuadrado semejante a 1015.968 y significancia semejante a 0. Por último, los autores citados han establecido la influencia entre las variables previamente planteadas en la parte introductoria.

En Irán, Moradipour et al. (2021) fueron responsables de plantear un constructo científico con el fin de enmarcar la influencia del uso de las Tics sobre el desempeño de los trabajadores de las ciencias biomédicas. Para establecer los resultados han requerido del enfoque numérico, aplicando cuestionarios con preguntas cerradas a 305

trabajadores representando al total de la población a 500 trabajadores especialistas de las ciencias biomédicas. Como principal resultado han establecido el coeficiente 0.94 y un valor de significancia. Para plantear como conclusión la influencia directa entre las variables previamente presentadas.

En Irán, Mohammadpour et al. (2021) tomaron la iniciativa de elaborar un artículo científico con el fin de establecer la influencia del sistema de información hospitalaria digital sobre la calidad de atención de usuarios de una clínica privada. Los autores requirieron del enfoque numérico, por lo que, aplicaron cuestionarios cerrados a 120 pacientes. Como principal resultado establecieron el valor 0.001 de significancia y de relación 0.69. Como conclusión han planteado la influencia directa entre las variables.

En el norte de Jordania, Alolayyan et al. (2020) fueron responsables de establecer el impacto de las Tics sobre el desempeño de los trabajadores de las ciencias biomédicas de cinco hospitales. La metodología selecta ha sido el enfoque numérico, diseño correlacional causal; requiriendo de la aplicación de 480 cuestionarios a trabajadores. Como principales hallazgos han determinado por la prueba Chi cuadrado la cifra semejante a 5.906,837 y significancia por debajo a 0.05; entre otros resultados relevantes y aportantes para el estudio. Como conclusión han planteado la influencia directa.

La investigación pionera de la OMS (2021) salud digital: "Un marco conceptual para evaluar el impacto de las tecnologías de salud digital", delineó un marco trascendental para evaluar el impacto global de la salud digital. Concluyó con una mejora significativa del 20%, subrayando la eficacia a escala mundial de implementar TICs de salud digital.

A nivel nacional ha destacado un constructo científico en la región San Martín, Santellán et al. (2022) quienes efectuaron un arduo estudio con el fin de caracterizar la administración de la información, además, de la información. Como metodología, se ha seleccionado al enfoque numérico, diseño no experimental; los instrumentos se aplicaron a 91 trabajadores y 33 personas que ocupan jefaturas de un hospital estatal. Como principales hallazgos han determinado que la mayoría de las personas percibía la

escala media con el 52%, continuo de la alta con el 25%; por último, solo el 23% baja. Para reducir la problemática, han considerado parámetros y procesos considerando los lineamientos nacionales e institucionales. Como conclusión han establecido que, ante las cifras precisadas, es necesario establecer una serie de estrategias considerando las necesidades de los trabajadores y usuarios externos.

En Arequipa, Barriga et al. (2022) realizaron un amplio estudio con el fin de medir la conexión entre el servicio de telesalud y la variable satisfacción del personal de salud. La metodología electa ha sido el enfoque numérico, también no experimental. Requiriendo del llenado de encuestas de 377 sujetos de muestra. Como principales hallazgos han determinado por la prueba Chi cuadrado el valor de significancia semejante a 0. Como resultado han precisado la influencia del servicio de telesalud sobre la satisfacción.

El Instituto Nacional de Salud (2024) llevó a cabo una investigación integral sobre la eficiencia operativa de los servicios de salud a nivel nacional, con un enfoque en la implementación de tecnología de información. Los resultados, con una mejora del 25%, indicaron un impacto positivo en la eficiencia operativa, aportando datos fundamentales a la comprensión nacional de la intersección entre tecnología y salud.

El MINSA (2020) contribuyó al conocimiento del impacto de la tecnología de información en 2020. El informe destacó una mejora del 15% en la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios de salud a nivel nacional, instando a un análisis profundo de la implementación y la calidad asociada.

A nivel local, el hospital de estudio (2023) emitió otro informe sobre la implementación de tecnología de información en los servicios de salud a nivel local. Proporcionó una evaluación actualizada, destacando áreas de mejora y oportunidades cruciales para optimizar la eficiencia operativa en el contexto local de Chimbote. Los antecedentes locales se erigen como pilares fundamentales para comprender la realidad específica del hospital y su integración con las tendencias nacionales e internacionales.

Rivas Mendoza (2021) contribuyó con un estudio específico sobre la

implementación de tecnología de información en la eficiencia operativa de los servicios de salud en Chimbote. Con una mejora del 10%, el estudio no sólo evaluó eficiencia operativa, sino que destacó la importancia de identificar beneficios y desafíos para optimizar la implementación en el ámbito local.

Al contar con la problemática y anexos desarrollados resulta necesario desarrollar la primera variable implementación de TICs, que ha sido conceptualizada como el proceso estratégico mediante el cual se introducen y utilizan sistemas digitales y tecnologías electrónicas (Vizcaychipi et al. 2020). Adicional a ello, constituye un conjunto integral de recursos tecnológicos, sistemas informáticos avanzados y aplicaciones específicas diseñadas para optimizar la gestión, análisis y transmisión de información en el ámbito de la atención médica (Pinto et al., 2021).

La primera dimensión infraestructura, ha sido definida como el acceso a Internet se refiere a la capacidad de conectarse a redes informáticas globales a través de diversos dispositivos, como computadoras, celulares de gama alta y media y tabletas (Ganiele et al., 2024). En el contexto de las TICs hospitalarias, el acceso a internet es esencial para optimizar y mejorar la comunicación entre la asistencia sanitaria, la gestión hospitalaria y los profesionales sanitarios; he aquí por qué el acceso a internet es importante para las TICs hospitalarias: El acceso a internet facilita la comunicación entre profesionales médicos y permite el intercambio rápido y eficaz de información médica; además, proporciona acceso a bases de datos médicas en línea, lo que facilita la búsqueda y la obtención de información actualizada; por otro lado, permite la implementación de sistemas de telemedicina que permiten la atención remota del paciente y la consulta médica en tiempo real.

Continuando con la dimensión acceso a internet, se refiere a la capacidad de conectarse a redes informáticas globales a través de diversos dispositivos, como computadoras, teléfonos inteligentes y tabletas, permitiendo a los usuarios navegar por sitios web, enviar correos electrónicos, utilizar aplicaciones en línea y más (Mota y Turrini, 2023). En el contexto de las TICs hospitalarias, el acceso a Internet es esencial para optimizar y mejorar la comunicación entre la asistencia sanitaria, la gestión

hospitalaria y los profesionales sanitarios. Por consiguiente, facilita la gestión de citas médicas, registros médicos electrónicos, resultados de pruebas y otra información relacionada con la atención del paciente; viabilizando la implementación de sistemas de telemedicina que permiten la atención remota del paciente y la consulta médica en tiempo real. Por lo expuesto, el acceso a internet es esencial para mejorar la eficiencia, calidad y seguridad de la atención médica.

La dimensión software es muy importante en las TICs porque es el conjunto de programas, algoritmos e instrucciones que los dispositivos electrónicos necesitan para funcionar y realizar tareas específicas (Pereira et al., 2024). Permitiendo alcanzar la funcionalidad, interconexión, automatización, adaptabilidad e innovación; puesto que, el desarrollo de software ha permitido la creación de nuevas tecnologías han revolucionado diversos campos.

La dimensión centro o unidades de investigación es una organización dedicada a la investigación en un campo particular del conocimiento, siendo importantes porque permiten la colaboración entre expertos de diferentes campos y por lo tanto, facilitan la realización de investigaciones interdisciplinarias que conduzcan a importantes avances en este campo; además, estos centros suelen estar equipados con recursos y tecnología de vanguardia que permiten una investigación de alta calidad (Curioso y Oscuivilca, 2021). Por todo lo expuesto, los centros de investigación en TICs son importantes no sólo para el avance y desarrollo de nuevas tecnologías, sino también para la creación de conocimiento en este campo, contribuyendo a la innovación y la mejora continua en el campo de las TICs.

La dimensión capacitación es fundamental para los trabajadores sanitarios porque les proporciona las habilidades que necesitan para utilizar las herramientas tecnológicas de forma eficaz y eficiente en su trabajo diario; puesto que, las TICs mejoran la comunicación entre los profesionales sanitarios, facilitan el acceso a la información médica, agilizan los procesos administrativos y optimizan el seguimiento de los pacientes, entre otras cosas (Chojniak et al., 2022). Los trabajadores de la salud necesitan capacitación en TICs para mantenerse informados en un entorno de trabajo

cada vez más digital y contribuir a la innovación y modernización de todo el sistema de salud; además, a través de la formación TICs adquirirás las habilidades necesarias para adaptarte al cambio tecnológico y mejorar tu desempeño profesional.

Lo anterior expuesto es fundamentado por una serie de teorías, destacando la Teoría de Difusión de las diferentes innovaciones del padre de la ciencia Rogers, misma que indica que la consideración de la TICs se fundamenta en la Teoría de Difusión de Innovaciones de Rogers, que ofrece un marco conceptual para comprender cómo las nuevas ideas, en este caso, la adopción de tecnología en salud, se difunden y son adoptadas por individuos. Los elementos clave de la teoría, como la innovación, la comunicación y la adopción a lo largo del tiempo, informan sobre los procesos de aceptación y adaptación a la TICs tanto por parte de profesionales de la salud como de pacientes (Wisnesky et al., 2023).

Asimismo, la Teoría de la Acción Razonada, en el contexto de la TICs, proporciona una base teórica para entender las actitudes y percepciones que impactan considerablemente en la intención de adoptar esta tecnología. Aspectos como la capacidad de ser usada percibida, el dominio de uso y las creencias normativas impactan en la actitud hacia la adopción de la TICs; ofrece un enfoque psicosocial para analizar las decisiones y actitudes (Urbizagastegui, 2021).

Actualmente, no existen leyes específicas que regulen el uso de las TICs en el Perú; sin embargo, existen normas que regulan aspectos vinculados como la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales; siendo importante que en el Perú se impulse una legislación que regule la implementación de las TICs, tomando en cuenta aspectos como la ciberseguridad, la garantía, la neutralidad de la red y la accesibilidad digital. La ley debe promover el uso responsable y ético de las TICs y facilitar su integración en todos los sectores de la sociedad; además, se podría considerar la creación de un regulador de TICs dedicado a monitorear el cumplimiento y promover buenas prácticas en el uso de estas tecnologías, de esta manera, se podría garantizar un adecuado desarrollo y aprovechamiento de las TICs en el país.

En adelante se desarrolla la segunda variable eficiencia operativa, que se

conceptualiza como la capacidad del hospital para optimizar sus procesos internos, proporcionando servicios médicos de calidad y atención efectiva a los pacientes, minimizando tiempos de espera y mejorando la precisión diagnóstica (García Bardón, 2022). Asimismo, se configura como la capacidad estratégica de maximizar la calidad y cantidad de servicios médicos prestados, minimizando el consumo de recursos (Piñaloza y Vásconez, 2024).

La dimensión desempeño en el campo de la gestión hospitalaria, el desempeño laboral es sumamente relevante para la prestación eficaz y eficiente de servicios médicos, siendo importante que los gerentes y líderes en el campo de la administración hospitalaria alienten y promuevan un alto desempeño laboral entre su personal a través de políticas y prácticas que apoyen el desarrollo profesional (Oliveira et al., 2023). Lo que no sólo beneficia al centro, sino que también promueve la salud y el bienestar de los pacientes tratados en el hospital (Pazos y Bonfatti, 2021).

La dimensión satisfacción es el nivel de felicidad y bienestar que los empleados sienten en el trabajo, lo que se refiere a la percepción que tiene un individuo de su entorno de trabajo, tareas y responsabilidades, relaciones con colegas y superiores, y de que sus necesidades se satisfacen en el trabajo, resultando importante para la gestión hospitalaria por varias razones: Mejorar el ambiente de trabajo, ya que, cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, colaboran más eficazmente y tienen actitudes positivas (Bavaresco et al., 2020). Desde otra perspectiva, la satisfacción laboral es un aspecto fundamental de la gestión hospitalaria porque afecta el bienestar de los empleados y el éxito general de la organización (Al Jumaili et al., 2022).

La dimensión calidad de atención en la gestión hospitalaria se refiere a la forma en que se atiende a los pacientes, centrándose en aspectos como eficacia, seguridad, accesibilidad, equidad y satisfacción del paciente, siendo importante para la gestión hospitalaria porque afecta las percepciones de los pacientes sobre la atención que reciben, lo que puede afectar su satisfacción, lealtad y recomendación al hospital (Teixeira et al., 2020). Además, una atención de calidad conduce a mejores resultados clínicos, menos errores médicos, estancias hospitalarias más cortas y una prestación de

atención sanitaria más eficiente, de manera similar, la calidad de la atención también contribuye en la reputación y la imagen pública de un hospital, ya que puede atraer a más pacientes y contribuir a la sostenibilidad financiera de la instalación (Moura et al., 2020).

