

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Eficiencia operativa del Siga informático y la satisfacción del usuario
final en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

Bach. Cristian Fernando SOTO INOCENTE

Asesor:

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Eficiencia operativa del Siga informático y la satisfacción del usuario
final en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ
PRESIDENTE

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 044-2025- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Cristian Fernando SOTO INOCENTE

Escuela de Posgrado:
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
"EFICIENCIA OPERATIVA DEL SIGA INFORMÁTICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO FINAL EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2024"

ASESOR (A): Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA

Índice de Similitud:
4%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 28 de abril del 2025



Firmado digitalmente por BALDEON
DIEGO Jheysen Luis PAU
20154005048.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.04.2025 22:21:02 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

Con cariño a mis padres
Fernando y Dina que me dieron
la vida y han caminado a mi
lado en todo momento.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación se ha desarrollado gracias a la colaboración incondicional de muchas personas, a quienes reconozco y expreso mi más sincero agradecimiento.

Primeramente, quiero agradecer a mi asesora la Dra, Nelly Luz Fuster Zuñiga, por su guía en el proceso de la investigación, su paciencia y experiencia, que me llevaron a poder formar este estudio y alcanzar los desafíos y superarlos en todo este proceso. Mis agradecimientos también al Hospital Daniel Alcides Carrión por las facilidades prestadas a fin de llevar a cabo esta investigación, así mismo por el acceso a la información y los datos importantes que fueron relevantes para el desarrollo de este trabajo.

Mi más profundo agradecimiento a los docentes, colegas y amigos de la maestría por sus apreciaciones, disposición y honestidad en compartir sus opiniones que fueron fundamentales en la comprensión y análisis del problema de investigación.

Asimismo, a mi madre que es lo primero en mi corazón le agradezco por su amor incondicional y el trabajo que ha realizado a lo largo de los años por ayudarme.

A todos ustedes, muchas gracias.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Satisfacción del Usuario Final en el Hospital Daniel Alcides Carrión durante el año 2024. El diseño utilizado fue cuantitativo, no experimental y de tipo correlacional. La población incluyó al personal administrativo del hospital, y se aplicó un muestreo representativo que permitió recolectar datos mediante encuestas basadas en escalas Likert, evaluando tanto la eficiencia operativa del sistema como las dimensiones de satisfacción del usuario (contenido, precisión, formato, facilidad de uso y oportunidad).

Los resultados mostraron que no existe una correlación significativa entre las variables principales ni entre la eficiencia operativa del Siga Informático y las dimensiones específicas de satisfacción. Estos hallazgos llevaron a rechazar las hipótesis alternas y aceptar la hipótesis nula general, indicando que la eficiencia operativa del sistema no tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario final en este contexto.

El estudio resalta la necesidad de explorar factores adicionales, como el soporte técnico, las políticas organizacionales y las condiciones laborales, que podrían influir en la percepción de satisfacción del usuario. Asimismo, se recomienda continuar investigando mediante enfoques cualitativos y considerar variables mediadoras que puedan proporcionar una comprensión más integral del impacto del sistema en el entorno hospitalario.

Palabras clave: Eficiencia operativa, Siga Informático, Satisfacción del usuario, Gestión administrativa.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between the Operational Efficiency of the Siga Information System and User Satisfaction at the Daniel Alcides Carrión Hospital during 2024. The research design was quantitative, non-experimental, and correlational. The population included the hospital's administrative staff, and a representative sample was selected to collect data through Likert scale surveys, assessing both the system's operational efficiency and user satisfaction dimensions (content, precision, format, ease of use, and timeliness).

The results showed no significant correlation between the main variables or between the operational efficiency of the Siga Information System and the specific dimensions of user satisfaction. These findings led to the rejection of the alternative hypotheses and acceptance of the general null hypothesis, indicating that the system's operational efficiency does not directly impact user satisfaction in this context.

The study highlights the need to explore additional factors, such as technical support, organizational policies, and working conditions, which may influence user satisfaction perceptions. Furthermore, it is recommended to continue research through qualitative approaches and consider mediating variables to gain a more comprehensive understanding of the system's impact within the hospital setting.

Keywords: Operational efficiency, Siga Information System, User satisfaction, Administrative management.

INTRODUCCIÓN

En el contexto hospitalario, los sistemas de información desempeñan un papel crucial en la mejora de la eficiencia operativa y la calidad de los servicios administrativos. Según Ammenwerth et al. (2006), la implementación de sistemas informáticos en salud ha demostrado ser una estrategia efectiva para optimizar procesos, reducir errores y facilitar la toma de decisiones. En este marco, el Siga Informático, utilizado en instituciones públicas de salud en Perú, se presenta como una herramienta clave para la gestión de tareas administrativas, financieras y logísticas. Sin embargo, su impacto en la satisfacción del usuario final, particularmente en el Hospital Daniel Alcides Carrión, merece un análisis detallado para identificar fortalezas y áreas de mejora.

La satisfacción del usuario final, definida como la percepción positiva respecto al uso de un sistema y su capacidad para cumplir con las expectativas, es un indicador fundamental del éxito organizacional (DeLone & McLean, 1992). Diversos estudios han demostrado que un sistema eficiente no solo mejora el desempeño administrativo, sino que también contribuye al bienestar del personal, aumentando su motivación y reduciendo la carga laboral (Doll & Torkzadeh, 1988; Heeks, 2006). En el caso específico del Siga Informático, comprender cómo su eficiencia operativa se relaciona con la satisfacción del usuario final puede ofrecer insights valiosos para optimizar su funcionamiento.

El presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión durante el año 2024. Esta investigación se basa en un diseño cuantitativo, no experimental y de tipo correlacional, lo que permite analizar las percepciones de los empleados administrativos en relación con la funcionalidad, facilidad de uso y relevancia del sistema. Además, busca identificar las dimensiones específicas

que influyen en la satisfacción del usuario, tales como la calidad de la información, la facilidad de uso y la oportunidad de los datos proporcionados (Petter, DeLone & McLean, 2013).

El Capítulo 1 aborda y define el problema de investigación. Inicia con la identificación y delimitación del problema central, proporcionando una base clara para el desarrollo del estudio. Posteriormente, se planteó el problema en términos generales y específicos, complementado con la formulación de objetivos que orientan la investigación. Además, incluye una justificación detallada que subraya la importancia teórica y práctica del estudio, junto con las posibles restricciones que influyen en su desarrollo, como limitaciones en el acceso a datos o recursos disponibles.

En el Capítulo 2, se exploran investigaciones previas relacionadas con los sistemas de información en el ámbito hospitalario, especialmente aquellas que evalúan la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios finales. Este capítulo también contiene el desarrollo de las bases conceptuales y científicas que sustentan el estudio, incluyendo un análisis detallado de las dimensiones clave del Siga Informático y los factores que influyen en la percepción de satisfacción del usuario. Además, se define los términos clave utilizados en el estudio y se formulan las hipótesis generales y específicas que guían el análisis. Finalmente, se identifica cada variable y se detalla su definición operacional, especificando los indicadores necesarios para la recopilación de datos.

El Capítulo 3 está centrado en la metodología empleada en esta investigación. Se explica el tipo de estudio, su nivel, los métodos y el diseño seleccionado, justificando cada elección con base en los objetivos del trabajo. También se describen las características de la población y muestra, así como las herramientas y técnicas utilizadas para la recolección de datos, como cuestionarios diseñados para evaluar la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción de los usuarios finales. Adicionalmente,

se incluye un análisis de la validación y confiabilidad de los instrumentos, las estrategias de análisis de datos, y se garantizará un enfoque ético que respalde el desarrollo del estudio.

En el Capítulo 4 se presenta los hallazgos obtenidos durante el trabajo de campo. Se expone la recolección de datos, seguida de un análisis detallado que destaca las tendencias y patrones identificados en la información recopilada. Se realizaron pruebas de hipótesis para validar las proposiciones del marco teórico y se ofrecer una discusión comparativa de los resultados en relación con los estudios previos. Este análisis permite contextualizar los hallazgos dentro del ámbito del Hospital Daniel Alcides Carrión y ofrecer interpretaciones relevantes para la mejora de la gestión administrativa en el sector salud.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--|---|
| 1.1. Identificación y Determinación del Problema | 1 |
| 1.2. Delimitación de la Investigación..... | 4 |
| 1.3. Formulación del Problema | 5 |
| 1.3.1. Problema General..... | 5 |
| 1.3.2. Problemas Específicos | 5 |
| 1.4. Formulación de Objetivos..... | 6 |
| 1.4.1. Objetivo General | 6 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 6 |

| | |
|--|---|
| 1.5. Justificación de la Investigación | 7 |
| 1.6. Limitaciones de la Investigación..... | 9 |

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes de Estudio | 11 |
| 2.2. Bases teóricas – científicas | 17 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos | 29 |
| 2.4. Formulación de Hipótesis | 31 |
| 2.4.1. Hipótesis General | 31 |
| 2.4.2. Hipótesis Específicas | 31 |
| 2.5. Identificación de Variables | 32 |
| 2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores | 32 |

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--|----|
| 3.1. Tipo de Investigación..... | 35 |
| 3.2. Nivel de Investigación | 35 |
| 3.3. Métodos de Investigación | 36 |
| 3.4. Diseño de Investigación | 36 |
| 3.5. Población y Muestra..... | 37 |
| 3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 38 |

| | |
|---|----|
| 3.7. Selección, Validación y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación | 39 |
| 3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos | 41 |
| 3.9. Tratamiento Estadístico..... | 41 |
| 3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica | 42 |

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|---|----|
| 4.1. Descripción del Trabajo de Campo | 43 |
| 4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados..... | 44 |
| 4.3. Prueba de hipótesis..... | 58 |
| 4.4. Discusión de resultados..... | 66 |