La dimensión optimización es importante en la gestión hospitalaria porque permite trascender la calidad de la atención sanitaria, ya que, la optimización de procesos y recursos reduce los tiempos de espera, mejora la coordinación entre las diferentes áreas o departamentos y garantiza que los pacientes reciban el tratamiento adecuado en el momento oportuno (González, 2020). Diversos autores han considerado como parte de la dimensión a la maximización de resultados, ya que, para optimizar la gestión hospitalaria puede lograr mejores resultados en términos de satisfacción del paciente, cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad y consecución de los objetivos organizacionales. Por lo expuesto, la optimización de la gestión hospitalaria es esencial para garantizar la eficiencia, calidad y sostenibilidad de los servicios de salud a la comunidad.

La dimensión mejora continua en la gestión hospitalaria es un proceso dirigido a identificar y eliminar problemas y obstáculos que afectan la eficiencia y la satisfacción del paciente, puesto que, siempre se está buscando formas de optimizar procesos, reducir errores, aumentar la productividad y mejorar la atención al paciente (Santos et al., 2021). Además, la mejora continua ayuda a los hospitales a identificar oportunidades de crecimiento y desarrollo, adaptarse a las necesidades cambiantes de los pacientes y cumplir con los estándares de calidad requeridos por las autoridades sanitarias, lo que significa que la mejora continua es esencial para garantizar la sostenibilidad y el éxito de los hospitales a largo plazo (Brancaion y Lima, 2022).

La segunda variable eficiencia operativa es respaldada por el Modelo de Estructura, Proceso y Resultado de Donabedian, que establece que la eficiencia operativa se enmarca dentro del Modelo de Estructura, Proceso y Resultado propuesto por Donabedian; el modelo establece que la calidad de la atención de los servicios de la salud puede evaluarse a través de la estructura de los recursos disponibles, el proceso

de atención médica y los resultados obtenidos. La eficiencia operativa se sitúa en el proceso, destacando la importancia de la gestión eficiente de los recursos y la mejora continua de los procesos para lograr resultados de calidad (Galdino et al., 2021).

Por otro lado, la Teoría del Valor Compartido de Porter y Teisberg, indicando que la eficiencia operativa se alinea con la Teoría del Valor Compartido de Porter y Teisberg, que postula que la atención médica eficiente y de alta calidad se logra al crear valor tanto para los pacientes como para los sistemas de salud. Esta teoría destaca la necesidad de integrar la innovación y la mejora continua en la prestación de servicios, priorizando la maximización del valor para todas las partes involucradas (Lebon, et al. 2022). La integración de estas bases teóricas proporciona un enfoque integral para comprender las complejidades y dinámicas asociadas con la implementación de la TICs y la consecuente eficiencia operativa en el contexto de los servicios de salud en el hospital.

El Modelo teórico de Lean Manufacturing fue considerado por Jaramillo et al. (2022) puesto que, se centra en innovar la eficiencia operativa de los empleados mediante la introducción de prácticas y técnicas ajustadas en el proceso de producción. Centrándose en pilares clave: a) Eliminación de residuos, ya que, se identifican y eliminan todas las actividades y procesos que no crean valor para el cliente, lo que incluye reducir los tiempos de espera, el inventario innecesario y los viajes innecesarios. b) Formación y empoderamiento de empleados, puesto que, los empleados recibirán formación y desarrollo de habilidades para que puedan asumir mayores responsabilidades y tomar decisiones de forma independiente, también se les da la libertad y autoridad que necesitan para implementar cambios y mejoras en sus áreas de trabajo. Al implementar este modelo teórico de Lean Manufacturing, las empresas pueden mejorar la eficiencia laboral de sus empleados y mejorar la productividad y calidad de sus procesos productivos.

El Modelo Teórico Balanced Scorecard ha sido abordado por Pederneiras et al. (2022) como una herramienta de gestión utilizada para medir y mejorar el desempeño organizacional con base en múltiples perspectivas, que incluyen finanzas, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento. Asimismo, establece que para mejorar la

eficiencia operativa resulta necesario identificar objetivos estratégicos clave, seguidamente establecer medidas de desempeño, para posteriormente establecer métricas de desempeño y, por último, alinear las acciones correctivas.

La Teoría de la Disconfirmación de las Expectativas, ha tomado relevancia por Capuano (2022) pues, establece que la satisfacción del usuario con un servicio (como un hospital) está determinada por la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción del paciente sobre la calidad del servicio recibido; según esta teoría, los pacientes se sentirán muy satisfechos si la calidad del servicio supera sus expectativas, pero se sentirán insatisfechos si la calidad del servicio es inferior a sus expectativas. Estos incluyen, entre otros, calidad de la atención, amabilidad del personal, comodidad de las instalaciones y disponibilidad de recursos médicos; una vez que se han identificado las expectativas del paciente, se deben implementar estrategias para superar estas expectativas y brindar un servicio de alta calidad, esto incluye, entre otros, capacitar al personal para mejorar la atención al paciente, implementar tecnología avanzada para mejorar la precisión del tratamiento y mejorar la comunicación con los pacientes. En resumen, la teoría permite identificar las expectativas de los pacientes, superarlas mediante estrategias adecuadas y mejorar continuamente los servicios prestados para garantizar mejores resultados para los usuarios, puede ser una herramienta útil para gestionar la satisfacción de los usuarios del hospital.

La Teoría de la Calidad Total TQM ha sido abordada por D'anjour et al. (2023) como una estrategia de gestión destinada a mejorar la calidad de los productos y servicios de una organización a través del esfuerzo de todos los miembros en la búsqueda de la excelencia; estableciendo que, la calidad es responsabilidad de todos en una organización y que todos los procesos deben apuntar a la mejora continua. En síntesis, implementar la teoría de la puede mejorar la calidad del servicio y mejorar la reputación de una organización en el mercado; adicional a ello, resulta importante que los trabajadores se dediquen a la búsqueda de la excelencia y trabajen juntos hacia la mejora continua.

El modelo SERVQUAL ha sido considerado por Sucena y Cury (2024) como un

instrumento usado en la gestión de la calidad del servicio para medir las barreras entre las expectativas presentadas por el cliente y su perspectiva sobre la calidad del servicio que recibe; sin embargo, también se puede utilizar de forma eficaz para optimizar el desenvolvimiento de los colaboradores. La teoría explica que, en lugar de centrarse en las expectativas del cliente, se deben identificar aspectos de calidad relacionados con el desempeño de los empleados, los aspectos pueden incluir aspectos como el clima laboral, el liderazgo, el desarrollo profesional y la comunicación interna, entre otros; siendo necesaria la definición de expectativas ideales, ya que, una vez identificadas las dimensiones de calidad relevantes, se deben establecer expectativas ideales para cada una de estas dimensiones. En síntesis, aplicar el modelo SERVQUAL para optimizar el desempeño de los empleados puede mejorar la calidad del servicio interno, mejorar la satisfacción y motivación de los empleados y, en última instancia, mejorar el éxito corporativo y organizacional.

El Modelo teórico de Ciclo PDCA ha sido abordado por Ricci et al. (2021) como una técnica de mejora continua que se utiliza para optimizar procesos y resultados en diversas organizaciones, incluidos los hospitales; por medio del planteamiento de objetivos específicos y mensurables, se recopila información relevante sobre el problema y se desarrolla un plan de acción detallado para resolverlos; asimismo, resulta trascendental, que los miembros del equipo se les asignan responsabilidades claras, se llevan a cabo las actividades planificadas y se recopilan datos sobre el proceso de implementación. Una vez que se completa el ciclo PDCA, el hospital puede extender su mejora continua revisando el proceso y repitiendo el ciclo para optimizar aún más el proceso y los resultados. El modelo teórico proporciona una estructura sistemática y eficaz para la mejora continua en los hospitales, lo que lleva a una prestación de servicios más eficiente, segura y centrada en el paciente.

La Ley N° 30057, también conocida como Ley de la Función Pública, es una norma que tiene como objetivo principal modernizar la gestión de los recursos humanos en el sector público en el Perú; siendo de suma importancia para mejorar la eficiencia operativa de las instituciones públicas por las siguientes razones: a) Permite la introducción de la meritocracia, ya que, la Ley de Servicio Civil establece un sistema de

selección y evaluación de personal basado en capacidades y capacidades garantizadas.

b) Los funcionarios son elegidos sobre la base del mérito, no sobre la base del nepotismo o el favoritismo político, lo que ayudará a mejorar la eficiencia operativa mediante el empleo de personal calificado en el gobierno.

c) Permite la profesionalización del Servicio Público, dado que, la ley tiene como objetivo profesionalizar los trabajadores y promover el desarrollo de habilidades y competencias de los servidores públicos a través de educación continua. d) Incentiva la seguridad laboral y seguridad laboral, puesto que, reduce la rotación de personal, garantiza la continuidad de los procesos y proporciona estabilidad y contribución a mejorar la eficiencia operativa promoviendo un ambiente de trabajo productivo. e) Da lugar a la transparencia y rendición de cuentas, dado que, la norma establece mecanismos para asegurar la transparencia en la selección, evaluación, promoción, asignación de recursos humanos y gestión de carreras profesionales de los empleados del sector público.

La Ley N° 27815, también conocida como Código de Ética del Servicio Civil, establece que cuando los funcionarios públicos se comportan éticamente, fomentan un ambiente de trabajo más cooperativo y respetuoso, lo que conduce a una mayor eficiencia operativa en la administración pública; además, promover la transparencia y la integridad reduce riesgos como la malversación de fondos, el nepotismo y la apropiación indebida de influencias y ayuda a fomentar la eficiencia de las políticas y servicios públicos que brinda el país; por tanto, su cumplimiento y aplicación son fundamentales para garantizar servicios de calidad.

Adicional a lo expuesto, el estudio presenta el paradigma positivista, dado que, desde la perspectiva de Walker (2022) la teoría positivista en el campo de la investigación científica se basa en la idea de que el conocimiento real y válido se obtiene mediante la aplicación de métodos empíricos y observables, generalmente el método científico.

Existe la necesidad de estudiar la relación entre las TICs y la efectividad en la gestión hospitalaria en los hospitales públicos de Chimbote por varias razones. Siendo

necesaria para incrementar la eficiencia, ya que, el uso de las TICs en la gestión hospitalaria agiliza los procesos administrativos y el tiempo de espera de los pacientes. Generando también la reducción de costos, puesto que, la automatización de los procesos administrativos, la optimización de la gestión de inventarios y la mejora de la planificación de la fuerza laboral reducirán los costos operativos en los hospitales públicos, mejorarán la asignación de recursos y aumentarán la eficiencia de la prestación de servicios de salud. Y como no mencionar a la mejora de la satisfacción del paciente, dado que, el uso de las TICs en la gestión hospitalaria mejora la experiencia del paciente al proporcionar un acceso rápido y sencillo a información sobre citas, resultados de pruebas y estado de alta. Por otro lado, los sistemas de telemedicina facilitan la comunicación con pacientes que viven en zonas remotas o tienen movilidad limitada.

Siendo la hipótesis general a precisar: La implementación de las TICs impacta sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023. Siendo los objetivos específicos: a) La implementación de las TICs impacta sobre el desempeño de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023; b) La implementación de las TICs impacta sobre la satisfacción de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023; c) La implementación de las TICs impacta sobre la calidad de atención de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023; d) La implementación de las TICs impacta sobre la optimización de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023; por último, e) La implementación de las TICs impacta sobre la mejora continua de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

II. METODOLOGÍA

Dentro de los tipos de investigación precisados por Hernández et al. (2018) ha sido pertinente seleccionar al tipo básico, puesto que, permite el planteamiento de constructos científicos para ampliar los conocimientos ya existentes y enriquecer las teorías previas al estudio. Respecto a la metodología pertinente ha sido el enfoque cuantitativo o numérico, pues, para cumplir con los objetivos previamente planteados es necesario de pruebas numéricas o estadísticas (Carrera et al., 2020). Dentro de todos los diseños de investigación se ha escogido al diseño no experimental, correlacional causal y de corte transversal, puesto que, como investigadora responsable no se aplicaron experimentos, únicamente se analizó la realidad, también correlacional causal, puesto que, se describió el impacto de la variable implementación de TICs sobre la variable eficacia y sus dimensiones y transversal, porque, los instrumentos de creación propia se aplicaron en un solo momento de acuerdo al cronograma estipulado por la prestigiosa universidad.

En adelante se describe a las variables; primeramente la variable implementación de TICs ha sido definida por García Bardón (2022) como el proceso estratégico mediante el cual se introducen y utilizan sistemas digitales y tecnologías electrónicas en los procesos clínicos y administrativos del hospital, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica; respecto a la definición operacional: La medición de la TICs se realizó evaluando las dimensiones infraestructura, acceso a internet, software, centro o unidades de investigación y capacitación; requiriendo del enfoque cuantitativo y un cuestionario cerrado.

Segundo, la variable eficiencia operativa se conceptualiza como la capacidad del hospital para optimizar sus procesos internos, proporcionando servicios médicos de calidad y atención efectiva a los pacientes, minimizando tiempos de espera y mejorando la precisión diagnóstica (Piñaloza y Vásquez, 2024); en cuanto a la definición operacional, la eficiencia operativa se midió a través de las dimensiones: desempeño, satisfacción, calidad de atención, optimización y mejora continua; requiriendo del enfoque cuantitativo y un cuestionario cerrado. La operacionalización refinada de las variables garantiza una recopilación de datos precisa y una evaluación integral del

impacto de la implementación de tecnología de información en la eficiencia operativa del Hospital (Ver Anexo 1).

Es necesario precisar que la población abarca la totalidad de los actores implicados en la dinámica de servicios de salud en el Hospital, englobando a médicos, enfermeras, personal administrativo y pacientes, constituyendo un microcosmos vital para el análisis del impacto de la tecnología de información en la eficiencia operativa, tratándose de 106 (Mucha Hospinal et al. 2021). Mientras la muestra se refiere a la selección de la muestra adoptó una táctica estratificada, reconocedora de la heterogeneidad dentro de la población, cada estrato será abordado con meticulosidad, el cálculo del tamaño de la muestra se ha efectuado por rigurosos análisis estadísticos, asegurando un nivel de confianza del 95% y un margen de error aceptable, tratándose de 100 trabajadores (Vega et al., 2023).

Este enfoque estadístico robusto salvaguardó la validez y generalización de los resultados a la totalidad de la población hospitalaria. Asimismo, se empleará un muestreo aleatorio para asegurar representación de diversas especialidades, asegurando una panorámica completa de las experiencias clínicas; esta estrategia de muestreo no solo asegura una representación equitativa y comprensiva de la población hospitalaria, sino que también proporciona un análisis detallado y estratificado para captar las distintas experiencias y percepciones en este ecosistema complejo de atención médica.

En cuanto a los criterios de inclusión y exclusión, salvaguarda la relevancia y validez de la información recabada. Siendo los criterios de selección: a) Una muestra representativa de trabajadores de distintos departamentos; y, b) Personal que labore por lo menos desde enero del 2024. Siendo el único criterio de exclusión: Personal que haya cesado en el transcurso del estudio.

La técnica de investigación consiste en el amplio protocolo para poner a prueba las hipótesis de un estudio, en el presente caso se ha considerado pertinente a la encuesta (Hernandez y Duana, 2020). En cuanto a la técnica ha sido definida por Cateriano et al. (2021) como la herramienta para recopilar información de alto valor; el

instrumento meticulosamente diseñado con preguntas cerradas para cuantificar la percepción en aspectos específicos de la implementación tecnológica y la eficiencia operativa, con el propósito de extraer datos cuantitativos para análisis estadísticos robustos, proporcionando una evaluación cuantificable de percepciones clave; al ser de creación propia pasaron por un proceso de validez y confiabilidad para asegurar su aplicabilidad.

Para el método de análisis de datos fue necesario revisar bastantes trabajos de investigación previos, determinando la necesidad de implementar resultados descriptivos donde únicamente se describen los niveles de frecuencia y porcentajes. Seguidamente se puso a prueba las hipótesis planteadas por medio de un estadístico del programa SPSS.

En cuanto a los criterios éticos, el consentimiento informado se elige como un pilar inquebrantable, antes de que los participantes crucen el umbral de la investigación, fueron investidos con el conocimiento pleno de los propósitos, riesgos y frutos de su participación, respetando su autonomía y toma de decisiones consciente, el compromiso refleja la sagrada trinidad de la ética: respeto a la autonomía, benevolencia hacia los participantes y justicia en el tratamiento equitativo de sus derechos. En atención a la confidencialidad y anonimato, se tomaron en cuenta barreras impenetrables para proteger la identidad y los secretos compartidos por los participantes. El anonimato será un manto sagrado que cubra cada revelación, preservando la esencia de la confidencialidad.

Respecto a la ética en la manipulación de datos, en el templo de la integridad científica, la manipulación de datos es una herejía inaceptable. La verdad, desnuda y sin adulterar, guiará cada análisis, rechazando la tentación de moldear resultados para ajustarse a predicciones preconcebidas; asimismo, la honestidad y la objetividad se elevan como virtudes supremas en este altar, salvaguardando la pureza de la investigación.

En cuanto al bienestar de los participantes, es el pilar central, la brújula moral que guía cada paso, se aseguraron estrategias para proteger tanto la salud física como

emocional de aquellos que se aventuran en la travesía de la investigación; en el altar, la benevolencia y la no maleficencia iluminan el camino, asegurando que la investigación sea una fuente de beneficio y no de sufrimiento. Prosiguiendo con la equidad en la selección de la muestra, ha sido un proceso justo, donde cada participante ha sido convocado con imparcialidad y equidad. La representatividad fue la ofrenda, evitando cualquier sombra de discriminación, es necesario precisar que la justicia preside este altar, asegurando que la oportunidad de participación se distribuya con equidad entre aquellos llamados a ser parte del estudio.

En cuanto a la transparencia en la divulgación de resultados, en el púlpito de la verdad, la divulgación de resultados fue un sermón transparente y completo. Cada hallazgo fue presentado sin velos, incluso aquellos que desafíen las suposiciones iniciales, manteniendo la pureza del conocimiento; además, la honestidad y la transparencia presiden este altar, garantizando que la verdad resplandezca sin distorsiones, ni manipulaciones. Las consideraciones éticas, arraigadas en la integridad y la moralidad, forman un tejido ético que impregna cada aspecto de la investigación. En este santuario, la investigación avanza con respeto, justicia y benevolencia como guías supremas.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1:

Implementación de TICs y la eficiencia operativa

			Eficiencia operativa			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Implementación de TICs	Bajo	Recuento	59	1	0	60
		% del total	59.0%	1.0%	0.0%	60.0%
	Medio	Recuento	0	27	2	29
		% del total	0.0%	27.0%	2.0%	29.0%
	Alto	Recuento	0	1	10	11
		% del total	0.0%	1.0%	10.0%	11.0%
Total	Recuento	59	29	12	100	
	% del total	59.0%	29.0%	12.0%	100.0%	

En la tabla se ha logrado precisar la caracterización de la variable independiente implementación de TICs, que ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y únicamente el 11% ha indicado el nivel alto.

En cuanto a la variable dependiente eficiencia operativa, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 59%, continuo del nivel medio con el 29% y únicamente el 12% ha estimado el nivel alto.

Tabla 2:*Implementación de TICs y desempeño*

		Desempeño			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Implementación de TICs	Bajo	Recuento	58	2	0	60
		% del total	58.0%	2.0%	0.0%	60.0%
	Medio	Recuento	1	22	6	29
		% del total	1.0%	22.0%	6.0%	29.0%
	Alto	Recuento	0	1	10	11
		% del total	0.0%	1.0%	10.0%	11.0%
Total	Recuento	59	25	16	100	
	% del total	59.0%	25.0%	16.0%	100.0%	

En la tabla se ha logrado precisar la caracterización de la variable independiente implementación de TICs, que ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y únicamente el 11% ha indicado el nivel alto.

En cuanto a la dimensión desempeño, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 59%, continuo del nivel medio con el 25% y únicamente el 16% ha estimado el nivel alto.

Tabla 3:*Implementación de TICs y satisfacción*

		Satisfacción			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Implementación de TICs	Bajo	Recuento	58	2	0	60
		% del total	58.0%	2.0%	0.0%	60.0%
	Medio	Recuento	0	25	4	29
		% del total	0.0%	25.0%	4.0%	29.0%
	Alto	Recuento	0	1	10	11
		% del total	0.0%	1.0%	10.0%	11.0%
Total	Recuento	58	28	14	100	
	% del total	58.0%	28.0%	14.0%	100.0%	

En la tabla se ha logrado precisar la caracterización de la variable independiente implementación de TICs, que ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y únicamente el 11% ha indicado el nivel alto.

En cuanto a la dimensión satisfacción, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 58%, continuo del nivel medio con el 28% y únicamente el 14% ha estimado el nivel alto.

Tabla 4:*Implementación de TICs y calidad de atención*

		Calidad de atención			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Implementación de TICs	Bajo	Recuento	54	6	0	60
		% del total	54.0%	6.0%	0.0%	60.0%
	Medio	Recuento	1	24	4	29
		% del total	1.0%	24.0%	4.0%	29.0%
	Alto	Recuento	0	0	11	11
		% del total	0.0%	0.0%	11.0%	11.0%
	Total	Recuento	55	30	15	100
		% del total	55.0%	30.0%	15.0%	100.0%

En la tabla se ha logrado precisar la caracterización de la variable independiente implementación de TICs, que ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y únicamente el 11% ha indicado el nivel alto.

En cuanto a la dimensión calidad de atención, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 55%, continuo del nivel medio con el 30% y únicamente el 15% ha estimado el nivel alto.

Tabla 5:*Implementación de TICs y optimización*

		Optimización			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Implementación de TICs	Bajo	Recuento	52	8	0	60
		% del total	52.0%	8.0%	0.0%	60.0%
	Medio	Recuento	0	26	3	29
		% del total	0.0%	26.0%	3.0%	29.0%
	Alto	Recuento	0	1	10	11
		% del total	0.0%	1.0%	10.0%	11.0%
Total	Recuento	52	35	13	100	
	% del total	52.0%	35.0%	13.0%	100.0%	

En la tabla se ha logrado precisar la caracterización de la variable independiente implementación de TICs, que ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y únicamente el 11% ha indicado el nivel alto.

En cuanto a la dimensión optimización, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 52%, continuo del nivel medio con el 35% y únicamente el 13% ha estimado el nivel alto.

Tabla 6:*Implementación de TICs y mejora continua*

		Mejora continua			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Implementación de TICs	Bajo	Recuento	54	6	0	60
		% del total	54.0%	6.0%	0.0%	60.0%
	Medio	Recuento	0	25	4	29
		% del total	0.0%	25.0%	4.0%	29.0%
	Alto	Recuento	0	1	10	11
		% del total	0.0%	1.0%	10.0%	11.0%
Total		Recuento	54	32	14	100
		% del total	54.0%	32.0%	14.0%	100.0%

En la tabla se ha logrado precisar la caracterización de la variable independiente implementación de TICs, que ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y únicamente el 11% ha indicado el nivel alto.

En cuanto a la dimensión satisfacción, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 54%, continuo del nivel medio con el 32% y únicamente el 14% ha estimado el nivel alto.

Resultados inferenciales

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Implementación de las TICs	0.349	100	0.000
Eficiencia operativa	0.160	100	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad se ha alcanzado el valor de significancia muy por debajo a 0.05, siendo pertinente seleccionar al coeficiente Regresión logística ordinal para las pruebas de hipótesis.

HG: La implementación de las TICs impacta sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

H0: La implementación de las TICs no impacta sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Tabla 8

Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la eficiencia operativa

Regresión logística ordinal					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	609.700	609.700	44	0.000	0.872
Final	0.000				

Función de enlace: Logit.

Ha sido necesario considerar a la Regresión logística ordinal, para poner a prueba la hipótesis establecida, obteniendo la significancia inferior a 0.05 y Pseudo R cuadrado 0.872; siendo prudente aceptar la hipótesis establecida y refutado radicalmente la nula.

HE1: La implementación de las TICs impacta sobre el desempeño de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

H0: La implementación de las TICs no impacta sobre el desempeño de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Tabla 9

Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre el desempeño

Regresión logística ordinal					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	484.262	484.262	44	0.000	0.870
Final	0.000				

Función de enlace: Logit.

Por medio de la mundialmente conocida Regresión logística ordinal, se ha logrado alcanzar la significancia inferior a 0.05 y Pseudo R cuadrado 0.870; siendo necesario aceptar la hipótesis establecida y refutado radicalmente la nula.

HE2: La implementación de las TICs impacta sobre la satisfacción de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

H0: La implementación de las TICs no impacta sobre la satisfacción de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Tabla 10

Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la satisfacción

Regresión logística ordinal					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	458.145	458.145	44	0.000	0.858
Final	0.000				

Función de enlace: Logit.

Por medio de la mundialmente conocida Regresión logística ordinal, se ha logrado alcanzar la significancia inferior a 0.05 y Pseudo R cuadrado 0.858; siendo necesario aceptar la hipótesis establecida y refutado radicalmente la nula.

HE3: La implementación de las TICs impacta sobre la calidad de atención de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

H0: La implementación de las TICs no impacta sobre la calidad de atención de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Tabla 11

Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la calidad de atención

Regresión logística ordinal					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	444.544	333.991	44	0.000	0.634
Final	110.552				

Función de enlace: Logit.

Por medio de la mundialmente conocida Regresión logística ordinal, se ha logrado alcanzar la significancia inferior a 0.05 y Pseudo R cuadrado 0.634; siendo necesario aceptar la hipótesis establecida y refutado radicalmente la nula.

HE4: La implementación de las TICs impacta sobre la optimización de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

H0: La implementación de las TICs no impacta sobre la optimización de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Tabla 12

Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la optimización

Regresión logística ordinal					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	487.657	487.657	44	0.000	0.855
Final	0.000				

Función de enlace: Logit.

Por medio de la mundialmente conocida Regresión logística ordinal, se ha logrado alcanzar la significancia inferior a 0.05 y Pseudo R cuadrado 0.855; siendo necesario aceptar la hipótesis establecida y refutado radicalmente la nula.

HE5: La implementación de las TICs impacta sobre la mejora continua de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

H0: La implementación de las TICs no impacta sobre la mejora continua de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Tabla 13

Correlacional causal: La implementación de las TICs impacta sobre la mejora continua

Regresión logística ordinal					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	483.377	483.377	44	0.000	0.864
Final	0.000				

Función de enlace: Logit.

Por medio de la mundialmente conocida Regresión logística ordinal, se ha logrado alcanzar la significancia inferior a 0.05 y Pseudo R cuadrado 0.864; siendo necesario aceptar la hipótesis establecida y refutado radicalmente la nula.