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1: Variable 1: Eficiencia Operativa del Siga Informático | 32 |
| Tabla 2: Variable 2: Satisfacción del Usuario Final | 34 |
| Tabla 3: Resultados e interpretación del Alfa de Cronbach | 40 |
| Tabla 4: Resultado de confiabilidad: Eficiencia Operativa del Siga Informático | 40 |
| Tabla 5: Resultado de confiabilidad: Satisfacción del Usuario Final..... | 40 |
| Tabla 6: Eficiencia Operativa del Siga Informático | 44 |
| Tabla 7: Dimensión velocidad de procesamiento | 45 |
| Tabla 8: Dimensión fiabilidad | 46 |
| Tabla 9: Dimensión facilidad de uso | 47 |
| Tabla 10: Dimensión capacidad de manejo de volumen de trabajo..... | 48 |
| Tabla 11: Dimensión Exactitud y Precisión de la Información | 49 |
| Tabla 12: Dimensión Capacidad de Integración..... | 50 |
| Tabla 13: Dimensión Costo-efectividad | 50 |
| Tabla 14: Dimensión Capacidad de Soporte y Mantenimiento | 51 |
| Tabla 15: Satisfacción del Usuario Final..... | 52 |
| Tabla 16: Dimensión Contenido..... | 53 |
| Tabla 17: Dimensión Precisión..... | 54 |
| Tabla 18: Dimensión Formato | 55 |
| Tabla 19: Dimensión Facilidad de Uso | 56 |

| | |
|--|-----------|
| Tabla 20: Dimensión Oportunidad | 57 |
| Tabla 21: Correlación entre Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Satisfacción del Usuario Final | 59 |
| Tabla 22: Interpretación..... | 60 |
| Tabla 23: Correlación entre | 60 |
| Tabla 24: Correlación entre eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión precisión | 62 |
| Tabla 25: Correlación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión formato | 63 |
| Tabla 26: Correlación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión facilidad de uso..... | 64 |
| Tabla 27: Correlación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión Oportunidad..... | 65 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----------|
| Figura 1: Diseño de correlación de las variables de estudio | 37 |
| Figura 2: Eficiencia Operativa del Siga Informático | 44 |
| Figura 3: Dimensión velocidad de procesamiento | 45 |
| Figura 4: Dimensión fiabilidad | 46 |
| Figura 5: Dimensión facilidad de uso | 47 |
| Figura 6: Dimensión capacidad de manejo de volumen de trabajo | 48 |
| Figura 7: Dimensión Exactitud y Precisión de la Información | 49 |
| Figura 8: Dimensión Capacidad de Integración..... | 50 |
| Figura 9: Dimensión Costo-efectividad | 51 |
| Figura 10: Dimensión Capacidad de Soporte y Mantenimiento | 52 |
| Figura 11: Satisfacción del Usuario Final | 53 |
| Figura 12: Dimensión Contenido | 54 |
| Figura 13: Dimensión Precisión..... | 55 |
| Figura 14: Dimensión Formato | 56 |
| Figura 15: Dimensión Facilidad de Uso..... | 57 |
| Figura 16: Dimensión Oportunidad | 58 |

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Determinación del Problema

La eficiencia operativa en la gestión hospitalaria es esencial para asegurar la calidad del servicio y optimizar el uso de recursos, especialmente en el contexto de sistemas de información como el Siga Informático. De acuerdo con Ammenwerth et al. (2006), los sistemas de información en salud son herramientas fundamentales para mejorar la eficiencia operativa al reducir errores, optimizar procesos administrativos y mejorar la toma de decisiones. El Siga Informático, implementado en instituciones públicas de salud en Perú, es un sistema diseñado para gestionar tareas administrativas, financieras y logísticas de manera integrada. La eficiencia operativa de este sistema es crucial para el correcto funcionamiento de las operaciones diarias en los hospitales y tiene un impacto directo en la satisfacción del personal administrativo, quienes son los principales usuarios finales del sistema.

La satisfacción del usuario final, entendido como el personal administrativo de los hospitales, es un factor determinante para el éxito de las

organizaciones. Según Locke (1976), la satisfacción laboral está relacionada con la percepción de los empleados sobre su entorno de trabajo, las herramientas que utilizan y su capacidad para desempeñar sus funciones eficientemente. En el entorno hospitalario, un sistema informático que funcione de manera eficiente contribuye significativamente a la satisfacción del personal, al reducir la carga de trabajo, minimizar los errores y facilitar la gestión de tareas complejas. Por lo tanto, la eficiencia operativa del Siga Informático no solo afecta el desempeño administrativo, sino también el bienestar y la motivación del personal administrativo.

A nivel global, la implementación de sistemas de información en hospitales ha demostrado ser una estrategia eficaz para mejorar tanto la eficiencia operativa como la satisfacción del personal administrativo. Un estudio realizado por DeLone y McLean (2003) sobre el modelo de éxito de los sistemas de información sugiere que la calidad del sistema y la calidad de la información son determinantes críticos para la satisfacción del usuario, lo que a su vez influye en el éxito general del sistema. La relación entre la eficiencia operativa de los sistemas informáticos y la satisfacción del usuario final es, por lo tanto, un área clave de interés para las organizaciones de salud.

En América Latina, la adopción de sistemas informáticos en hospitales ha crecido significativamente en las últimas décadas. Un estudio de Luna, Almerares, Mayan, González, y Otero (2014) destaca que la satisfacción del personal administrativo en hospitales está estrechamente vinculada con la efectividad de los sistemas informáticos que utilizan. En este sentido, la eficiencia operativa del Siga Informático es crucial para asegurar que los empleados cuenten

con un entorno de trabajo adecuado, lo que a su vez mejora su satisfacción y desempeño.

En Perú, la implementación del Siga Informático en hospitales públicos ha sido una medida clave para modernizar la gestión administrativa. Según un informe del Ministerio de Salud (MINSA, 2018), el Siga Informático ha contribuido a mejorar la eficiencia en la administración de recursos en varias instituciones de salud del país. Sin embargo, aún existen desafíos en cuanto a la adaptación del sistema a las necesidades específicas de cada hospital y a la formación continua del personal administrativo.

En el Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la región de Pasco, el uso del Siga Informático ha evidenciado tanto oportunidades como desafíos en relación con la satisfacción del usuario final. Aunque el sistema ha demostrado ser beneficioso para la eficiencia operativa, el personal administrativo ha reportado dificultades que afectan su satisfacción laboral. Estas dificultades pueden estar relacionadas con la falta de adecuación del sistema a los procesos específicos del hospital, la insuficiente capacitación del personal y la falta de soporte técnico, lo que puede incrementar la carga de trabajo y generar frustración.

Las causas de estos problemas son diversas. Por un lado, la falta de actualización y personalización del Siga Informático para adaptarse a las necesidades y particularidades del hospital. Por otro lado, la insuficiente capacitación y apoyo continuo al personal administrativo, lo que dificulta la adopción efectiva del sistema. Estas deficiencias pueden llevar a una disminución en la satisfacción del personal, lo que impacta negativamente en la eficiencia operativa y, en última instancia, en la calidad del servicio hospitalario.

Como efectos, se observa que los usuarios finales, al no sentirse completamente satisfechos con el sistema, pueden experimentar una disminución en su rendimiento y en su percepción de la calidad del entorno laboral. Esto no solo afecta la eficiencia operativa del hospital, sino que también puede tener repercusiones en la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. A largo plazo, la insatisfacción del cliente final podría llevar a una mayor rotación de personal y a dificultades para retener talento, lo que afectaría la sostenibilidad y competitividad del hospital.

Como aporte, se propone un análisis exhaustivo de cómo la eficiencia operativa del Siga Informático impacta en la satisfacción de los usuarios finales, proporcionando una base sólida para la implementación de mejoras en el sistema y en las prácticas de gestión administrativa. Esto contribuirá a crear un entorno de trabajo más satisfactorio y eficiente, mejorando tanto la experiencia del personal administrativo como la calidad del servicio hospitalario.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en el Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la región de Pasco, Perú. Este hospital es una de las principales instituciones de salud de la región, y cuenta con un personal administrativo que utiliza el sistema Siga Informático para la gestión de diversas tareas administrativas y financieras.

1.2.2. Delimitación Temporal

El estudio se desarrolló durante el año 2024, abarcando un periodo de recolección de datos, análisis y presentación de resultados que se extiende a lo largo de todo el año, con énfasis en los meses de marzo a septiembre para la recopilación de datos de campo.

1.2.3. Delimitación Social

La población objetivo de esta investigación está compuesta por el personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, quienes son los usuarios directos del Siga Informático. Este grupo incluye a empleados que desempeñan funciones relacionadas con la gestión de recursos, procesos financieros, y tareas logísticas dentro del hospital.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera se relacionan la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?

1.3.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su contenido en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?
- b. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su precisión en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?
- c. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su formato en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?

- d. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su facilidad de uso en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?
- e. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su oportunidad en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su contenido en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.
- b) Conocer la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su precisión en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.
- c) Establecer la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su formato en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.
- d) Precisar la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su facilidad de uso en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

- e) Reconocer la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su oportunidad en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Práctica

La presente investigación es de suma importancia para el Hospital Daniel Alcides Carrión y otras instituciones de salud que utilizan el sistema Siga Informático como herramienta principal de gestión administrativa. La eficiencia operativa de un sistema de información influye directamente en la calidad de las operaciones diarias del hospital, lo que a su vez afecta la satisfacción del personal administrativo, considerado como el usuario final. Este personal es responsable de procesar, administrar y manejar gran parte de las actividades cruciales para el funcionamiento del hospital, desde la gestión de recursos hasta la generación de informes y el manejo de información crítica.

Evaluar la eficiencia operativa del Siga Informático permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo a optimizar las operaciones administrativas del hospital. Una mejora en la eficiencia del sistema no solo puede reducir tiempos de espera y errores, sino también aumentar la satisfacción del personal, lo que redundará en un entorno laboral más productivo y en la mejora de la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. Los resultados de esta investigación podrán ser utilizados por los gestores del hospital para tomar decisiones informadas sobre la implementación de mejoras tecnológicas y organizacionales, fortaleciendo la capacidad operativa y la satisfacción del personal.

1.5.2. Justificación Teórica

Teóricamente, esta investigación se apoya en marcos conceptuales sólidos dentro del ámbito de los sistemas de información, con un enfoque particular en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario final. La creación de un cuestionario propio para medir estas variables se basa en los modelos y teorías desarrollados por DeLone y McLean (2003) y Doll y Torkzadeh (1988), quienes han establecido criterios clave para evaluar la calidad de los sistemas de información y la satisfacción del usuario.

Al combinar elementos de estos dos marcos teóricos, la investigación no solo adopta principios probados en la literatura, sino que también contribuye al desarrollo de un cuestionario que es sensible a las características específicas del sistema Siga Informático y del entorno hospitalario peruano. Este enfoque teórico asegura que la medición de las variables clave sea precisa, relevante y adaptada a las necesidades de la investigación, lo que permitirá obtener resultados significativos y aplicables en la práctica hospitalaria.

Este marco teórico no solo valida el desarrollo del cuestionario, sino que también posiciona la investigación dentro de un contexto académico más amplio, permitiendo comparaciones con estudios similares y contribuyendo al conocimiento sobre la implementación y evaluación de sistemas de información en entornos de salud.