IV. DISCUSIÓN

Este estudio se enfoca en analizar los resultados obtenidos a través de una investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional-causal y de corte transversal, para determinar la influencia de la implementación de las TICs en la eficiencia operativa de un hospital. Los resultados hallados en el estricto protocolo metodológico se comparan con estudios previos que utilizaron metodologías similares y se avalan con teorías que respaldan las posturas manifestadas.

El arduo estudio ha permitido determinar que, la implementación de las TICs impacta significativamente sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023, por el valor de significancia 0. Resultado que ha coincidido con Andrzej (2023) quien ha efectuado un estudio en Polonia con el objetivo de medir la influencia de la aplicación de Tics en la eficiencia de un hospital público, obteniendo la significancia semejante a 0.02 y Chi cuadrado 127.621; por otro lado, también ha coincidido con la cifra obtenida por Zhang et al. (2021) quienes establecieron el valor Chi-cuadrado semejante a 1015.968 y significancia semejante a 0.

Con todos estos antecedentes, se considera relevante nombrar al Modelo teórico de Lean Manufacturing, puesto que se aprovecha de las TICs para alcanzar eficiencia operativa por diversas razones, en primer lugar, la automatización de procesos, ya que la automatización reduce la necesidad de manuales de trabajo y reduce los costos de mano de obra (Jaramillo et al. 2022). Además, reduce el costo del riesgo de error humano y facilita la adopción de principios lean, como la eliminación de desperdicios y la mejora continua. Por otro lado, se ve la mejora de comunicación y colaboración, debido a que las TICs ayudan en la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo y en la aceleración de la toma de decisiones y resolución de problemas. En resumen, las TICs ofrecen un medio eficiente para la eficiencia operativa debido a la eficaz automatización de procesos de mejora de la comunicación y la cooperación interdepartamental permiten una eficiente gestión de TICs.

La variable independiente implementación de TICs ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y

únicamente el 11% ha indicado el nivel alto; coincidiendo con Surbhi et al. (2022) quienes realizaron un artículo científico con el objetivo de establecer el nivel de uso de tecnología en un hospital, expresando que el 43% de la población indicaba que las tecnologías no son suficientes, el 39% las consideraban como suficientes y el otro 18% decidió no opinar.

Tras lo descrito, resulta necesario precisar la Teoría de la Acción Razonada que explica cómo las actitudes y percepciones influyen en la intención de adoptar las diferentes tecnologías; siendo necesario considerar aspectos como la capacidad de ser usada percibida, el dominio de uso y las creencias normativas impactan en la actitud hacia la adopción de la TICs (Urbizagastegui, 2021).

En cuanto a la variable dependiente eficiencia operativa, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 59%, continuo del nivel medio con el 29% y únicamente el 12% ha estimado el nivel alto; resultados que coinciden levemente con los investigadores Santellán et al. (2022) quienes indicaron que la mayoría de las personas percibía el nivel medio con el 52%, seguido del nivel alto con el 25%; por último, solo el 23% nivel alto.

Lo anterior expuesto reafirma la Teoría de Difusión, misma que indica que la implementación de la TICs ofrece un marco conceptual para comprender cómo las nuevas ideas, en este caso, la adopción de tecnología en salud, se difunden y son adoptadas por individuos; siendo necesario de la innovación, la comunicación y la adopción a lo largo del tiempo, informan sobre los procesos de aceptación y adaptación a la TICs tanto por parte de profesionales de la salud como de pacientes (Wisnesky et al., 2023). Por lo expuesto, la Teoría del Valor Compartido toma protagonismo, ya que, indica que la eficiencia que la atención médica eficiente y de alta calidad se logra adecuándose a los nuevos cambios y tecnologías que se presentan; en la actualidad, se ha denotado que los hospitales que más se han ido adecuando a los cambios y han adoptado las TICs logran brindar una mejor atención a sus pacientes.

En cuanto al primer objetivo específico, se ha logrado establecer que la implementación de las TICs impacta sobre el desempeño de servicios de salud de un

Hospital en Chimbote, 2023 por el valor de significancia 0; resultado coincidente con Lu et al. (2022) quienes establecieron un estudio con el fin de determinar cómo la información almacenada de manera virtual contribuye con el desempeño de los especialistas de los saberes biomédicos, obteniendo como principal hallazgo han determinado el valor R semejante a 0,88 y significancia 0.

Cifras similares a los obtenidos por Moradipour et al. (2021) quienes fueron responsables de plantear un constructo científico con el fin de establecer la influencia del uso de las Tics sobre el desempeño de los trabajadores de las ciencias biomédicas, expresando como resultado el coeficiente 0.94 y un valor de significancia inferior a 0.05; también resulta necesario precisar a Alolayyan et al. (2020) quienes estudiaron el impacto de las Tics sobre el desempeño de los trabajadores de las ciencias biomédicas de cinco hospitales, señalando como resultado Chi cuadrado semejante a 5.906,837 y significancia por debajo a 0.05.

Ante lo expuesto el Modelo Teórico Balanced Scorecard toma protagonismo, ya que, las TICs permiten optimizar el desenvolvimiento laboral de los trabajadores por medio de la automatización de procesos, la recopilación de datos en tiempo real, además de una mejor coordinación y trabajo en equipo entre diferentes áreas de la organización (Pederneiras et al., 2022). Gracias a las TICs se pueden implementar sistemas de gestión del desempeño para monitorear el cumplimiento de objetivos estipulados de manera más efectiva, identificar oportunidades de mejora y basar las decisiones en datos concretos.

Respecto al segundo objetivo específico, se ha demostrado que la implementación de las TICs impacta sobre la satisfacción de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023, por el valor de significancia 0. Coincidiendo con Barriga et al. (2022) quienes realizaron un amplio estudio en un hospital público de Arequipa con el fin de medir la relación entre el servicio de telesalud y la satisfacción del personal de salud, obteniendo por la prueba Chi cuadrado el valor de significancia semejante a 0; asimismo, ha coincidido con Andrzej (2023) quienes han obtenido la cifra de significancia 0 entre la aplicación de las TICs y la satisfacción de los servicios de la salud.

La Teoría de la Disconfirmación de las Expectativas postula que las personas tienen expectativas sobre ciertos resultados y cuando se enfrentan a experiencias que contradicen esas expectativas, ajustan sus creencias y comportamientos para adaptarse a la nueva información (Capuano, 2022). Por lo cual, las TICs ayudan a identificar y resolver discrepancias entre las expectativas y la realidad de manera oportuna, además, de automatizar tareas repetitivas y rutinarias, permitiendo a las organizaciones centrarse en actividades más estratégicas y prepararse mejor para situaciones inesperadas. En resumen, las TICs pueden mejorar la eficiencia operativa de una organización al proporcionar información en tiempo real, facilitar la comunicación, automatizar procesos y permitir que las organizaciones se adapten rápida y eficientemente a cambios inesperados.

La calidad de los servicios de atención médica es un pilar fundamental de esta implementación, la reducción de los tiempos de espera, la mayor precisión en diagnósticos y tratamientos, y la facilitación de la comunicación entre pacientes y personal médico son objetivos tangibles. Este enfoque en la atención más efectiva y personalizada, en última instancia, no solo aumenta la satisfacción del paciente, sino que también contribuye a una percepción general más positiva del hospital en la comunidad. La elección de llevar a cabo un estudio específico en el hospital surge de la necesidad de evaluar en detalle cómo se capitalizan las ventajas. El estudio, meticulosamente diseñado, permite identificar áreas de mejora específicas y cuantificar los beneficios concretos que la tecnología puede aportar al hospital, proporcionando, al mismo tiempo, información valiosa sobre los factores críticos que influyen en el éxito de la implementación y los posibles obstáculos a superar.

En mérito al tercer objetivo, se ha logrado inferir que la implementación de las TICs impacta sobre la calidad de atención de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023 por el valor de significancia 0. Resultado coincidente con Ramírez et al. (2021) quienes en México efectuaron un estudio con el objetivo específico de determinar la relación entre el uso de las Tics y la calidad de atención del paciente, obteniendo el valor de significancia 0 y Chi cuadrado 165.155; siendo necesario precisar a Mohammadpour et al. (2021) quienes establecieron la influencia del sistema de

información hospitalaria digital sobre la calidad de atención de usuarios de una clínica privada, alcanzando como principal resultado establecieron el valor 0.001 de significancia y de relación 0.69.

La Teoría de la Calidad Total TQM se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad en todos los procesos de una organización, en la que todos los miembros participan en la búsqueda constante de la excelencia (D'anjour et al., 2023). Lo cual indica, que al mejorar los procesos estipulados en la institución por medio de las TICs permite que la calidad de atención al público también mejore, brindando respuestas inmediatas, servicios de telesalud y otros servicios automatizados.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se ha establecido que la implementación de las TICs impacta sobre la optimización de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023 por el valor de significancia 0; resultado discrepante con el obtenido por los especialistas Moradipour et al. (2021) quienes han obtenido la significancia superior a 0.05 entre el sistema de información hospitalaria digital sobre la optimización de los servicios de la salud.

El modelo SERVQUAL indica que, en lugar de centrarse en las expectativas del cliente, se deben identificar aspectos de calidad relacionados con el desempeño de los empleados (Sucena y Cury, 2024). Por lo que, se puede inferir, que introducir las TICs dentro de las tareas de los trabajadores también pueden mejorar la alineación de objetivos y aumentar la eficiencia de la implementación de actividades de mejora sugeridas en el modelo teórico, lo que aumenta la eficiencia operativa y permite a las organizaciones adaptarse de manera flexible a los cambios en su entorno y mejorar continuamente los procesos y resultados.

Por último, se ha logrado establecer que la implementación de las TICs impacta sobre la mejora continua de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023 por el valor de significancia 0; resultado semejante al obtenido por Andrzej (2023) quienes indicaron que la implementación de las TICs incide significativamente sobre el desarrollo del hospital por el valor de significancia 0 y chi cuadrado 13.805

El Modelo teórico de Ciclo PDCA consiste en una estrategia de mejora que ayuda a las organizaciones a identificar y corregir problemas en sus procesos (Ricci et al., 2021). Resulta necesario precisar que las TICs juegan un papel fundamental en la potenciación de este modelo al proporcionar herramientas y plataformas para recopilar, analizar y gestionar datos; por ejemplo, al utilizar software de gestión de proyectos, herramientas de análisis de datos, sistemas de seguimiento de métricas de desempeño, etc., las empresas pueden identificar rápidamente desviaciones en los procesos y tomar decisiones informadas para corregirlas.

En este contexto, la atención médica se enfrenta a la necesidad de aprender a adaptarse y aprovechar las ventajas de estas innovaciones para abordar desafíos complejos, tales como la optimización de recursos, la reducción de costos y la mejora continua de los procesos operativos; asimismo, la eficiencia operativa en los servicios de salud no solo implica la gestión de recursos limitados, sino también la optimización de la calidad de atención ofrecida; adicional a ello, la implementación de tecnología de información se presenta como un catalizador estratégico, capaz de mejorar la precisión diagnóstica, facilitar el acceso rápido a información clínica relevante, reducir errores médicos y fortalecer la comunicación interdisciplinaria entre profesionales de las ciencias biomédicas.

En este sentido, el estudio se enmarca en la necesidad de explorar y comprender de manera integral cómo estos elementos convergen para impactar positivamente en la eficiencia operativa; por otro lado, la inversión sustancial requerida para la implementación de tecnología de información en los servicios de salud exige una evaluación exhaustiva de su impacto económico a corto y largo plazo; el análisis no solo se centra en la eficiencia operativa, sino que también aborda críticamente la viabilidad de dicha implementación; por lo expuesto, se plantea la necesidad de examinar no sólo los beneficios tangibles, sino también los impactos intangibles, como la mejora en la satisfacción del paciente y la reputación institucional.

La complejidad de la implementación de tecnología de información en el ámbito de la salud se ve acentuada por la necesidad de garantizar la operabilidad entre

sistemas, soporte, capacidad de respuesta, seguridad de los datos y cumplimiento de regulaciones sanitarias estrictas. Este estudio pretende ir más allá de una evaluación superficial, profundizando en las complejidades inherentes a la integración de tecnologías de información en un entorno hospitalario.

En cuanto a la metodología seleccionada, el control de variables se presentó como una gran ventaja, permitiendo manejar aspectos y dimensiones relevantes del estudio, lo que incluyó la delimitación del contexto de evaluación y la población de estudio. Por otro lado, se trabajó en la generalización de los resultados, ya que el diseño cuantitativo permitió obtener una muestra representativa de la población, facilitando la extrapolación de los hallazgos a un grupo más amplio. Las mediciones fueron precisas mediante el uso de instrumentos validados y confiables, lo que garantizó la exactitud en la evaluación de las variables. La metodología cuantitativa también permitió una recolección de datos eficiente mediante cuestionarios, siendo especialmente útil en estudios con muestras grandes.

La principal desventaja fue la ausencia de control experimental y la dificultad para establecer relaciones causales entre las variables, ya que estas no se manipulan y no se crean condiciones experimentales controladas. También se observó un sesgo de respuesta, especialmente en los cuestionarios de variables y dimensiones y en los autoinformes, debido a que los participantes podrían haber respondido de manera sesgada o no representativa. Otra limitación fue la profundidad en la comprensión de los fenómenos estudiados.

V. CONCLUSIONES

El arduo estudio ha permitido determinar que la implementación de las TICs impacta significativamente sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023, por el valor de significancia 0.

La variable independiente implementación de TICs ha presentado mayor concertación en el nivel bajo con el 60%, seguido del nivel medio con el 29% y únicamente el 11% ha indicado el nivel alto.

En cuanto a la variable dependiente eficiencia operativa, gran parte de la población de estudio ha estimado en nivel bajo con el 59%, continuo del nivel medio con el 29% y únicamente el 12% ha estimado el nivel alto.

En cuanto al primer objetivo específico, se ha logrado establecer que la implementación de las TICs impacta sobre el desempeño de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Respecto al segundo objetivo específico, se ha demostrado que la implementación de las TICs impacta sobre la satisfacción de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

En mérito al tercer objetivo, se ha logrado inferir que la implementación de las TICs impacta sobre la calidad de atención de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se ha establecido que la implementación de las TICs impacta sobre la optimización de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Por último, se ha logrado establecer que la implementación de las TICs impacta sobre la mejora continua de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

VI. RECOMENDACIONES

Rivas Mendoza (2021) ha establecido que las recomendaciones se basan en los resultados obtenidos de nuestro estudio y en la revisión de literatura relevante; en el presente caso, se busca mejorar la eficiencia operativa mediante la implementación de TICs en el hospital de estudio.

Al director del hospital, ofrecer una serie de capacitaciones integrales y continuas a todo el personal sobre el uso de las nuevas tecnologías.

Al director del hospital, efectuar plataformas de comunicación que sinteticen la coordinación entre trabajadores, médicos, tecnólogos, enfermeras y otros profesionales de la salud.

Al director del hospital, poner a disposición del público los servicios de telemedicina para optimizar el acceso a la atención y comprimir la carga de trabajo en el hospital.

Al área de sistemas, analizar detalladamente las necesidades y requerimientos específicos del hospital en términos de TICs, involucrando a todos los departamentos.

Al área de informática, comparar los beneficios a los diferentes proveedores de software y hardware para preferir los que cubran las necesidades presentadas por los trabajadores.

Al área de informática, establecer políticas y protocolos rigurosos de seguridad para resguardar la información del paciente y garantizar la privacidad.

A los jefes de área, identificar todos aquellos procesos repetitivos que consigan ser mecanizados para optimizar la eficiencia y reducir errores humanos.

A los investigadores interesados en la problemática, optar por la investigación aplicada, para proponer alternativas para reducir la problemática.

REFERENCIAS

- Al Jumaili, A., Mohammed, Z., Yawuz, M., & Ahmed, K. (2022). Exploring Work satisfaction and characteristics of Iraqi pharmacist workforce. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 58, e19929. <https://www.scielo.br/j/bjps/a/35LYDpYHnCyJfJVqRhdL5td/?lang=en>
- Alolayyan, M., Alyahya, M., Alalawin, A., Shoukat, A., & Nusairat, F. (2020). Health information technology and hospital performance the role of health information quality in teaching hospitals. *Heliyon*, 6(10). <https://www.cell.com/action/showPdf?pii=S2405-8440%2820%2931883-1>
- Andrzej, C. (2023). The Influence of Relational Intellectual Capital and Information Technology on Hospital. *Proceedings of the 24th European Conference on Knowledge Management, ECKM 2023*, 24(1). <https://papers.academic-conferences.org/index.php/eckm/article/view/1218/1296>
- Ashly, D. Black, J. Car, C., Pagliari, C., Kathrin C. Tomislav B., Brian M. (2021). The Impact of eHealth on the Quality and Safety of Health Care: A Systematic Overview. *Journal P Med* 11. <https://journals.plos.org/plosmedicine/article?id=10.1371/journal.pmed.1000387>
- Barriga, F., Ccami, F., Alarcon, A., Copa, J., Yauri, J., Oporto, B., Quispe. C. (2022). Satisfaction of healthcare workers and patients regarding telehealth service in a hospital in Peru. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 39(4):415- 24. <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2022.v39n4/415-424/en>
- Bavaresco, C., Hauser, L., Haddad, A., & Harzheim, E. (2020). Impact of teleconsultations on the conduct of oral health teams in the Telehealth Brazil Networks Programme. *Brazilian Oral Research*, 34, e011. <https://www.scielo.br/j/bor/a/F7XGDR5RjkqnHTTvVtpxnDk/?format=html>
- Brancalion, F., & Lima, A. (2022). Process-based Management aimed at improving health care and financial results. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 56.

<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/YKw7YXWF4x4cQRTWJyXNKBG/?format=pdf&lang=en>

Carrera, F., Govea, F., Hurtado, G., & Freire, C. (2020). Correlational study of factors such as unemployment and crime Indices in Ecuador. *Información tecnológica*, 30(3), 287-294. <https://n9.cl/p4ev4>

Cateriano, T., Rodríguez, M., Patiño, E., Araujo, R., & Villalba, K. (2021). Digital skills, methodology and evaluation in teacher trainers. *Campus virtuales*, 10(1), 153-162. <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/673/43>

Chojniak, L., Isberner, R., Souza, J., Muglia, V., Bitencourt, A., & Chojniak, R. (2022). Analysis of the use of educational materials by radiologists and radiology residents in Brazil: paradigm shift. *Radiologia Brasileira*, 55, 97-103. <https://www.scielo.br/j/rb/a/wbB5BnJCNxnWLZhCTV3HsLB/?format=pdf&lang=en>

Curioso, W., & Oscuvilca, E. (2021). Programas de capacitación para el fortalecimiento de capacidades en informática en enfermería: una perspectiva peruana. *Ciencia y enfermería*, 27. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100401&script=sci_arttext&tlng=en

Galdino, J., Camargo, E., & Elias, F. (2021). Sedimentation of health technology assessment in hospitals: a scoping review. *Cadernos de Saúde Pública*, 37. <https://www.scielo.br/j/csp/a/Fkg4Y8L9dz4Z6xjMWnnR33m/?format=pdf&lang=en>

Ganiele, M., Weisbrot, M., Sian, A., Reboredo, J., Weisbrot, M., & Ratti, M. (2024). Alcances y limitaciones de la teleconsulta en pandemia de covid-19: relatos de profesionales de la salud del primer nivel de atención de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud colectiva*, 20, e4579. <https://www.scielosp.org/article/scol/2024.v20/e4579/>

García, V., & Vázquez, E. (2022). El encuadre “corredor terapéutico” en psicoterapia

- grupala operativa: revisión del concepto y hallazgos. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 42(142), 217-234.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0211-57352022000200012&script=sci_arttext
- González, E. (2020). Cuerpos y mentes para el trabajo: la psicologización de los trabajadores en Bogotá y Medellín, 1946-1991. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 27, 447-465.
<https://www.scielo.br/j/hcsm/a/L6n3ZgZ6kDx4GBvTGYgK7my/>
- Hernandez Mendoza, S., & Duana, D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación científica*. Editorial Área de innovación y Desarrollo S.L.
- Hospital la Caleta. (2023). *Informe de Evaluación de la Implementación de Tecnología de Información en los Servicios de Salud de Chimbote*. Chimbote: Editorial.
- Instituto Nacional de Salud. (2024). *Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones*. <https://www.gob.pe/es/34813-instituto-nacional-de-salud-oficina-de-tecnologias-de-la-informacion-y-comunicaciones>
- Instituto Nacional de Salud. (2020). *Estudio sobre el Impacto de la Implementación de Tecnología de Información en la Eficiencia Operativa de los Servicios de Salud en el contexto nacional*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>
- Instituto Nacional de Salud. (2022). *Estudio sobre la implementación de tecnología de información en el Hospital La Caleta*. Informe de investigación. <https://web.ins.gob.pe/es/investigacion-en-salud/acerca-de-la-ogitt/presentación>
- Lebon, M., Sensat, C., Chabert, A., & Camps, R. (2022). Formación virtual: "La importancia de la experiencia de paciente". *XPA & Health Communication*, (5).

<http://www.xpabcn.com/revista/index.php/XPAHC/article/view/58>

Lu, H., Wang, R. & Huang, Z. (2022). Application of Data Mining in Performance Management of Public Hospitals. *Mobile Information Systems* 2412928. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1155/2022/2412928>

Ministerio de Salud (2020). Documento técnico: agenda digital del sector salud 2020-2025. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5165.pdf>

Ministerio de Salud. (2020). *Informe Nacional de Implementación de Tecnología de Información en los Servicios de Salud*. Ciudad: Editorial. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/RM-080-2022-MINSA.pdf>

Mohammadpour, A., Ghaemi, M.M., Darrudi, R., & Sadagheyani, H.E. (2021). Use of Hospital Information System to Improve the Quality of Health Care from Clinical Staff Perspective. *Galen Medical Journal*, 10. <https://www.semanticscholar.org/reader/01740291a44d0f9d36e3d4d0703b4d9321568f71>

Moradipour, M., Javidi, M. & Tooraj, S. (2021). Effects of Hospital Information System on the Performance of Management Units in Public Hospitals Analysis in Southwestern Iran. *Jundishapur Journal of Health Sciences*, 14 (1). <https://brieflands.com/articles/jjhs-119762.html>

Mota, A., & Turrini, R. (2023). Avaliação de usabilidade de aplicativo móvel para pacientes com cateter central de inserção periférica. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 30, e3666. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/FzZCSJPFnqWPzyPRbpLN4s/?format=pdf&lang=en>

Moura, E., Furtado, L., & Sobral, F. (2020). The burnout epidemic during the covid-19 pandemic: the role of lmx in alleviating physicians' burnout. *Revista de Administração de Empresas*, 60(6), 426-436. <https://www.scielo.br/j/rae/a/39dJJ4N9d4sZybDG9rPpbXk/?lang=en>

- Mucha Hospinal, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). Evaluation of procedures used to determine the population and sample in postgraduate research works. *Desafíos*, 12(1), 50-57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Oliveira, T., Silva, I., Santos, S., Almeida, D., & Silva, G. (2023). Professional identity of nurses in the mental health field: an integrative review. *Cogitare Enfermagem*, 28. <https://www.scielo.br/j/cenf/a/BNxjkytvZX6GYwbhQMbCVFc/?format=pdf&lang=en>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Estrategia mundial sobre salud digital 2020–2025*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240020924>
- Pazos, P., & Bonfatti, R. (2021). Elderly, work and worker health in Brazil: an integrative review. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 23, e200198. <https://www.scielo.br/j/rbgg/a/XZLGwJDsSJ9rGCyrvdGt3rL/?format=pdf&lang=en>
- Pereira, C., Barra, D., Lanzoni, G., Boell, J., Sousa, P., & Sardo, P. (2024). Contribuições dos aplicativos móveis para o atendimento pré-hospitalar: revisão integrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, 37, eAPE00172. <https://www.scielo.br/j/ape/a/h6H8yFZMr9yrNxCrQcVCNtv/?format=pdf&lang=en>
- Pinto, D., Oliveira, P., Fachini, A., Mansur, A., Freitas, G., Castro, G., & Stachetti, G. (2021). Impact assessment of information and communication technologies in agriculture: application of the ambitec-TICs method. *Journal of technology management & innovation*, 16(2), 91-101. <https://www.scielo.cl/pdf/jotmi/v16n2/0718-2724-jotmi-16-02-91.pdf>
- Piñaloza, F., & Vásconez, L. (2024). Optimización del control interno en cooperativas de transporte: innovación y transparencia para la eficiencia operativa. *Cienciamatria*, 10(1), 956-974. <https://ojs.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/1304>
- Ramírez, J., López, V., Ramírez, A., & Morejón, M. (2021). Tecnologías de la Información

- y la Comunicación en Salud: Análisis de Componentes Principales en la evaluación del desempeño competitivo. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 15(30), 22-29. <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>
- Rivas Mendoza, M. (2021). *Uso de las TIC's y rendimiento académico en estudiantes de I ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad*, Tesis de maestría, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2019. Renati. <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3684>
- Santellán, K., Palomino, G., & Whittembury, K. (2022). Gestión de la información y comunicación para un hospital público del Perú. *Revista San Gregorio*, 1(52), 37-50. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i52.2113>
- Santos, D., Santos, B., & Santos, C. (2021). Implementation of a standard work routine using Lean Manufacturing tools: A case Study. *Gestão & Produção*, 28, e4823. <https://www.scielo.br/j/gp/a/gLtv5zDQkq6m65GxD5D97mh/?format=pdf&lang=en>
- Surbhi, J., Mamta, B. & Mandeep, N. (2022). Technology management in hospitals. *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management (IJSREM)*. 6(6). <https://ijsrem.com/download/technology-management-in-hospitals/>
- Teixeira, C., Soares, C., Souza, E., Lisboa, E., Pinto, I., Andrade, L., & Espiridião, M. (2020). The health of healthcare professionals coping with the Covid-19 pandemic. *Ciencia & saude coletiva*, 25, 3465-3474. <https://www.scielo.br/j/csc/a/6J6vP5KJZyy7Nn45m3Vfypx/?format=html&lang=en>
- Urbizagastegui, R. (2021). La bibliometría brasilera y el modelo de difusión de innovaciones. *Ciencia da Informacao*, 50(2). <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/5231>
- Vega, V., Leyva, M., & Batista, N. (2023). Development and validation of a questionnaire