1.5.3. Justificación Metodológica

Desde un punto de vista metodológico, la investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo correlacional, lo que permite establecer relaciones entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final. La utilización de encuestas estandarizadas y adaptadas para medir ambas variables

garantiza la fiabilidad y validez de los datos recopilados. Al emplear un diseño no experimental de tipo transversal, se podrá obtener una instantánea del estado actual de estas variables dentro del hospital, proporcionando un análisis robusto y aplicable en el corto plazo.

El enfoque metodológico seleccionado permite, además, una replicación futura del estudio en otros contextos similares, lo que refuerza la capacidad de generalización de los hallazgos. Al utilizar técnicas de análisis estadístico para examinar las relaciones entre las variables, se garantiza un tratamiento riguroso de los datos, permitiendo identificar correlaciones significativas que pueden fundamentar la toma de decisiones estratégicas en el ámbito hospitalario.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Limitaciones metodológicas

Una de las principales limitaciones de la presente investigación es la naturaleza transversal del estudio. Al recolectar datos en un único momento en el tiempo, no se podrá captar la evolución de la eficiencia operativa del Siga Informático ni los cambios en la satisfacción del usuario final a lo largo del tiempo. Además, la investigación se basa en la autoevaluación de los usuarios finales a través de encuestas, lo que puede estar sujeto a sesgos de respuesta, como la deseabilidad social o la falta de objetividad en la evaluación del sistema.

Limitaciones del instrumento de medición

Aunque el cuestionario desarrollado para medir la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final está basado en marcos teóricos sólidos y en adaptaciones de instrumentos validados, su validez y confiabilidad en el contexto específico del Hospital Daniel Alcides Carrión deben ser

evaluadas. La falta de validación previa del cuestionario en este entorno específico podría limitar la generalización de los resultados.

Limitaciones contextuales

La investigación se lleva a cabo en el Hospital Daniel Alcides Carrión, una institución específica ubicada en la región de Pasco, Perú. Por lo tanto, los resultados obtenidos podrían no ser representativos de otros hospitales o instituciones de salud con características diferentes, tanto en términos de infraestructura como de perfil del personal administrativo. Esta limitación afecta la generalización de los hallazgos a otros contextos similares.

Limitaciones de recursos

Como toda investigación, existen limitaciones relacionadas con los recursos disponibles, tanto humanos como económicos. La recolección de datos dependerá de la disposición del personal administrativo a participar en la encuesta, lo que podría limitar el tamaño de la muestra y, por ende, la representatividad de los resultados. Además, la disponibilidad de tiempo para la recopilación y análisis de datos podría afectar la profundidad del análisis estadístico.

Limitaciones tecnológicas

Dado que el estudio se centra en la evaluación de un sistema informático, cualquier cambio en la infraestructura tecnológica del hospital, como actualizaciones del Siga Informático o modificaciones en su configuración durante el periodo de investigación, podría influir en los resultados. Estos factores externos, que están fuera del control del investigador, podrían afectar la percepción de los usuarios sobre la eficiencia operativa y la satisfacción con el sistema.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En su estudio titulado *Evaluating Nurses' Satisfaction with Nursing Information Systems* Khajouei y Abbasi (2017) investigaron la satisfacción de las enfermeras con dos sistemas de información de enfermería en Irán. Utilizando un enfoque cuantitativo, se encuestó a un grupo de enfermeras para evaluar aspectos clave como la facilidad de uso, la calidad de la información y la eficiencia operativa del sistema. Los resultados mostraron que la facilidad de uso y la calidad de la información eran los factores más influyentes en la satisfacción general del usuario.

En este contexto, en la investigación *The Effect of Application of Hospital Management Information Systems on Operational Performance Through User Satisfaction*, realizada por Wijaya y Sulistyowati (2019), se examinó cómo la implementación de sistemas de información de gestión hospitalaria (HMIS) influye en el rendimiento operativo mediado por la satisfacción del usuario. Este

estudio correlacional, que utilizó el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) con una muestra de 207 empleados del Hermina Group Hospital en Indonesia, encontró que la satisfacción del usuario tenía un efecto positivo y significativo en el rendimiento operativo. Específicamente, se reportó una correlación positiva ($\beta = 0.45$, $p < 0.05$) entre la satisfacción del usuario y el rendimiento operativo, indicando que mejorar la satisfacción del usuario podría traducirse en un incremento en la eficiencia operativa del hospital.

En el artículo *E-service evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector*, Kitsios, Kamariotou y Manthou (2019) evaluaron la satisfacción de los usuarios finales con sistemas de información hospitalaria en Grecia. El estudio, que utilizó un enfoque cuantitativo, se enfocó en medir la calidad del sistema, la facilidad de uso y la satisfacción del usuario. Aunque los autores encontraron una correlación positiva entre la calidad del sistema y la satisfacción del usuario, los datos numéricos específicos sobre las correlaciones no se proporcionaron en los resultados publicados.

Asimismo, Lin (2017), en su estudio titulado *Nurses' Satisfaction with Using Nursing Information Systems* exploró la satisfacción de las enfermeras con los sistemas de información de enfermería en Taiwán, utilizando el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) y el Modelo de Éxito de Sistemas de Información (ISS). Este estudio cuantitativo involucró encuestas a 250 enfermeras y utilizó análisis estadísticos para medir la relación entre la satisfacción del usuario y factores como la facilidad de uso, la utilidad percibida y la calidad del sistema. Los resultados mostraron que la facilidad de uso tenía una fuerte correlación positiva con la satisfacción del usuario ($r = 0.64$, $p < 0.01$), y que la utilidad percibida también era un predictor significativo de la satisfacción

del usuario con el sistema. Estos hallazgos destacan la importancia de diseñar sistemas de información que sean intuitivos y útiles para los usuarios en entornos hospitalarios.

En el estudio *Healthcare Information Systems: Measuring End-User Satisfaction* Bahari y Ling (2010) evaluaron la satisfacción de los usuarios finales con los sistemas de información hospitalaria en Malasia. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas a 300 empleados de hospitales para medir su satisfacción con varios aspectos del sistema, incluidos la calidad de la información, la facilidad de uso y la eficiencia operativa. Aunque el estudio destacó que la calidad de la información era el factor más influyente en la satisfacción del usuario, no se proporcionaron correlaciones numéricas exactas en los resultados publicados. Sin embargo, el estudio subrayó la necesidad de mejorar continuamente los sistemas de información para mantener altos niveles de satisfacción entre los usuarios finales en el sector salud.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En su investigación titulada *Implementación de un Sistema de Información Hospitalario (HIS) interoperable basado en HL7 para un Centro Médico de categoría II-1 o superior* Vargas Rioja (2020) desarrolló un sistema de información hospitalario con interoperabilidad HL7 para mejorar la gestión en un centro médico de categoría II-1 en Perú. El estudio se enfocó en la eficiencia operativa del sistema, destacando la importancia de la interoperabilidad para el intercambio correcto de información entre diferentes sistemas de salud. El sistema diseñado abarcó la gestión de finanzas, personal, citas, y recursos hospitalarios, mostrando cómo la implementación de estándares internacionales puede mejorar significativamente la eficiencia en la administración de un centro

de salud. El estudio subraya la necesidad de implementar sistemas integrados y escalables en el contexto de salud, especialmente relevante durante la pandemia de COVID-19.

En el estudio *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022*, Rondo Layza (2023) investigó la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en un hospital público de Huamachuco. Este estudio, de enfoque cuantitativo y correlacional, utilizó una muestra de 196 usuarios y aplicó la prueba de correlación de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.768 ($p < 0.05$), lo que indica una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Estos resultados sugieren que mejorar la calidad del servicio, que está influenciada por la eficiencia operativa de los sistemas hospitalarios, puede aumentar significativamente la satisfacción del usuario.

Asimismo, en el estudio *Implementación de un sistema informático para mejorar la atención de los pacientes en el Hospital Nacional Dos de Mayo* Castillo Vega (2020) implementó un sistema informático para optimizar la atención al paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo. El estudio se centró en cómo la mejora en la eficiencia operativa del sistema contribuyó a una atención más ágil y efectiva para los pacientes, resaltando la relación entre la implementación de tecnología y la satisfacción de los usuarios del sistema. Aunque no se reportaron correlaciones numéricas específicas, la investigación destacó la importancia de los sistemas de información para mejorar los procesos administrativos y la calidad de la atención en hospitales públicos.

Además, en su investigación *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia de los hospitales de la*

Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este Pérez Huamán (2019) exploró cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia de hospitales en Lima Este. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, el estudio encontró que la calidad del servicio, que incluye la eficiencia operativa de los sistemas utilizados, estaba significativamente correlacionada con la satisfacción del usuario. La investigación concluye que mejorar la calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario.

En *Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital Regional de Cusco* Gutiérrez Muñoz (2021) analizó los factores que afectan la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el Hospital Regional de Cusco. Este estudio cuantitativo abordó cómo la calidad de la atención, influenciada por la eficiencia operativa del sistema de información, afecta la satisfacción de los pacientes. Aunque no se reportaron correlaciones numéricas específicas, la investigación destacó que la mejora en la eficiencia operativa del sistema podría aumentar significativamente la satisfacción de los usuarios.

2.1.3. Antecedentes Locales

En su estudio titulado *Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019* Jeremías Macías Ureta Tolentino (2021) investigó la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por el personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. Este estudio, de enfoque cuantitativo, utilizó encuestas aplicadas a los usuarios del servicio para evaluar su nivel de satisfacción. Los resultados

mostraron que la calidad de la atención, particularmente en términos de trato y eficiencia, estaba significativamente relacionada con la satisfacción del usuario. Aunque la investigación no se enfocó en la eficiencia operativa de un sistema informático específico, sus hallazgos sobre la importancia de la calidad del servicio pueden ofrecer una base relevante para estudios que busquen mejorar la satisfacción del usuario en contextos hospitalarios.

En la investigación titulada *Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023* Cristina Maryluz Astuhuaman Huaman y Maira Melani Bedía Luquillas (2023) realizaron un estudio correlacional para examinar la relación entre el desempeño del personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios en dos centros de salud de Pasco. Este estudio, de carácter cuantitativo, involucró encuestas a una muestra representativa de usuarios adultos, evaluando su satisfacción con el cuidado recibido. Los resultados indicaron que un desempeño profesional superior por parte del personal de enfermería estaba positivamente correlacionado con niveles más altos de satisfacción del usuario, lo que sugiere que la calidad y eficiencia en la atención son factores cruciales para la satisfacción en entornos de salud.

Estos antecedentes reflejan investigaciones que, aunque no abordan directamente la eficiencia operativa de sistemas informáticos, se centran en aspectos cruciales de la satisfacción del usuario en contextos de salud en la región de Pasco.

2.2. Bases teóricas – científicas

Eficiencia Operativa de los Sistemas Informáticos

Los sistemas informáticos son conjuntos interrelacionados de hardware, software, datos y procedimientos que trabajan en conjunto para procesar y gestionar información. Estos sistemas han evolucionado significativamente desde sus primeros días, con figuras pioneras como John Von Neumann y Alan Turing, quienes establecieron los fundamentos teóricos y arquitectónicos de los sistemas computacionales modernos. Von Neumann (1945), propuso la arquitectura que lleva su nombre, donde datos e instrucciones se almacenan en la misma memoria, lo que se convirtió en la base para el diseño de la mayoría de los sistemas informáticos actuales. Turing (1950), por su parte, en los 50's, introdujo la noción de una "máquina universal" capaz de ejecutar cualquier algoritmo computacional, sentando las bases para la teoría de la computación.

A medida que los sistemas informáticos comenzaron a ser más ampliamente utilizados en contextos organizacionales, la necesidad de optimizar su rendimiento se hizo evidente. Aquí es donde entra en juego el concepto de eficiencia operativa. Inicialmente, la eficiencia operativa en sistemas informáticos se refería principalmente a la capacidad técnica del sistema para procesar tareas con rapidez y precisión, minimizando el uso de recursos como tiempo y memoria. Sin embargo, este concepto ha evolucionado y se ha expandido para incluir dimensiones más amplias que van más allá del simple rendimiento técnico.

DeLone y McLean (1992) fueron de los primeros en proponer un modelo que vincula la eficiencia operativa de los sistemas informáticos con el éxito organizacional, introduciendo la idea de que un sistema eficiente no solo debe

funcionar correctamente, sino también aportar valor a la organización y a sus usuarios. Según este modelo, la eficiencia operativa incluye la calidad del sistema, la calidad de la información, y la satisfacción del usuario, todos ellos interrelacionados para determinar el impacto neto del sistema en la organización.

En los años posteriores, otros autores refinaron y ampliaron este concepto. Agarwal y Prasad (1997) destacaron la importancia de la "usabilidad" en la eficiencia operativa, argumentando que un sistema eficiente también debe ser fácil de usar, permitiendo a los usuarios completar sus tareas de manera rápida y sin dificultades. Este enfoque añadió una dimensión centrada en el usuario al concepto de eficiencia, reconociendo que el rendimiento técnico por sí solo no es suficiente para garantizar el éxito de un sistema.

Heeks (2006) amplió aún más el concepto al subrayar la importancia de la "adaptabilidad" y la "resiliencia" en contextos donde los sistemas operan bajo condiciones difíciles o cambiantes, como en el caso de los sistemas de información en salud en países en desarrollo. Según Heeks, un sistema verdaderamente eficiente debe ser capaz de adaptarse a circunstancias imprevistas y recuperarse rápidamente de fallos, asegurando así su continuidad operativa.

La definición más aceptada en la actualidad combina estos elementos técnicos, centrados en el usuario y organizacionales. Petter, DeLone y McLean (2013) definen la eficiencia operativa de un sistema informático como la capacidad del sistema para realizar tareas con alta productividad, utilizando los recursos de manera efectiva, asegurando que los usuarios puedan interactuar con el sistema de manera intuitiva y sin problemas, y maximizando el impacto positivo en la organización. Esta definición integral refleja la evolución del

concepto, integrando tanto el rendimiento del sistema como la experiencia del usuario y el valor organizacional.

En resumen, la eficiencia operativa de los sistemas informáticos ha pasado de ser un concepto puramente técnico a uno que engloba múltiples dimensiones, incluyendo la calidad del sistema, la satisfacción del usuario y el impacto organizacional. Esta evolución refleja la creciente complejidad de los sistemas informáticos y la necesidad de considerarlos no solo como herramientas tecnológicas, sino como elementos clave en la estrategia organizacional.

Dimensiones de Eficiencia Operativa de los Sistemas Informáticos

DeLone y McLean (1992, 2003) son ampliamente conocidos por su Modelo de Éxito de Sistemas de Información, propuesto por primera vez en 1992 y actualizado en 2003. Estos autores describen la eficiencia operativa como un componente crítico del éxito de los sistemas de información. Según ellos, un sistema eficiente no solo debe cumplir con su función técnica, sino que también debe generar un impacto positivo en la organización y proporcionar valor a sus usuarios.

Calidad del Sistema. Se refiere a las características técnicas del sistema, incluyendo su confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y facilidad de uso. Un sistema de alta calidad debe funcionar de manera eficiente, minimizando errores y fallos, y asegurando que los usuarios puedan realizar sus tareas de manera efectiva.

Calidad de la Información. Se centra en la precisión, relevancia, integridad y puntualidad de la información proporcionada por el sistema. La información debe ser clara, confiable y disponible cuando se necesita, permitiendo a los usuarios tomar decisiones informadas.

Satisfacción del Usuario. Esta dimensión mide el grado en que los usuarios finales perciben que el sistema cumple con sus necesidades y expectativas. Un alto nivel de satisfacción indica que el sistema es intuitivo, fácil de usar y verdaderamente útil en el contexto de trabajo del usuario.

Por otro lado, Doll y Torkzadeh desarrollaron el End-User Computing Satisfaction (EUCS), un instrumento que mide la satisfacción del usuario final con los sistemas informáticos. Aunque su enfoque está en la satisfacción del usuario, la eficiencia operativa es una parte integral de su conceptualización, ya que un sistema eficiente contribuye directamente a la satisfacción del usuario.

Contenido. Se refiere a la calidad y relevancia de la información que el sistema proporciona. Los usuarios deben recibir información precisa y completa que les permita desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Precisión. Evalúa la exactitud de la información generada por el sistema. Un sistema operativo eficiente debe producir información libre de errores, lo cual es crucial para la toma de decisiones.

Formato. Incluye la forma en que la información es presentada. Un formato claro y organizado mejora la comprensión y la usabilidad de los datos, lo que a su vez impacta la eficiencia operativa.

Facilidad de Uso. Se refiere a lo intuitivo que es el sistema para los usuarios finales. Un sistema que es fácil de usar reduce la necesidad de formación extensa y minimiza los errores, contribuyendo a una mayor eficiencia.

Oportunidad. Esta dimensión mide si la información proporcionada por el sistema está disponible en el momento en que es necesaria. La puntualidad es clave para garantizar que los procesos operativos no se vean retrasados.

Richard Heeks es un experto en sistemas de información en contextos de desarrollo. En su trabajo sobre sistemas de información en salud, Heeks (2006) describe la eficiencia operativa no solo desde un punto de vista técnico, sino también en términos de adaptabilidad y resiliencia, especialmente en entornos donde los recursos son limitados y las condiciones pueden cambiar rápidamente.

Adaptabilidad. Esta dimensión se refiere a la capacidad del sistema para ajustarse a diferentes entornos y circunstancias imprevistas. Un sistema eficiente debe ser flexible, permitiendo modificaciones y ajustes sin perder funcionalidad.

Resiliencia. Se centra en la capacidad del sistema para mantener su funcionamiento ante fallos o perturbaciones. Un sistema resiliente es capaz de recuperarse rápidamente de errores, minimizando el impacto en las operaciones.

Sostenibilidad. Heeks introduce la sostenibilidad como una dimensión clave, argumentando que un sistema operativo eficiente debe poder mantenerse operando a largo plazo sin requerir recursos excesivos para su mantenimiento.

Estos tres autores han aportado definiciones y dimensiones clave que ayudan a entender la eficiencia operativa de los sistemas informáticos desde diferentes ángulos. DeLone y McLean enfocan su análisis en la calidad del sistema y la satisfacción del usuario, Doll y Torkzadeh integran la experiencia del usuario final, mientras que Heeks añade una perspectiva adaptativa y sostenible, especialmente relevante en contextos de desarrollo. Estos enfoques combinados proporcionan una comprensión integral de lo que implica la eficiencia operativa en sistemas informáticos y cómo se puede evaluar en distintos entornos.

Satisfacción del Usuario final

La satisfacción del usuario final en el contexto de los sistemas informáticos se refiere al grado en que los usuarios dentro de una organización

perciben que un sistema informático satisface sus necesidades y expectativas en el desempeño de sus tareas. Este concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo, a medida que los sistemas de información se han vuelto más complejos y críticos para las operaciones diarias de las organizaciones.

La noción de satisfacción del usuario final comenzó a tomar forma en la literatura de sistemas de información con el desarrollo de modelos que intentaban medir el éxito de los sistemas de información. Uno de los primeros y más influyentes modelos fue el Modelo de Éxito de Sistemas de Información de DeLone y McLean (1992). En su modelo, DeLone y McLean identificaron la satisfacción del usuario como una de las dimensiones clave para medir el éxito de un sistema de información. Según ellos, la satisfacción del usuario es un indicador de cuán bien un sistema cumple con las expectativas de los usuarios finales, y está influenciada por factores como la calidad del sistema, la calidad de la información, y el uso del sistema.

Con el tiempo, la definición de satisfacción del usuario final se expandió para incluir no solo la percepción de la calidad del sistema, sino también aspectos relacionados con la experiencia del usuario. Doll y Torkzadeh (1988), por ejemplo, desarrollaron un instrumento para medir la satisfacción del usuario final que se centraba en dimensiones como la facilidad de uso, la precisión de la información, y la utilidad del sistema. Su enfoque subrayó la importancia de la experiencia directa del usuario con el sistema, sugiriendo que un sistema que es fácil de usar, que proporciona información precisa y que es percibido como útil, generará mayores niveles de satisfacción entre los usuarios internos.

A lo largo de los años, otros investigadores han contribuido a refinar esta definición. Petter, DeLone y McLean (2013) revisaron su modelo original y

destacaron que la satisfacción del usuario final es una variable crítica que se interrelaciona con otras dimensiones del éxito de los sistemas de información, como la intención de uso y los beneficios netos para la organización. Esta versión revisada del modelo enfatiza que la satisfacción del usuario no es solo un resultado del uso del sistema, sino que también influye en cómo se perciben los beneficios organizacionales derivados del sistema.