- to assess knowledge in research methodology. *Revista Conrado*, 19(2), 51-60. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3232>
- Vizcaychipi, P., Shovlin, L., McCarthy, A., Godfrey, A., Patel, S. & Davies, G. (2020). Increase in COVID-19 inpatient survival following detection of Thromboembolic and Cytokine storm risk from the point of admission to hospital by a near real time Traffic-light System. *Brazilian Journal of Infectious Diseases*, 24, 412-421. <https://www.scielo.br/j/bjid/a/vSrDDSdt5zwNKdHrrpRkJ5K/?format=pdf&lang=en>
- Walker, W. (2022). Una síntesis crítica mínima de las portaciones de los paradigmas interpretativo y sociocrítico a la investigación educacional. *Enfoques*, 34(2), 13-33. <http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v34n2/1669-2721-enfoques-34-02-13.pdf>
- Wisnesky, U., Olson, J., Paul, P., & Dahlke, S. (2023). Percepciones y experiencias de los adultos mayores con respecto a la actividad Sit-to-stand: Un estudio etnográfico de viabilidad previa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 31. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/KXcDLhBCN9jJ6FJqKBr45fj/?format=pdf&lang=en>
- Zhang, Z., Yang, H., He, J., Lu, X., & Zhang, R. (2021). The impact of treatment-related internet health information seeking on patient compliance. *Telemedicine and e-Health*, 27(5), 513-524. <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2020.0081>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Tabla 13

Tabla de operacionalización de la variable Implementación de TICs

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Implementación de TICs	Ha sido definida por García Bardón (2022) como el proceso estratégico mediante el cual se introducen y utilizan sistemas digitales y tecnologías electrónicas en los procesos clínicos y administrativos del hospital, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica.	La medición de la TICs se realizará evaluando las dimensiones infraestructura, acceso a internet, software, centro o unidades de investigación y capacitación; requiriendo del enfoque cuantitativo y un cuestionario cerrado.	Infraestructura	Estándares de TICs	¿El hospital cuenta con los equipos informáticos y software necesarios?	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
					¿El hospital cuenta con un manual del usuario de los recursos tecnológicos?	
				Gestión de servicios de salud	¿Los procesos para la gestión de los servicios TICs están alineados a las necesidades que demanda el hospital?	
					¿Existe un inventario anual de los recursos tecnológicos disponible para el personal?	
				Soporte	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los recursos tecnológicos?	
					¿El servicio de consulta externa dispone de diferentes medios de comunicación (correos, video llamadas, zoom, meet, mensajes, WhatsApp, teléfono, afiches, volantes, pancartas, etc.) sobre la prestación de servicios?	
			Acceso a internet	Disponibilidad de internet	¿El hospital tiene terminales para el acceso y uso de internet	
					¿El hospital tiene sitio Web o presencia en un sitio Web	
				Telemedicina	¿El hospital cuenta con el servicio de telemedicina?	
					¿El hospital cuenta con la tecnología en software y hardware para poder aperturar un servicio de telemedicina?	
			Seguridad	¿El hospital cuenta con sistemas de seguridad informáticos necesarios para brindar todo tipo de servicios?		
				¿La implementación de las TICs en las teleconsultas a descongestionado los trámites para la atención de los pacientes?		
Software	Sistemas y estándares de la información en salud	¿El hospital cuenta con el software adecuado para el tratamiento y administración de los datos e información relacionada a los TICs?				
		¿El hospital cumple con los estándares de calidad mínimos en el tratamiento de la información en salud?				

			Asistencia para uso	¿Existe un manual que contempla los aspectos técnicos de las aplicaciones tecnológicas disponibles en el hospital?
				¿El registro al sistema hospitalario de los diagnósticos de la historia clínica es fácil y comprensible?
			Acceso	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los aplicativos?
				¿El servicio de consulta externa está dotado de computadoras, laptop y tablets?
		Centro o unidades de investigación	Sistema de consulta	¿El hospital cuenta con un sistema de biblioteca virtual para su consulta?
				¿El hospital cuenta con un centro o unidades de investigación?
			Unidades de investigación	¿El hospital cuenta con los equipos y software informático destinado a la investigación?
				¿El hospital le ha brindado accesos a plataformas virtuales de búsquedas?
		Cobertura	¿El servicio de consulta externa dispone de internet ilimitado de alta velocidad?	
			¿El servicio de consulta externa proporciona tutoriales para el manejo de los sistemas de información?	
		Capacitación	Capacitación en TICs	¿El personal encargado del manejo y administración de los recursos TICs está capacitado?
				¿Existe una política de capacitación del personal en el uso de las TICs?
			Capacitación a distancia	¿Estaría de acuerdo que el hospital cuente con el servicio de educación a distancia?
				¿En su experiencia, ¿cree que la capacitación continua en tecnologías de información y comunicación virtual contribuye significativamente a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud que se brindan?
			Plazos	¿Los programas de capacitación para el uso de las TIC que conduce el servicio de consulta externa han acortado los tiempos de espera en la atención de los pacientes?
				¿El servicio de consulta externa realiza trimestralmente capacitación en los programas al personal de salud en el uso de TICs?

Tabla 14

Tabla de operacionalización de la variable eficiencia operativa

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Eficiencia operativa	Se conceptualiza como la capacidad del hospital para optimizar sus procesos internos, proporcionando servicios médicos de calidad y atención efectiva a los pacientes, minimizando tiempos de espera y mejorando la precisión diagnóstica (Piñaloza y Vásconez, 2024).	La eficiencia operativa se medirá a través de las dimensiones: desempeño, satisfacción, calidad de atención, optimización y mejora continua; requiriendo del enfoque cuantitativo y un cuestionario cerrado.	Desempeño	Planeamiento	¿Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el hospital?	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
					¿La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el hospital?	
				Objetivos	¿La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la calidad de los servicios que brinda?	
					¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando los bienes y productos disponibles al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?	
				Eficacia	¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?	
					Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, ¿Afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia?	
			Satisfacción	Complacencia	¿Considera que usted se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones desarrolladas en su puesto de trabajo en el Hospital?	
					¿Afirma que la organización satisface la demanda poblacional través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo?	
				Condiciones	¿El hospital tiene una asignación de horarios adecuados para el desarrollo de su labor?	
					¿El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función?	
				Respeto	¿El personal de salud tiene un trato amable y atento al desarrollar su labor?	
					¿El personal de salud es empático con los usuarios?	

			Calidad de atención	Fiabilidad	¿Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud?
					¿El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios?
				Capacidad de respuesta	¿El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario?
					¿El equipo de trabajo coopera entre sí para cumplir con las necesidades del usuario?
				Seguridad	¿La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario?
					¿Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas?
			Optimización	Organización	¿Conoce los problemas del servicio que afectan los objetivos y metas profesionales?
					¿Usted cumple sus funciones asignadas a su puesto?
				Desarrollo profesional	¿El personal posee conocimientos administrativos básicos para un desempeño favorable?
			¿El personal puede adquirir habilidades nuevas para su desempeño?		
			Oportunidades	Confía usted en ¿desarrollar línea de carrera en el hospital?	
				¿La institución brinda oportunidades de una manera equitativa?	
Mejora continua	Metas	¿Alcanza las metas a través de los recursos institucionales?			
		¿Las actividades que están a su cargo las cumple en su totalidad?			
	Motivación	¿Los directivos motivan e incentivan al personal que labora?			
		¿La gerencia general considera una política de reconocimiento de desempeño a todo el personal?			
	Compañerismo	¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo dentro del servicio?			
		¿Participa su jefe con usted en el trabajo en equipo?			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos
Instrumento para medir la Implementación de TICs

Estimado participante se pone a su disposición el cuestionario para medir la Implementación de TICs. Recuerde que no hay respuesta mala ni buena.

Siendo los valores:

S: Siempre **CS:** Casi siempre **AV:** A veces **CN:** Casi nunca **N:** Nunca

Nº	Ítems	S	CS	AV	CN	N
D1	Infraestructura					
1	¿El hospital cuenta con los equipos informáticos y software necesarios?					
2	¿El hospital cuenta con un manual del usuario de los recursos tecnológicos?					
3	¿Los procesos para la gestión de los servicios TICs están alineados a las necesidades que demanda el hospital?					
4	¿Existe un inventario anual de los recursos tecnológicos disponible para el personal?					
5	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los recursos tecnológicos?					
6	¿El servicio de consulta externa dispone de diferentes medios de comunicación (correos, video llamadas, zoom, meet, mensajes, WhatsApp, teléfono, afiches, volantes, pancartas, etc.) sobre la prestación de servicios?					
D2	Acceso a internet					
7	¿El hospital tiene terminales para el acceso y uso de internet?					
8	¿El hospital tiene sitio Web o presencia en un sitio Web?					
9	¿El hospital cuenta con el servicio de telemedicina?					
10	¿El hospital cuenta con la tecnología en software y hardware para poder aperturar un servicio de telemedicina?					
11	¿El hospital cuenta con sistemas de seguridad informáticos necesarios para brindar todo tipo de servicios?					
12	¿La implementación de las TICs en las teleconsultas a descongestionado los trámites para la atención de los pacientes?					
D3	Software					
13	¿El hospital cuenta con el software adecuado para el tratamiento y administración de los datos e información relacionada a los TICs?					

14	¿El hospital cumple con los estándares de calidad mínimos en el tratamiento de la información en salud?					
15	¿Existe un manual que contempla los aspectos técnicos de las aplicaciones tecnológicas disponibles en el hospital?					
16	¿El registro al sistema hospitalario de los diagnósticos de la historia clínica es fácil y comprensible?					
17	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los aplicativos?					
18	¿El servicio de consulta externa está dotado de computadoras, laptop y tablets?					
D4	Centro o unidades de investigación					
19	¿El hospital cuenta con un sistema de biblioteca virtual para su consulta?					
20	¿El hospital cuenta con un centro o unidades de investigación?					
21	¿El hospital cuenta con los equipos y software informático destinado a la investigación?					
22	¿El hospital les ha brindado accesos a plataformas virtuales de búsquedas?					
23	¿El servicio de consulta externa dispone de internet ilimitado de alta velocidad?					
24	¿El servicio de consulta externa proporciona tutoriales para el manejo de los sistemas de información?					
D5	Capacitación					
25	¿El personal encargado del manejo y administración de los recursos TICs está capacitado?					
26	¿Existe una política de capacitación del personal en el uso de las TICs?					
27	¿Estaría de acuerdo que el hospital cuente con el servicio de educación a distancia?					
28	¿En su experiencia, ¿cree que la capacitación continua en tecnologías de información y comunicación virtual contribuye significativamente a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud que se brindan?					
29	¿Los programas de capacitación para el uso de las TIC que conduce el servicio de consulta externa han acortado los tiempos de espera en la atención de los pacientes?					
30	¿El servicio de consulta externa realiza trimestralmente capacitación en los programas al personal de salud en el uso de TICs?					

Instrumento para medir la eficiencia operativa

Estimado participante se pone a su disposición el cuestionario para medir la eficiencia operativa.

Recuerde que no hay respuesta mala ni buena.

Siendo los valores:

S: Siempre **CS:** Casi siempre **AV:** A veces **CN:** Casi nunca **N:** Nunca

Nº	Ítems	S	CS	AV	CN	N
D1	Desempeño					
1	¿Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el hospital?					
2	¿La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el hospital?					
3	¿La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la calidad de los servicios que brinda?					
4	¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando los bienes y productos disponibles al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?					
5	¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?					
6	Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, ¿Afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia?					
D2	Satisfacción					
7	¿Considera que usted se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones desarrolladas en su puesto de trabajo en el Hospital?					
8	¿Afirma que la organización satisface la demanda poblacional través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo?					
9	¿El hospital tiene una asignación de horarios adecuados para el desarrollo de su labor?					
10	¿El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función?					
11	¿El personal de salud tiene un trato amable y atento al desarrollar su labor?					
12	¿El personal de salud es empático con los usuarios?					
D3	Calidad de atención					

13	¿Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud?					
14	¿El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios?					
15	¿El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario?					
16	¿El equipo de trabajo coopera entre sí para cumplir con las necesidades del usuario?					
17	¿La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario?					
18	¿Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas?					
D4	Optimización					
19	¿Conoce los problemas del servicio que afectan los objetivos y metas profesionales?					
20	¿Usted cumple sus funciones asignadas a su puesto?					
21	¿El personal posee conocimientos administrativos básicos para un desempeño favorable?					
22	¿El personal puede adquirir habilidades nuevas para su desempeño?					
23	Confía usted en ¿desarrollar línea de carrera en el hospital?					
24	¿La institución brinda oportunidades de una manera equitativa?					
D5	Mejora continua					
25	¿Alcanza las metas a través de los recursos institucionales?					
26	¿Las actividades que están a su cargo las cumple en su totalidad?					
27	¿Los directivos motivan e incentivan al personal que labora?					
28	¿La gerencia general considera una política de reconocimiento de desempeño a todo el personal?					
29	¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo dentro del servicio?					
30	¿Participa su jefe con usted en el trabajo en equipo?					