Actualmente, la definición más aceptada de satisfacción del usuario final en el contexto de sistemas informáticos es aquella que integra aspectos técnicos y experienciales. Según Petter, DeLone y McLean (2013), la satisfacción del usuario final es el grado en que los usuarios finales perciben que el sistema informático cumple con sus expectativas y necesidades en términos de funcionalidad, facilidad de uso, confiabilidad y calidad de la información. Esta definición reconoce que la satisfacción del usuario final no solo depende de las características técnicas del sistema, sino también de cómo estos elementos se traducen en una experiencia de usuario positiva y en beneficios tangibles para la organización.

Esta evolución en la conceptualización de la satisfacción del usuario final refleja un enfoque cada vez más centrado en el usuario, donde la tecnología no solo debe ser funcional y eficiente, sino también intuitiva y alineada con las necesidades operativas y estratégicas de la organización. La satisfacción del usuario final, por lo tanto, se ha convertido en un indicador clave del éxito de los sistemas informáticos, esencial para asegurar que las inversiones tecnológicas realmente mejoren la productividad y el bienestar de los empleados en su entorno de trabajo.

Dimensiones de las Satisfacción del Usuario final

A continuación, se presentan tres autores que han contribuido significativamente a la conceptualización y dimensionamiento de la satisfacción del usuario final de los sistemas informáticos. Cada uno de estos autores ha abordado esta variable desde diferentes perspectivas, identificando dimensiones clave que influyen en su definición.

Doll y Torkzadeh (1988) son conocidos por haber desarrollado el instrumento End-User Computing Satisfaction (EUCS), que es ampliamente utilizado para medir la satisfacción del usuario final con los sistemas informáticos. Según estos autores, la satisfacción del usuario final se refiere al grado en que los usuarios perciben que un sistema de información cumple con sus necesidades y expectativas en el uso diario del sistema.

Contenido. Esta dimensión se refiere a la calidad y relevancia de la información proporcionada por el sistema. Los usuarios deben recibir información precisa y completa que les permita tomar decisiones informadas y realizar sus tareas de manera eficiente.

Precisión. Evalúa la exactitud de la información generada por el sistema. Un sistema que proporciona datos precisos es crucial para la confiabilidad del usuario en el sistema.

Formato. Incluye la forma en que la información es presentada. Un formato claro, bien organizado y estéticamente agradable mejora la comprensión y usabilidad de los datos.

Facilidad de Uso. Se refiere a lo intuitivo que es el sistema para los usuarios finales. Un sistema que es fácil de usar minimiza el tiempo de

aprendizaje y reduce la posibilidad de errores, lo que aumenta la satisfacción del usuario.

Oportunidad. Mide si la información proporcionada por el sistema está disponible en el momento en que es necesaria. La puntualidad en la entrega de información es esencial para mantener la eficiencia operativa.

Bailey y Pearson (1983) son reconocidos por haber desarrollado uno de los primeros y más influyentes modelos para medir la satisfacción del usuario final con los sistemas de información. Su modelo se basó en la identificación de factores clave que afectan la percepción de los usuarios sobre la calidad de un sistema informático.

Precisión de la Información. Similar a la dimensión mencionada por Doll y Torkzadeh, esta dimensión se refiere a la exactitud de los datos proporcionados por el sistema, lo que es fundamental para la confiabilidad del usuario.

Facilidad de Uso. Evalúa lo sencillo que es para los usuarios interactuar con el sistema. Un sistema fácil de usar reduce la resistencia al cambio y mejora la aceptación del usuario.

Soporte Técnico. Esta dimensión mide la efectividad del soporte técnico disponible para los usuarios. Un buen soporte técnico es crucial para resolver problemas rápidamente y mantener la satisfacción del usuario.

Confiabilidad del Sistema. Se refiere a la estabilidad y consistencia del sistema. Un sistema confiable minimiza el tiempo de inactividad y asegura que los usuarios puedan confiar en el sistema para completar sus tareas.

Capacidad de Respuesta. Esta dimensión mide la rapidez con que el sistema responde a las necesidades de los usuarios. Un sistema que responde rápidamente a las solicitudes de los usuarios mejora la satisfacción.

DeLone y McLean (1992, 2003), a través de su Modelo de Éxito de Sistemas de Información, describen la satisfacción del usuario final como una medida crítica del éxito de un sistema de información. Según ellos, la satisfacción del usuario final es una respuesta emocional que refleja el grado en que el sistema cumple con las expectativas del usuario.

Calidad del Sistema. Esta dimensión se refiere a las características técnicas del sistema, incluyendo su confiabilidad, tiempo de respuesta, facilidad de uso y flexibilidad. Un sistema de alta calidad es fundamental para asegurar la satisfacción del usuario.

Calidad de la Información. Se refiere a la relevancia, exactitud, puntualidad y exhaustividad de la información proporcionada por el sistema. La calidad de la información es un factor crucial que afecta directamente la percepción del usuario sobre la utilidad del sistema.

Calidad del Servicio. Esta dimensión evalúa la calidad del soporte que los usuarios reciben cuando interactúan con el sistema, incluyendo la disponibilidad de soporte técnico, la capacitación y la capacidad de respuesta a las consultas de los usuarios. Un soporte de alta calidad es esencial para mantener altos niveles de satisfacción.

Estos tres autores han contribuido significativamente al entendimiento de la satisfacción del usuario final en el contexto de sistemas informáticos. Doll y Torkzadeh enfatizaron la importancia del contenido y la facilidad de uso, Bailey y Pearson destacaron el soporte técnico y la confiabilidad, mientras que DeLone

y McLean integraron la calidad del sistema y del servicio en su modelo de éxito. Juntos, estos enfoques proporcionan un marco integral para medir y comprender la satisfacción del usuario final, una variable crucial para el éxito de cualquier sistema de información.

Importancia de la Satisfacción del Usuario Final

La satisfacción del usuario final es un componente crítico para el éxito de cualquier sistema informático, especialmente en contextos hospitalarios donde la precisión, la eficiencia y la confiabilidad son fundamentales para garantizar una atención médica de alta calidad. Diversos estudios han demostrado que la satisfacción del usuario final no solo influye en la adopción y el uso continuado del sistema, sino que también impacta directamente en la efectividad operativa y en la calidad del servicio prestado a los pacientes.

Según DeLone y McLean (1992), la satisfacción del usuario es una de las dimensiones clave para medir el éxito de un sistema de información. Estos autores argumentan que un sistema que no satisface las expectativas y necesidades de sus usuarios finales no puede considerarse exitoso, independientemente de su calidad técnica o de la precisión de la información que proporciona. En su modelo de éxito de sistemas de información, la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la intención de uso y los beneficios netos que el sistema aporta a la organización. Esta relación es especialmente relevante en el contexto hospitalario, donde los sistemas informáticos son utilizados para gestionar información crítica, desde los registros médicos electrónicos hasta la programación de cirugías y la gestión de recursos.

En los hospitales, la satisfacción del usuario final cobra aún más importancia debido a la naturaleza altamente especializada y sensible del entorno.

Doll y Torkzadeh (1988) destacan que la facilidad de uso, la precisión de la información y la capacidad del sistema para proporcionar datos en el momento adecuado son factores determinantes para asegurar que los sistemas informáticos realmente apoyen el trabajo de los profesionales de la salud. Un sistema que es difícil de usar o que presenta información errónea puede no solo frustrar a los usuarios, sino también comprometer la seguridad del paciente y la calidad de la atención.

Además, Petter, DeLone y McLean (2013) en su revisión del modelo de éxito de sistemas de información, enfatizan que la satisfacción del usuario en contextos de salud es crítica porque influye en la efectividad con la que los médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud pueden realizar sus tareas. Un sistema informático que cumple con las expectativas de los usuarios finales contribuye a una mayor precisión en los diagnósticos, una gestión más eficiente de los recursos hospitalarios y una mejor coordinación del cuidado del paciente. En contraste, un sistema que no satisface a sus usuarios puede llevar a la resistencia al cambio, el subuso del sistema y, en última instancia, a un fracaso en la implementación tecnológica.

La importancia de la satisfacción del usuario final en un contexto hospitalario también ha sido subrayada por autores como Heeks (2006), quien señala que los sistemas de información en salud deben ser adaptables y resilientes, asegurando que los usuarios finales, como médicos y administradores, puedan confiar en ellos en todo momento. En situaciones de alta presión, como las que se viven en los hospitales, la confiabilidad del sistema y la satisfacción de los usuarios con su funcionamiento son esenciales para mantener un flujo de trabajo

eficiente y evitar errores costosos que podrían poner en riesgo la vida de los pacientes.

2.3. Definición de Términos Básicos

Sistema Informático

Un sistema informático es un conjunto de hardware, software, datos, procedimientos y personal que trabajan conjuntamente para recopilar, procesar, almacenar y distribuir información. Estos sistemas están diseñados para facilitar la automatización y gestión de información en una organización (Laudon & Laudon, 2016).

Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa en sistemas informáticos se refiere a la capacidad del sistema para realizar tareas de manera efectiva utilizando los recursos disponibles de forma óptima, minimizando los costos y el tiempo de procesamiento, mientras se maximizan los resultados deseados (DeLone & McLean, 1992).

Satisfacción del Usuario Final

La satisfacción del usuario final es el grado en que los usuarios de un sistema informático perciben que el sistema cumple con sus necesidades y expectativas en términos de funcionalidad, facilidad de uso, confiabilidad y calidad de la información (Doll & Torkzadeh, 1988).

Calidad del Sistema

La calidad del sistema se refiere a las características técnicas del sistema informático, como la confiabilidad, el tiempo de respuesta, la seguridad, la flexibilidad y la facilidad de uso, que determinan la efectividad con la que el sistema soporta las operaciones de la organización (DeLone & McLean, 2003).

Calidad de la Información

La calidad de la información se refiere a la precisión, relevancia, integridad y puntualidad de los datos proporcionados por un sistema informático. Una alta calidad de la información es esencial para la toma de decisiones informada y confiable (Wang & Strong, 1996).

Facilidad de Uso

La facilidad de uso es la medida en que un sistema informático puede ser utilizado por usuarios específicos para alcanzar objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso determinado (Nielsen, 1994).

Confiabilidad del Sistema

La confiabilidad del sistema se refiere a la capacidad del sistema informático para funcionar correctamente durante un período de tiempo específico sin fallos, garantizando que los usuarios puedan confiar en su rendimiento constante (O'Brien, & Marakas, 2010).

Interfaz de Usuario

La interfaz de usuario es el punto de interacción entre el usuario final y el sistema informático, que incluye elementos como pantallas, menús y comandos que permiten al usuario comunicarse con el sistema de manera efectiva (Shneiderman & Plaisant, 2004).

Calidad del Servicio

La calidad del servicio en sistemas informáticos se refiere a la efectividad del soporte técnico, la disponibilidad de ayuda y recursos, y la capacidad de respuesta del sistema a las necesidades de los usuarios (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Sistema de Información en Salud

Un sistema de información en salud es un sistema informático específicamente diseñado para gestionar la información relacionada con la atención médica, incluyendo registros médicos electrónicos, gestión de recursos hospitalarios y apoyo a la toma de decisiones clínicas (Heeks, 2006).

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1 General

Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- a. Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su contenido en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.
- b. Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su precisión en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.
- c. Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su formato en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.
- d. Existe una relación significativa relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su facilidad de uso en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

- e. Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su oportunidad en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

2.5. Identificación de Variables

2.5.1. Variable 1

Eficiencia Operativa del Siga Informático

2.5.2. Variable 2

Satisfacción del Usuario Final

2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores

Tabla 1. Variable 1: Eficiencia Operativa del Siga Informático

| Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Items | Escala |
|---|---|--|-------|--|
| La eficiencia operativa en sistemas informáticos se refiere a la capacidad del sistema para realizar tareas de manera efectiva utilizando los recursos disponibles de forma óptima, minimizando los costos y el tiempo de procesamiento, mientras se maximizan los resultados deseados (DeLone & McLean, 1992). | Velocidad de Procesamiento | Tiempo de respuesta del sistema | 1 | Totalmente Desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5 |
| | | Tiempo de carga del sistema | 2 | |
| | | Capacidad de multitarea del sistema | 3 | |
| | Fiabilidad | Estabilidad del sistema | 4 | |
| | | Frecuencia de errores en el sistema | 5 | |
| | | Disponibilidad operativa del sistema | 6 | |
| | Facilidad de Uso | Facilidad de comprensión de la interfaz | 7 | |
| | | Facilidad de aprendizaje de nuevas funciones | 8 | |
| | | Facilidad para completar tareas rutinarias | 9 | |
| | Capacidad de Manejo de Volumen de Trabajo | Eficiencia en el manejo de datos | 10 | |
| | | Rendimiento bajo alta carga de trabajo | 11 | |
| | | Adaptabilidad a las necesidades crecientes | 12 | |

| | | |
|---|--|----|
| Exactitud y Precisión de la Información | Precisión en la captura de datos | 13 |
| | Confiabilidad de la información generada | 14 |
| | Minimización de errores en datos | 15 |
| Capacidad de Integración | Facilidad de integración con otros sistemas | 16 |
| | Facilidad de transferencia de datos entre sistemas | 17 |
| | Compatibilidad con formatos y tecnologías | 18 |
| Costo-efectividad | Valor en relación con los costos operativos | 19 |
| | Optimización de recursos financieros | 20 |
| | Mejora en la eficiencia operativa general | 21 |
| Capacidad de Soporte y Mantenimiento | Adecuación del soporte técnico | 22 |
| | Impacto de las actualizaciones en el trabajo | 23 |
| | Facilidad de mantenimiento y actualización | 24 |

Nota. Basado en las dimensiones propuestas por DeLone y McLean (1993)

y Ammenwerth, Herrmann & König (2003) que estudian esta variable.

Tabla 2. Variable 2: Satisfacción del Usuario Final

| Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Items | Escala |
|---|--------------------|---|--------------|---------------------------|
| La satisfacción del usuario final es el grado en que los usuarios de un sistema informático perciben que el sistema cumple con sus necesidades y expectativas en términos de funcionalidad, facilidad de uso, confiabilidad y calidad de la información (Doll & Torkzadeh, 1988). | Contenido | Precisión de la información proporcionada | 1 | Totalmente Desacuerdo = 1 |
| | | Satisfacción con el contenido informativo | 2 | |
| | | Relevancia de los informes generados | 3 | |
| | | Suficiencia de la información disponible | 4 | |
| | Precisión | Exactitud del sistema en la entrega de información | 5 | En desacuerdo = 2 |
| | | Satisfacción con la exactitud del sistema | 6 | |
| | Formato | Utilidad del formato de salida | 7 | Indiferente = 3 |
| | | Claridad de la información presentada | 8 | |
| | Facilidad de Uso | Amigabilidad del sistema para el usuario | 9 | De acuerdo = 4 |
| | | Simplicidad en el uso del sistema | 10 | |
| | Oportunidad | Disponibilidad de la información en tiempo adecuado | 11 | Totalmente de acuerdo = 5 |
| | | Actualización de la información proporcionada | 12 | |

Nota. Basado en las dimensiones propuestas por Doll & Torkzadeh (1988).

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El enfoque de este estudio es cuantitativo, buscando establecer la relación entre las variables y sus efectos mediante la prueba de hipótesis, utilizando valores numéricos y análisis estadístico, tanto descriptivo como inferencial. Al no incluirse ningún tipo de experimentación, se clasifica como una investigación básica. (Eliyana, Ma'arif y Muzakki, 2019).

3.2. Nivel de Investigación

En cuanto al nivel de análisis, este estudio es de naturaleza cuantitativa correlacional, y se orienta a analizar la relación existente entre las variables en estudio, mediante la utilización de pruebas de hipótesis, análisis descriptivo e inferencial, y datos numéricos que permitan identificar patrones y tendencias relevantes (Eliyana, Ma'arif, & Muzakki, 2019). Por consiguiente, la investigación se enfoca en determinar la correlación entre la eficiencia operativa

del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

3.3. Métodos de Investigación

El término "método" se refiere a una manera estructurada de alcanzar un objetivo o un proceso para organizar y ejecutar tareas u operaciones (Hernández et al., 2014). Por ello, se utilizaron métodos correlacionales y deductivos.

El método deductivo se emplea para obtener información desde lo general hacia lo particular, formulando hipótesis generales basadas en la observación y análisis de fenómenos específicos, con el fin de llegar a conclusiones (Hernández et al., 2014).

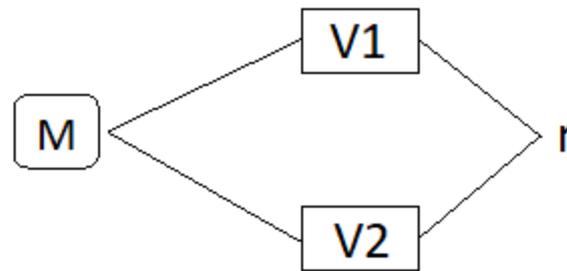
El nivel correlacional se utilizó para examinar cómo se relacionan las dos variables en estudio, específicamente: Eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

3.4. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipularon las variables durante el estudio; en su lugar, se midieron en su entorno natural para su posterior análisis. Además, es un estudio transversal, dado que la medición se realizó en un único punto en el tiempo.

El estudio también es de alcance correlacional, lo que implica que su propósito fue identificar la relación entre las variables en un contexto específico, lo que incluyó la cuantificación y el análisis de esta relación mediante la prueba de hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1. Diseño de correlación de las variables de estudio



Nota. Elaboración propia

Donde:

M = Muestra

V1 = Eficiencia Operativa del Siga Informático

V2 = Satisfacción del Usuario Final

r = Correlación

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), "la población se define como el conjunto total de individuos, objetos o eventos que presentan características comunes y son de interés para el investigador". En este caso, la población objeto de estudio está compuesta por todos los empleados administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión que utilizan el sistema Siga Informático en sus actividades laborales diarias. Según los registros del hospital, esta población asciende a un total de 148 trabajadores.

3.5.2. Muestra

La muestra es un subgrupo representativo de la población, seleccionada con el fin de que los resultados obtenidos sean extrapolables a la totalidad de la población (Hernández et al., 2014). En este estudio, la muestra estará conformada

por 107.4 redondeando a más serían **120** empleados seleccionados mediante un muestreo aleatorio, asegurando así la representación de las distintas áreas administrativas del hospital. Se utilizará un margen de error del 5% para garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos. Israel (2012), sugiere que los cálculos deben garantizar la representatividad y que añadir algunos casos adicionales puede ser útil para compensar la no respuesta o exclusión inesperada de la muestra.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, un método que permite obtener información directa y específica sobre las variables de estudio a partir de la opinión de los participantes. Esta técnica es ampliamente utilizada en investigaciones cuantitativas por su capacidad para recopilar datos de manera sistemática y organizada (Malhotra, 2020). En este estudio, la encuesta permitió recoger información detallada sobre la eficiencia operativa del sistema Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el contexto hospitalario.

3.6.2. Instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario. Según Bisquerra (2020), el cuestionario es un recurso eficaz que permite la obtención de datos mediante preguntas estructuradas, facilitando el análisis de la información recolectada en función de las hipótesis planteadas. Este instrumento fue diseñado para captar de manera precisa las percepciones y experiencias de los empleados administrativos en relación con el sistema Siga Informático, asegurando así la validez y fiabilidad de los resultados.

3.7. Selección, Validación y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación

3.7.1. Selección de los Instrumentos de Investigación

Los instrumentos elegidos para este estudio fueron cuidadosamente seleccionados considerando su idoneidad para medir las variables objeto de análisis. La elección se basó en su capacidad para capturar con precisión las dimensiones de la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final.

3.7.2. Validación de los Instrumentos de Investigación

Los cuestionarios empleados en esta investigación están basados en herramientas previamente validadas en estudios científicos relacionados con la evaluación de sistemas informáticos y la percepción del usuario final. Para la variable de eficiencia operativa del Siga Informático, DeLone y McLean (1992) desarrollaron un modelo que identifica dimensiones clave como la calidad del sistema y la calidad de la información, las cuales han sido adaptadas para el contexto hospitalario. Por otro lado, para la variable de satisfacción del usuario final, el instrumento propuesto por Doll y Torkzadeh (1988) fue utilizado como referencia, dado que incluye elementos esenciales como la facilidad de uso, precisión y oportunidad, lo que garantiza la pertinencia del cuestionario para evaluar la percepción del personal administrativo.

3.7.3. Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación

Para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, y sus resultados fueron analizados siguiendo la escala indicada en la tabla correspondiente.