Anexo 3: Evaluación por juicio de experto y análisis de consistencia interna

PRIMER EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE IMPLEMENTACIÓN DE TICs


Definición de la variable: Ha sido definida por García Bardón (2022) como el proceso estratégico mediante el cual se introducen y utilizan sistemas digitales y tecnologías electrónicas en los procesos clínicos y administrativos del hospital, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Infraestructura	Estándares de TICs	¿El hospital cuenta con los equipos informáticos y software necesarios?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con un manual del usuario de los recursos tecnológicos?	1	1	1	1	
	Gestión de servicios de salud	¿Los procesos para la gestión de los servicios TICs están alineados a las necesidades que demanda el hospital?	1	1	1	1	
		¿Existe un inventario anual de los recursos tecnológicos disponible para el personal?	1	1	1	1	
	Soporte	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los recursos tecnológicos?	1	1	1	1	
Acceso y uso de internet	Disponibilidad de internet	¿El hospital tiene terminales para el acceso y uso de internet	1	1	1	1	
		¿El hospital tiene sitio Web o presencia en un sitio Web	1	1	1	1	
	Telemedicina	¿El hospital cuenta con el servicio de telemedicina?	1	1	1	1	
Seguridad		¿El hospital cuenta con la tecnología en software y hardware para poder aperturar un servicio de telemedicina?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con sistemas de seguridad informáticos necesarios para brindar todo tipo de servicios?	1	1	1	1	
		¿La implementación de las TICs en las teleconsultas a descongestionado los trámites para la atención de los pacientes?	1	1	1	1	
Software	Sistemas y estándares de la información en salud	¿El hospital cuenta con el software adecuado para el tratamiento y administración de los datos e información relacionada a los TICs?	1	1	1	1	
		¿El hospital cumple con los estándares de calidad mínimos en el tratamiento de la información en salud?	1	1	1	1	
	Asistencia para uso	¿Existe un manual que contempla los aspectos técnicos de las aplicaciones tecnológicas disponibles en el hospital?	1	1	1	1	
		¿El registro al sistema hospitalario de los diagnósticos de la historia clínica es fácil y comprensible?	1	1	1	1	
Acceso		¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los aplicativos?	1	1	1	1	
		¿El servicio de consulta externa está dotado de computadoras, laptop y tablets?	1	1	1	1	
Centro o Unidades de investigación	Sistema de consulta	¿El hospital cuenta con un sistema de biblioteca virtual para su consulta?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con un centro o unidades de investigación?	1	1	1	1	
	Unidades de investigación	¿El hospital cuenta con los equipos y software informático destinado a la investigación?	1	1	1	1	
		¿El hospital le ha brindado accesos a plataformas virtuales de búsquedas?	1	1	1	1	
Cobertura		¿El servicio de consulta externa dispone de internet ilimitado de alta velocidad?	1	1	1	1	
		¿El servicio de consulta externa proporciona tutoriales para el manejo de los sistemas de información?	1	1	1	1	
Capacitación	Capacitación en TICs	¿El personal encargado del manejo y administración de los recursos TICs está capacitado?	1	1	1	1	
		¿Existe una política de capacitación del personal en el uso de las TICs?	1	1	1	1	
	Capacitación a distancia	¿Estaría de acuerdo que el hospital cuente con el servicio de educación a distancia?	1	1	1	1	
		¿En su experiencia, ¿cree que la capacitación continua en tecnologías de información y comunicación virtual contribuye significativamente a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud que se brindan?	1	1	1	1	
Plazos		¿Los programas de capacitación para el uso de las TIC que conduce el servicio de consulta externa han acortado los tiempos de espera en la atención de los pacientes?	1	1	1	1	
		¿El servicio de consulta externa realiza trimestralmente capacitación en los programas al personal de salud en el uso de TICs?	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la implementación de TICs
Objetivo del instrumento	Medir la implementación de TICs
Nombres y apellidos del experto	SARITA VASQUEZ LLIUYA
Documento de identidad	45388585
Años de experiencia en el área	9
Máximo Grado Académico	MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL LA CALETA
Cargo	OBSTETRA
Número telefónico	951060629
Firma	 <hr/> <i>Mg. Vasquez Lliuya Sara</i> DNI45388585
Fecha	26 de junio del 2024

**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
VASQUEZ LLIUYA, SARA DNI 45388585	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 25/11/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VASQUEZ LLIUYA, SARA DNI 45388585	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 23/09/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VASQUEZ LLIUYA, SARA DNI 45388585	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2016 Fecha egreso: 16/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

SEGUNDO EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE IMPLEMENTACIÓN DE TICs

Definición de la variable: Ha sido definida por García Bardón (2022) como el proceso estratégico mediante el cual se introducen y utilizan sistemas digitales y tecnologías electrónicas en los procesos clínicos y administrativos del hospital, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Infraestructura	Estándares de TICs	¿El hospital cuenta con los equipos informáticos y software necesarios?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con un manual del usuario de los recursos tecnológicos?	1	1	1	1	
	Gestión de servicios de salud	¿Los procesos para la gestión de los servicios TICs están alineados a las necesidades que demanda el hospital?	1	1	1	1	
		¿Existe un inventario anual de los recursos tecnológicos disponible para el personal?	1	1	1	1	
	Soporte	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los recursos tecnológicos?	1	1	1	1	
		¿El servicio de consulta externa dispone de diferentes medios de comunicación (correos, video llamadas, zoom, meet, mensajes, WhatsApp, teléfono, afiches, volantes, pancartas, etc.) sobre la prestación de servicios?	1	1	1	1	
Acceso y uso de internet	Disponibilidad de internet	¿El hospital tiene terminales para el acceso y uso de internet	1	1	1	1	
		¿El hospital tiene sitio Web o presencia en un sitio Web	1	1	1	1	
	Telemedicina	¿El hospital cuenta con el servicio de telemedicina?	1	1	1	1	
	Seguridad	¿El hospital cuenta con la tecnología en software y hardware para poder aperturar un servicio de telemedicina?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con sistemas de seguridad informáticos necesarios para brindar todo tipo de servicios?	1	1	1	1	
		¿La implementación de las TICs en las teleconsultas a descongestionado los trámites para la atención de los pacientes?	1	1	1	1	
Software	Sistemas y estándares de la información en salud	¿El hospital cuenta con el software adecuado para el tratamiento y administración de los datos e información relacionada a los TICs?	1	1	1	1	
		¿El hospital cumple con los estándares de calidad mínimos en el tratamiento de la información en salud?	1	1	1	1	
	Asistencia para uso	¿Existe un manual que contempla los aspectos técnicos de las aplicaciones tecnológicas disponibles en el hospital?	1	1	1	1	
		¿El registro al sistema hospitalario de los diagnósticos de la historia clínica es fácil y comprensible?	1	1	1	1	
Acceso	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los aplicativos?	1	1	1	1		
	¿El servicio de consulta externa está dotado de computadoras, laptop y tablets?	1	1	1	1		
Centro o Unidades de investigación	Sistema de consulta	¿El hospital cuenta con un sistema de biblioteca virtual para su consulta?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con un centro o unidades de investigación?	1	1	1	1	
	Unidades de investigación	¿El hospital cuenta con los equipos y software informático destinado a la investigación?	1	1	1	1	
		¿El hospital le ha brindado accesos a plataformas virtuales de búsquedas?	1	1	1	1	
	Cobertura	¿El servicio de consulta externa dispone de internet ilimitado de alta velocidad?	1	1	1	1	
¿El servicio de consulta externa proporciona tutoriales para el manejo de los sistemas de información?		1	1	1	1		
Capacitación	Capacitación en TICs	¿El personal encargado del manejo y administración de los recursos TICs está capacitado?	1	1	1	1	
		¿Existe una política de capacitación del personal en el uso de las TICs?	1	1	1	1	
	Capacitación a distancia	¿Estaría de acuerdo que el hospital cuente con el servicio de educación a distancia?	1	1	1	1	
		¿En su experiencia, ¿cree que la capacitación continua en tecnologías de información y comunicación virtual contribuye significativamente a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud que se brindan?	1	1	1	1	
Plazos	¿Los programas de capacitación para el uso de las TIC que conduce el servicio de consulta externa han acortado los tiempos de espera en la atención de los pacientes?	1	1	1	1		
	¿El servicio de consulta externa realiza trimestralmente capacitación en los programas al personal de salud en el uso de TICs?	1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la implementación de TICs
Objetivo del instrumento	Medir la implementación de TICs
Nombres y apellidos del experto	ALINA IBET VILLALOBOS RODRIGUEZ
Documento de identidad	46162528
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	DOCTORA GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	CENTRO MATERNO NARVAEZ
Cargo	OBSTETRA
Número telefónico	965836331
Firma	 <hr/> <i>Dra. Alina Villalobos Rodriguez</i> DNI 46162528
Fecha	26 de junio del 2024

**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
VILLALOBOS RODRIGUEZ, ALINA IBET DNI 46162528	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 12/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VILLALOBOS RODRIGUEZ, ALINA IBET DNI 46162528	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 25/06/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VILLALOBOS RODRIGUEZ, ALINA IBET DNI 46162528	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2016 Fecha egreso: 17/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VILLALOBOS RODRIGUEZ, ALINA IBET DNI 46162528	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/08/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

TERCER EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE IMPLEMENTACIÓN DE TICs

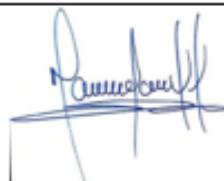
Definición de la variable: Ha sido definida por García Bardón (2022) como el proceso estratégico mediante el cual se introducen y utilizan sistemas digitales y tecnologías electrónicas en los procesos clínicos y administrativos del hospital, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Infraestructura	Estándares de TICs	¿El hospital cuenta con los equipos informáticos y software necesarios?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con un manual del usuario de los recursos tecnológicos?	1	1	1	1	
	Gestión de servicios de salud	¿Los procesos para la gestión de los servicios TICs están alineados a las necesidades que demanda el hospital?	1	1	1	1	
		¿Existe un inventario anual de los recursos tecnológicos disponible para el personal?	1	1	1	1	
	Soporte	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los recursos tecnológicos?	1	1	1	1	
		¿El servicio de consulta externa dispone de diferentes medios de comunicación (correos, video llamadas, zoom, meet, mensajes, WhatsApp, teléfono, afiches, volantes, pancartas, etc.) sobre la prestación de servicios?	1	1	1	1	
Acceso y uso de internet	Disponibilidad de internet	¿El hospital tiene terminales para el acceso y uso de internet	1	1	1	1	
		¿El hospital tiene sitio Web o presencia en un sitio Web	1	1	1	1	
	Telemedicina	¿El hospital cuenta con el servicio de telemedicina?	1	1	1	1	
	Seguridad	¿El hospital cuenta con la tecnología en software y hardware para poder aperturar un servicio de telemedicina?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con sistemas de seguridad informáticos necesarios para brindar todo tipo de servicios?	1	1	1	1	
		¿La implementación de las TICs en las teleconsultas a descongestionado los trámites para la atención de los pacientes?	1	1	1	1	
Software	Sistemas y estándares de la información en salud	¿El hospital cuenta con el software adecuado para el tratamiento y administración de los datos e información relacionada a los TICs?	1	1	1	1	
		¿El hospital cumple con los estándares de calidad mínimos en el tratamiento de la información en salud?	1	1	1	1	
	Asistencia para uso	¿Existe un manual que contempla los aspectos técnicos de las aplicaciones tecnológicas disponibles en el hospital?	1	1	1	1	
		¿El registro al sistema hospitalario de los diagnósticos de la historia clínica es fácil y comprensible?	1	1	1	1	
Acceso	¿Se tiene asistencia o soporte técnico si se tuviera algún inconveniente con los aplicativos?	1	1	1	1		
	¿El servicio de consulta externa está dotado de computadoras, laptop y tablets?	1	1	1	1		
Centro o Unidades de investigación	Sistema de consulta	¿El hospital cuenta con un sistema de biblioteca virtual para su consulta?	1	1	1	1	
		¿El hospital cuenta con un centro o unidades de investigación?	1	1	1	1	
	Unidades de investigación	¿El hospital cuenta con los equipos y software informático destinado a la investigación?	1	1	1	1	
		¿El hospital le ha brindado accesos a plataformas virtuales de búsquedas?	1	1	1	1	
	Cobertura	¿El servicio de consulta externa dispone de internet ilimitado de alta velocidad?	1	1	1	1	
¿El servicio de consulta externa proporciona tutoriales para el manejo de los sistemas de información?		1	1	1	1		
Capacitación	Capacitación en TICs	¿El personal encargado del manejo y administración de los recursos TICs está capacitado?	1	1	1	1	
		¿Existe una política de capacitación del personal en el uso de las TICs?	1	1	1	1	
	Capacitación a distancia	¿Estaría de acuerdo que el hospital cuente con el servicio de educación a distancia?	1	1	1	1	
		¿En su experiencia, ¿cree que la capacitación continua en tecnologías de información y comunicación virtual contribuye significativamente a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud que se brindan?	1	1	1	1	
Plazos	¿Los programas de capacitación para el uso de las TIC que conduce el servicio de consulta externa han acortado los tiempos de espera en la atención de los pacientes?	1	1	1	1		
	¿El servicio de consulta externa realiza trimestralmente capacitación en los programas al personal de salud en el uso de TICs?	1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la implementación de TICs
Objetivo del instrumento	Medir la implementación de TICs
Nombres y apellidos del experto	ROXANA GLENY SALGADO MANRIQUE
Documento de identidad	29738553
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gobierno Regional de Arequipa
Cargo	Administrativa
Número telefónico	942 715 586
Firma	 Firma del evaluador DNI: 29738553
Fecha	10 de junio del 2024

**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
SALGADO MANRIQUE, ROXANA GLENY DNI 29738553	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 31/08/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
SALGADO MANRIQUE, ROXANA GLENY DNI 29738553	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 28/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
SALGADO MANRIQUE, ROXANA GLENY DNI 29738553	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 16/01/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU


PRIMER EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA

Definición de la variable: Se conceptualiza como la capacidad del hospital para optimizar sus procesos internos, proporcionando servicios médicos de calidad y atención efectiva a los pacientes, minimizando tiempos de espera y mejorando la precisión diagnóstica (Piñaloza y Vásconez, 2024).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desempeño	Planeamiento	¿Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el hospital?	1	1	1	1	
		¿La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el hospital?	1	1	1	1	
	Objetivos	¿La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la calidad de los servicios que brinda?	1	1	1	1	
		¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando los bienes y productos disponibles al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
	Eficacia	¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
		Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, ¿Afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia?	1	1	1	1	
Satisfacción	Complacencia	¿Considera que usted se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones desarrolladas en su puesto de trabajo en el Hospital?	1	1	1	1	
		¿Afirma que la organización satisface la demanda poblacional través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo?	1	1	1	1	
	Condiciones	¿El hospital tiene una asignación de horarios adecuados para el desarrollo de su labor?	1	1	1	1	
		¿El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función?	1	1	1	1	
	Respeto	¿El personal de salud tiene un trato amable y atento al desarrollar su labor?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud es empático con los usuarios?	1	1	1	1	
Calidad de atención	Fiabilidad	¿Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud?	1	1	1	1	
		¿El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios?	1	1	1	1	
	Capacidad de respuesta	¿El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario?	1	1	1	1	
		¿El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del usuario?	1	1	1	1	
	Seguridad	¿La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario?	1	1	1	1	
		¿Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas?	1	1	1	1	
Optimización	Organización	¿Conoce los problemas del servicio que afectan los objetivos y metas profesionales?	1	1	1	1	
		¿Usted cumple sus funciones asignadas a su puesto?	1	1	1	1	
	Desarrollo profesional	¿El personal posee conocimientos administrativos básicos para un desempeño favorable?	1	1	1	1	
		¿El personal puede adquirir habilidades nuevas para su desempeño?	1	1	1	1	
	Oportunidades	Confía usted en ¿desarrollar línea de carrera en el hospital?	1	1	1	1	
		¿La institución brinda oportunidades de una manera equitativa?	1	1	1	1	
Mejora continua	Metas	¿Alcanza las metas a través de los recursos institucionales?	1	1	1	1	
		¿Las actividades que están a su cargo las cumple en su totalidad?	1	1	1	1	
	Motivación	¿Los directivos motivan e incentivan al personal que labora?	1	1	1	1	
		¿La gerencia general considera una política de reconocimiento de desempeño a todo el personal?	1	1	1	1	
	Compañerismo	¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo dentro del servicio?	1	1	1	1	
		¿Participa su jefe con usted en el trabajo en equipo?	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la implementación de TICs
Objetivo del instrumento	Medir la implementación de TICs
Nombres y apellidos del experto	SARITA VASQUEZ LLIUYA
Documento de identidad	45388585
Años de experiencia en el área	9
Máximo Grado Académico	MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL LA CALETA
Cargo	OBSTETRA
Número telefónico	951060629
Firma	 <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <i>Mg. Vasquez Lliuya Sara</i> DNI45388585
Fecha	26 de junio del 2024

**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
VASQUEZ LLIUYA, SARA DNI 45388585	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 25/11/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VASQUEZ LLIUYA, SARA DNI 45388585	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 23/09/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VASQUEZ LLIUYA, SARA DNI 45388585	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2016 Fecha egreso: 16/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

SEGUNDO EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA

Definición de la variable: Se conceptualiza como la capacidad del hospital para optimizar sus procesos internos, proporcionando servicios médicos de calidad y atención efectiva a los pacientes, minimizando tiempos de espera y mejorando la precisión diagnóstica (Piñalozza y Vásconez, 2024).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desempeño	Planeamiento	¿Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el hospital?	1	1	1	1	
		¿La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el hospital?	1	1	1	1	
	Objetivos	¿La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la calidad de los servicios que brinda?	1	1	1	1	
		¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando los bienes y productos disponibles al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
	Eficacia	¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
		Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, ¿Afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia?	1	1	1	1	
Satisfacción	Complacencia	¿Considera que usted se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones desarrolladas en su puesto de trabajo en el Hospital?	1	1	1	1	
		¿Afirma que la organización satisface la demanda poblacional través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo?	1	1	1	1	
Calidad de atención	Condiciones	¿El hospital tiene una asignación de horarios adecuados para el desarrollo de su labor?	1	1	1	1	
		¿El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función?	1	1	1	1	
	Respeto	¿El personal de salud tiene un trato amable y atento al desarrollar su labor?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud es empático con los usuarios?	1	1	1	1	
Calidad de atención	Fiabilidad	¿Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud?	1	1	1	1	
		¿El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios?	1	1	1	1	
	Capacidad de respuesta	¿El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario?	1	1	1	1	
		¿El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del usuario?	1	1	1	1	
Seguridad	¿La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario?	1	1	1	1		
	¿Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas?	1	1	1	1		
Optimización	Organización	¿Conoce los problemas del servicio que afectan los objetivos y metas profesionales?	1	1	1	1	
		¿Usted cumple sus funciones asignadas a su puesto?	1	1	1	1	
	Desarrollo profesional	¿El personal posee conocimientos administrativos básicos para un desempeño favorable?	1	1	1	1	
		¿El personal puede adquirir habilidades nuevas para su desempeño?	1	1	1	1	
Oportunidades	Confía usted en ¿desarrollar línea de carrera en el hospital?	1	1	1	1		
	¿La institución brinda oportunidades de una manera equitativa?	1	1	1	1		
Mejora continua	Metas	¿Alcanza las metas a través de los recursos institucionales?	1	1	1	1	
		¿Las actividades que están a su cargo las cumple en su totalidad?	1	1	1	1	
	Motivación	¿Los directivos motivan e incentivan al personal que labora?	1	1	1	1	
		¿La gerencia general considera una política de reconocimiento de desempeño a todo el personal?	1	1	1	1	
	Compañerismo	¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo dentro del servicio?	1	1	1	1	
		¿Participa su jefe con usted en el trabajo en equipo?	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la eficiencia operativa
Objetivo del instrumento	Medir la eficiencia operativa
Nombres y apellidos del experto	ALINA IBET VILLALOBOS RODRIGUEZ
Documento de identidad	46162528
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	DOCTORA GESTION PUBLICA Y GOVERNABILIDAD MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	CENTRO MATERNO NARVAEZ
Cargo	OBSTETRA
Número telefónico	965836331
Firma	 <i>Dra. Alina Villalobos Rodriguez</i> DNI 46162528
Fecha	26 de junio del 2024

**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
VILLALOBOS RODRIGUEZ, ALINA IBET DNI 46162528	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 12/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VILLALOBOS RODRIGUEZ, ALINA IBET DNI 46162528	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 25/06/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VILLALOBOS RODRIGUEZ, ALINA IBET DNI 46162528	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2016 Fecha egreso: 17/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VILLALOBOS RODRIGUEZ, ALINA IBET DNI 46162528	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/08/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

TERCER EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA


Definición de la variable: Se conceptualiza como la capacidad del hospital para optimizar sus procesos internos, proporcionando servicios médicos de calidad y atención efectiva a los pacientes, minimizando tiempos de espera y mejorando la precisión diagnóstica (Piñaloza y Vásconez, 2024).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desempeño	Planeamiento	¿Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el hospital?	1	1	1	1	
		¿La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el hospital?	1	1	1	1	
	Objetivos	¿La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la calidad de los servicios que brinda?	1	1	1	1	
		¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando los bienes y productos disponibles al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
	Eficacia	¿Se logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
		Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, ¿Afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia?	1	1	1	1	
Satisfacción	Complacencia	¿Considera que usted se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones desarrolladas en su puesto de trabajo en el Hospital?	1	1	1	1	
		¿Afirma que la organización satisface la demanda poblacional través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo?	1	1	1	1	
	Condiciones	¿El hospital tiene una asignación de horarios adecuados para el desarrollo de su labor?	1	1	1	1	
		¿El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función?	1	1	1	1	
	Respeto	¿El personal de salud tiene un trato amable y atento al desarrollar su labor?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud es empático con los usuarios?	1	1	1	1	
Calidad de atención	Fiabilidad	¿Se cumple con la fecha establecida para la prestación de los servicios de salud?	1	1	1	1	
		¿El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios?	1	1	1	1	
	Capacidad de respuesta	¿El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario?	1	1	1	1	
		¿El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del usuario?	1	1	1	1	
	Seguridad	¿La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del usuario?	1	1	1	1	
		¿Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas?	1	1	1	1	
Optimización	Organización	¿Conoce los problemas del servicio que afectan los objetivos y metas profesionales?	1	1	1	1	
		¿Usted cumple sus funciones asignadas a su puesto?	1	1	1	1	
	Desarrollo profesional	¿El personal posee conocimientos administrativos básicos para un desempeño favorable?	1	1	1	1	
		¿El personal puede adquirir habilidades nuevas para su desempeño?	1	1	1	1	
	Oportunidades	Confía usted en ¿desarrollar línea de carrera en el hospital?	1	1	1	1	
		¿La institución brinda oportunidades de una manera equitativa?	1	1	1	1	
Mejora continua	Metas	¿Alcanza las metas a través de los recursos institucionales?	1	1	1	1	
		¿Las actividades que están a su cargo las cumple en su totalidad?	1	1	1	1	
	Motivación	¿Los directivos motivan e incentivan al personal que labora?	1	1	1	1	
		¿La gerencia general considera una política de reconocimiento de desempeño a todo el personal?	1	1	1	1	
	Compañerismo	¿El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo dentro del servicio?	1	1	1	1	
		¿Participa su jefe con usted en el trabajo en equipo?	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la eficiencia operativa
Objetivo del instrumento	Medir la eficiencia operativa
Nombres y apellidos del experto	ROXANA GLENY SALGADO MANRIQUE
Documento de identidad	29738553
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gobierno Regional de Arequipa
Cargo	Administrativa
Número telefónico	942 715 586
Firma	 Firma del evaluador DNI: 29738553
Fecha	10 de junio del 2024

**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
SALGADO MANRIQUE, ROXANA GLENY DNI 29738553	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 31/08/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
SALGADO MANRIQUE, ROXANA GLENY DNI 29738553	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 28/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
SALGADO MANRIQUE, ROXANA GLENY DNI 29738553	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 16/01/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Al haber obtenido la validación de los tres expertos, ha sido pertinente aplicar una prueba piloto a 20 alumnos; la información recabada ha sido ordenada en el programa Microsoft Excel y exportada al programa SPSS para aplicarse la prueba Alfa de Cronbach.

Primero:

La prueba piloto del cuestionario para medir la primera variable arrojó el valor 0.910, lo cual permite inferir la alta confiabilidad del instrumento.

Tabla 15

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Validos	20	100
	Excluido	0	0
	Total	20	100

Tabla 16

Prueba de confiabilidad del primer instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.910	30

Segundo:

La prueba piloto del cuestionario para medir el segundo instrumento arrojó el valor 0.739, lo cual permite inferir la alta confiabilidad del instrumento

Tabla 7

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Validos	20	100
	Excluido	0	0
	Total	20	100

Tabla 8

Prueba de confiabilidad del segundo instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.739	30

Anexo 5: Consentimiento informado

Título de la investigación: Implementación de TICs y su impacto en la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Investigadora: Peralta Galarreta Narcizha Jannethe

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Implementación de TICs y su impacto en la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es determinar la influencia de la implementación de sobre la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión de Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Investigar la relación entre las variables es fundamental para mejorar la salud y el bienestar de las personas por varias razones; puesto que las TICs facilitan el acceso a información relevante sobre salud y bienestar, permitiendo a las personas: Puede tomar decisiones informadas sobre su atención y tratamiento. Asimismo, pueden facilitar la adopción de un estilo de vida saludable a través de aplicaciones y dispositivos que promuevan la actividad física, la nutrición equilibrada y el manejo del estrés.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de [colocar el ambiente] de la institución [indicar la institución]. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea

participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Peralta Galarreta Narcizha Jannethe email: nperalta@ucvvirtual.edu.pe y asesor Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzalez email: dgonzalez@ucvvirtual.edu.pe .

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Implementación de TICs y su impacto en la eficiencia operativa de servicios de salud de un Hospital en Chimbote, 2023

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:
Maestría en Gestión de Servicios de la Salud

AUTORA:
Peralta Galmela, Narcisca Jannethne (orcid.org/0009-0001-5989-0410)

ASESOR:
Dr. González González, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)
Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-8882-8982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar.

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	6 %
2	hdi-hande.net	3 %
3	repositorio.uco.edu.pe	2 %
4	www.courses.com	1 %
5	epo.uaf.es	<1 %
6	www.sikshare.net	<1 %
7	es.weforum.org	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %
9	www.difusionline.com	<1 %
10	biblio.ucaites.edu.co	<1 %
11	www.fposgrad.com	<1 %
12	www.researchgate.net	<1 %
13	repositorio.unicausa.e...	<1 %
14	www.ces.edu.co	<1 %
15	www.mybcehnetwork.c...	<1 %

Anexo 7: Otras evidencias
Cálculo de tamaño de muestra

Población Finita/Conocida	
Nivel de Confianza	95%
Z	1.96
s^2	1
E	0.05
N	106
n	100