Tabla 3. Resultados e interpretación del Alfa de Cronbach

| Intervalo del coeficiente Alfa de Cronbach | Valoración de fiabilidad de los cuestionarios |
|--|---|
| [0 ; 0,5[| No confiable |
| [0,5 ; 0,6[| Muy baja confiabilidad |
| [0,6 ; 0,7[| Baja confiabilidad |
| [0,7 ; 0,8[| Moderada |
| [0,8 ; 0,9[| Adecuada |
| [0,9 ; 1] | Satisfactorio |

Nota. Tomado de Borg W. R. y Gall M. D. (1983). Educational research: an introduction

Tras la validación de los instrumentos, se llevó a cabo la evaluación de su confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. En la etapa de prueba piloto, se administraron 10 cuestionarios, cuyos datos fueron procesados y analizados utilizando el software SPSS.

Tabla 4. Resultado de confiabilidad: Eficiencia Operativa del Siga Informático

| Estadísticas de fiabilidad: Variable EOSI | |
|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,706 | 24 |

Nota. Elaboración propia SPSS 27

La variable de eficiencia operativa del Siga Informático alcanzó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.706, lo que refleja un nivel de confiabilidad moderada y la valida como un instrumento para el presente estudio.

Tabla 5. Resultado de confiabilidad: Satisfacción del Usuario Final

| Estadísticas de fiabilidad: Variable SU | |
|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,746 | 12 |

Nota. Elaboración propia SPSS 27

La segunda variable, satisfacción del usuario final, obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.746, indicando un moderado nivel de confiabilidad del cuestionario, lo que lo posiciona como un instrumento para esta investigación.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos recolectados mediante los cuestionarios se procesarán utilizando el software SPSS versión 27 una vez finalizado el trabajo de campo. Los resultados se presentarán en tablas y gráficos, acompañados de una interpretación detallada para cada pregunta.

3.9. Tratamiento Estadístico

3.9.1. Estadística Descriptiva

Los datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión fueron organizados en una hoja de cálculo de Excel 2019. Posteriormente, se establecieron las variables y sus respectivos ítems, agrupándolos por dimensiones para facilitar su análisis. Esta información fue importada al software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 27 en Windows 10. Para la presentación de los resultados, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas, como la distribución de frecuencias, las cuales se complementaron con tablas y gráficos que ilustran cada dimensión analizada.

3.9.2. Estadística Inferencial

Se utilizará un análisis porcentual basado en la estadística descriptiva para la elaboración de tablas y gráficos que muestren la distribución de frecuencias de las variables en estudio. Una vez agrupados los datos, estos serán procesados utilizando el software SPSS versión 27. Para evaluar la relación entre las variables de eficiencia operativa del Siga Informático y satisfacción del usuario final, se

aplicará el coeficiente Rho de Spearman, considerando que la muestra supera los 30 participantes.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

La presente investigación se llevará a cabo respetando los principios éticos fundamentales que guían la investigación científica, garantizando la protección de los derechos y el bienestar de todos los participantes. Se asegurará la voluntariedad de la participación, proporcionando a los participantes una explicación clara del propósito de la investigación y obteniendo su consentimiento informado antes de la recolección de datos.

Además, se mantendrá la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes, asegurando que los datos sean anónimos y que no se pueda identificar a ninguna persona a partir de las respuestas recopiladas. Los resultados se utilizarán exclusivamente con fines académicos y se manejarán de manera que se evite cualquier forma de discriminación, estigmatización o daño a los participantes.

Finalmente, los datos recolectados se almacenarán de manera segura, y se garantizará que su acceso esté restringido únicamente al equipo de investigación, en cumplimiento con las normativas de protección de datos vigentes.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del Trabajo de Campo

El trabajo de campo se llevó a cabo en el Hospital Daniel Alcides Carrión durante el periodo establecido para la recolección de datos. Se aplicaron encuestas al personal administrativo involucrado en el uso del sistema Siga Informático, seleccionando una muestra representativa de los diferentes departamentos administrativos. El proceso se desarrolló de manera presencial y digital, garantizando que los participantes comprendieran el propósito del estudio y asegurando la confidencialidad de sus respuestas.

Antes de la aplicación, se realizó una fase piloto para verificar la claridad de los cuestionarios y realizar ajustes necesarios en su estructura. Posteriormente, las encuestas fueron administradas, asegurándose de que las condiciones de recolección fueran uniformes, tanto en el uso de dispositivos electrónicos como en formatos impresos. Los datos recolectados fueron organizados en una hoja de cálculo para su posterior análisis estadístico, lo que permitió identificar

tendencias y correlaciones relevantes entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final.

4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

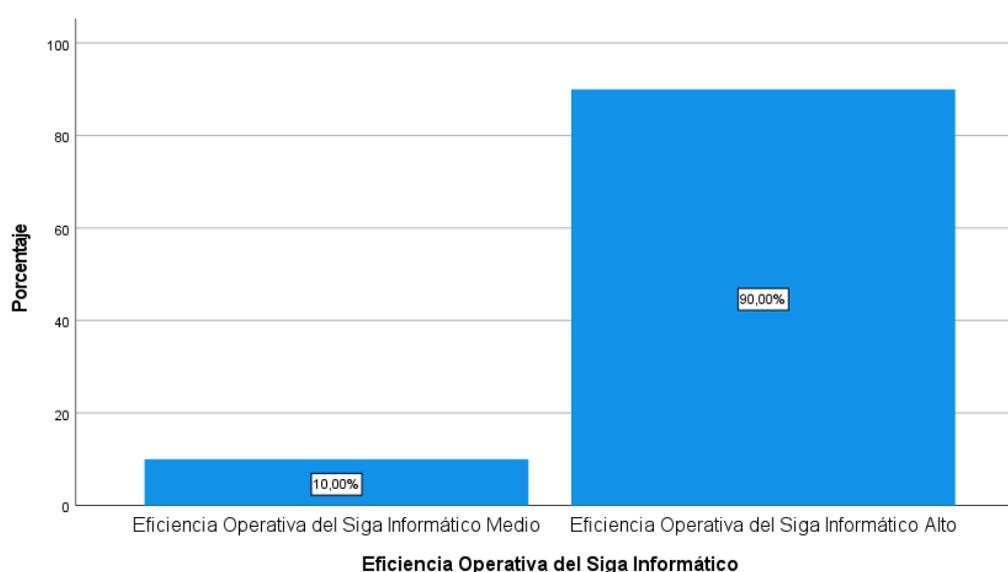
En esta sección se exponen los hallazgos derivados del análisis de los datos obtenidos en las encuestas aplicadas al personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión. Los resultados se presentan organizados por dimensiones, permitiendo una visión estructurada y detallada de las respuestas. Para ello, se emplearon técnicas de estadística descriptiva, como la distribución de frecuencias, y se complementaron con gráficos y tablas que ilustran de manera clara las tendencias observadas:

Tabla 6. Eficiencia Operativa del Siga Informático

| | N | % |
|---|-----|-------|
| Eficiencia Operativa del Siga Informático Medio | 12 | 10,0% |
| Eficiencia Operativa del Siga Informático Alto | 108 | 90,0% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 2. Eficiencia Operativa del Siga Informático



La Tabla 6 y la Figura 2 muestran que, según el personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, el 90% de los encuestados perciben que la eficiencia operativa del Siga Informático alcanza un nivel ALTO, lo que constituye la gran mayoría de las respuestas. Por otro lado, el 10% de los encuestados considera que dicha eficiencia se encuentra en un nivel MEDIO, y no se registraron percepciones de un nivel bajo.

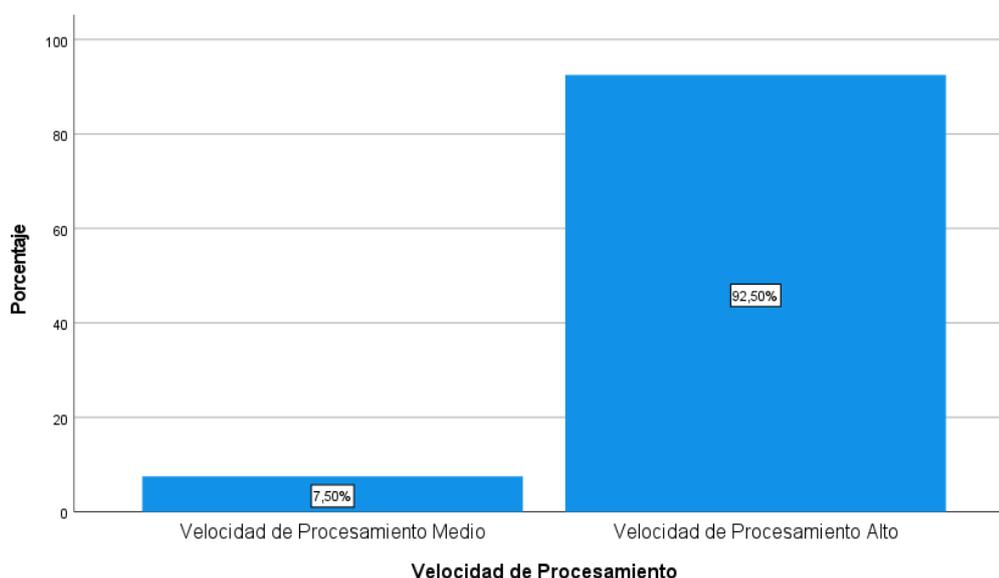
Estos resultados sugieren que el sistema Siga Informático es ampliamente valorado como una herramienta operativa eficiente dentro del hospital, aunque existe un pequeño margen de mejora para optimizar aún más el nivel de satisfacción de todos los usuarios.

Tabla 7. Dimensión velocidad de procesamiento

| | N | % |
|----------------------------------|-----|-------|
| Velocidad de Procesamiento Medio | 9 | 7,5% |
| Velocidad de Procesamiento Alto | 111 | 92,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 3. Dimensión velocidad de procesamiento



La Tabla 7 y la Figura 3 reflejan que, de acuerdo con el personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, el 92.5% de los encuestados perciben que la velocidad de procesamiento del Siga Informático se encuentra en un nivel ALTO, lo que indica que la mayoría de los usuarios considera que el sistema cumple con las expectativas en términos de rapidez operativa. Por otro lado, el 7.5% de los participantes calificaron esta dimensión en un nivel MEDIO, sin que se registraran evaluaciones en niveles bajos.

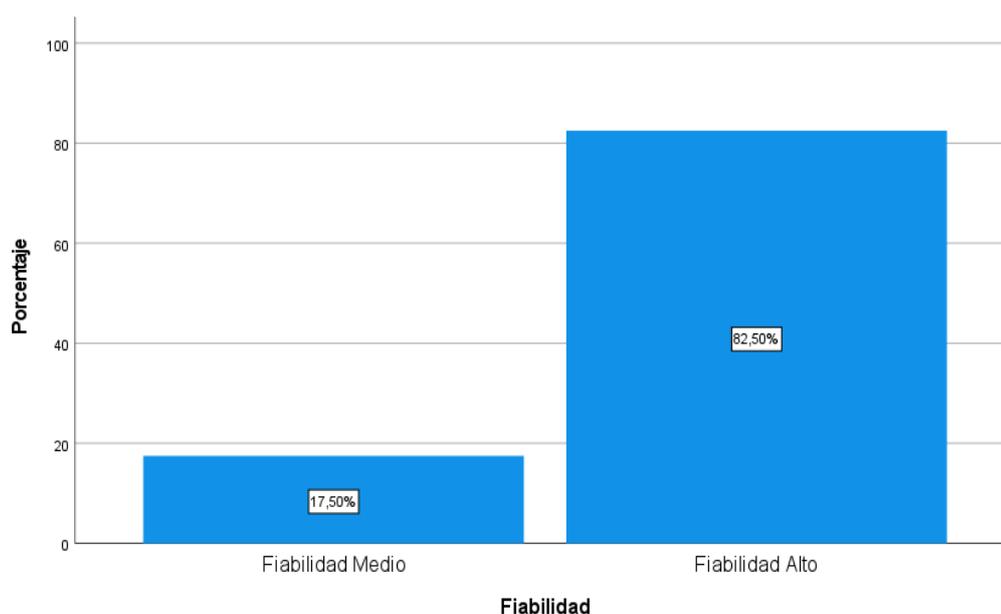
Estos hallazgos destacan la eficiencia del Siga Informático en la dimensión de velocidad de procesamiento, lo que lo posiciona como una herramienta que contribuye de manera significativa a la optimización de las tareas administrativas dentro del hospital.

Tabla 8. Dimensión fiabilidad

| | N | % |
|------------------|----|-------|
| Fiabilidad Medio | 21 | 17,5% |
| Fiabilidad Alto | 99 | 82,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 4. Dimensión fiabilidad



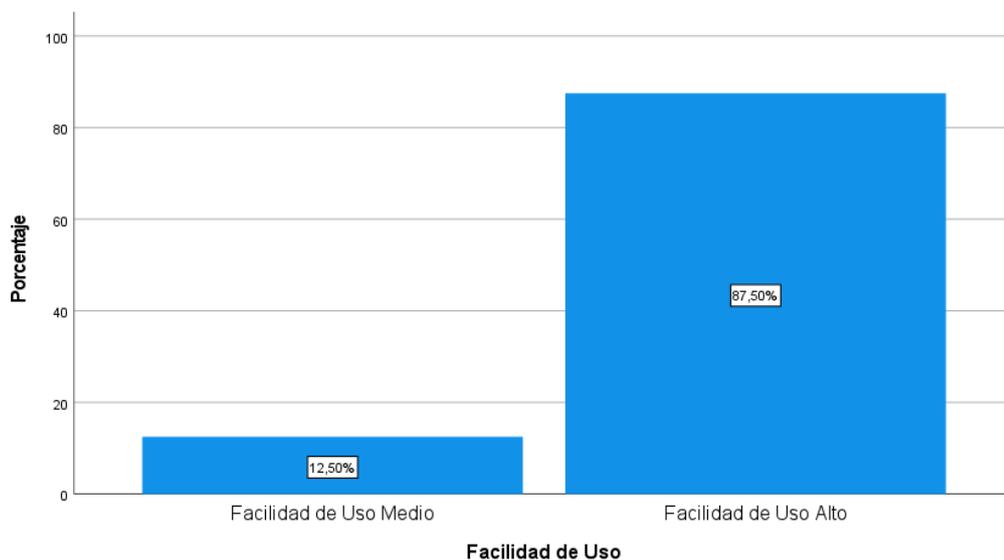
La Tabla 8 y la Figura 4 indican que, según el personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, el 82.5% de los encuestados consideran que la fiabilidad del Siga Informático se encuentra en un nivel ALTO, destacando como una característica positiva del sistema. Sin embargo, un 17.5% de los participantes evaluaron esta dimensión en un nivel MEDIO, lo que sugiere que aún existe un pequeño porcentaje de usuarios que perciben la fiabilidad del sistema como moderada. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la fiabilidad del Siga Informático.

Tabla 9. Dimensión facilidad de uso

| | N | % |
|------------------------|-----|-------|
| Facilidad de Uso Medio | 15 | 12,5% |
| Facilidad de Uso Alto | 105 | 87,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 5. Dimensión facilidad de uso



La Tabla 9 y la Figura 5 revelan que el 87.5% de los encuestados consideran que la facilidad de uso del Siga Informático es ALTA, lo que refleja una percepción mayoritaria positiva respecto a esta dimensión. En contraste, un 12.5% de los participantes evaluaron la facilidad de uso como MEDIA, y no se

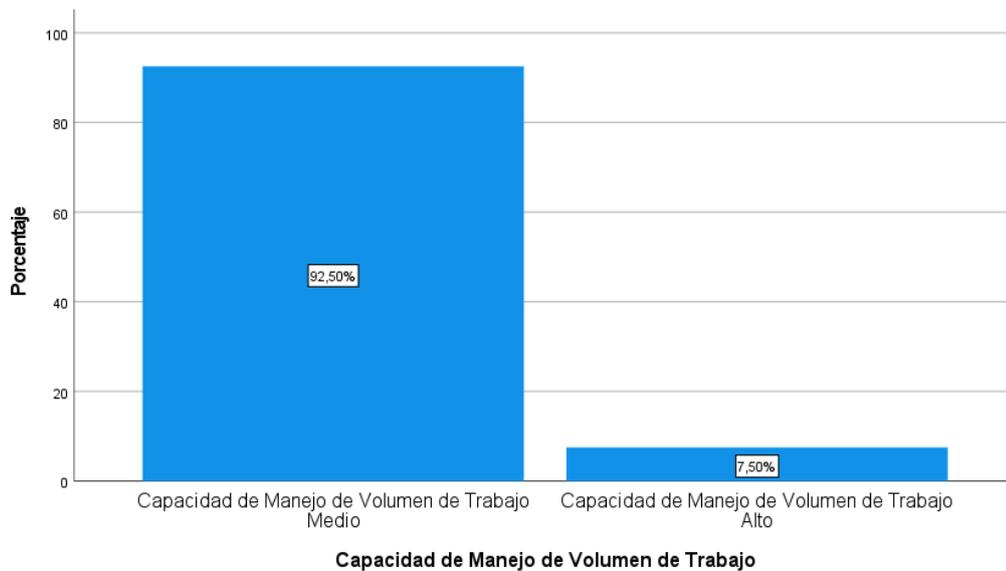
identificaron calificaciones en niveles bajos. Estos resultados indican que el sistema es ampliamente reconocido como una herramienta intuitiva y accesible para el personal administrativo, lo que contribuye significativamente a su aceptación y uso eficiente en las tareas diarias.

Tabla 10. Dimensión capacidad de manejo de volumen de trabajo

| | N | % |
|---|-----|-------|
| Capacidad de Manejo de Volumen de Trabajo Medio | 111 | 92,5% |
| Capacidad de Manejo de Volumen de Trabajo Alto | 9 | 7,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 6. Dimensión capacidad de manejo de volumen de trabajo



La Tabla 10 y la Figura 6 evidencian que el 92.5% de los encuestados perciben la capacidad del Siga Informático para manejar el volumen de trabajo como MEDIA, lo que constituye la mayoría de las respuestas. Sin embargo, un 7.5% considera que dicha capacidad es ALTA, mientras que no se reportaron percepciones de niveles bajos.

Estos resultados sugieren que, aunque el sistema cumple adecuadamente con las demandas de volumen de trabajo, existen oportunidades para fortalecer

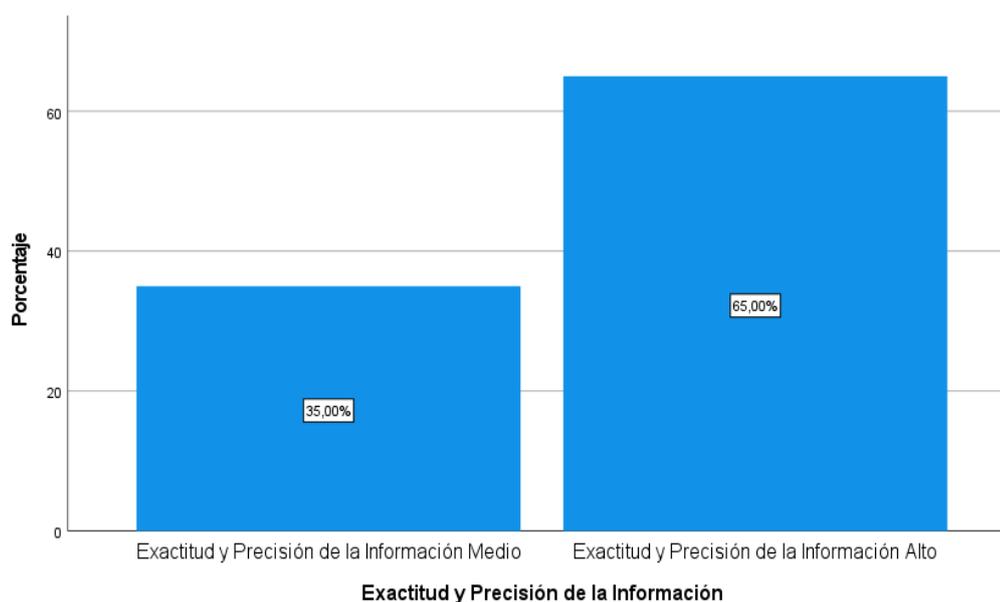
esta dimensión y optimizar aún más su rendimiento en entornos de alta carga administrativa.

Tabla 11. Dimensión Exactitud y Precisión de la Información

| | N | % |
|---|----|-------|
| Exactitud y Precisión de la Información Media | 42 | 35,0% |
| Exactitud y Precisión de la Información Alta | 78 | 65,0% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 7. Dimensión Exactitud y Precisión de la Información



La Tabla 11 y la Figura 7 reflejan que el 65.0% de los encuestados perciben la exactitud y precisión de la información proporcionada por el Siga Informático como ALTA, lo que constituye una mayoría significativa. Por otro lado, el 35.0% evaluaron esta dimensión en un nivel MEDIO, mientras que no se reportaron calificaciones bajas.

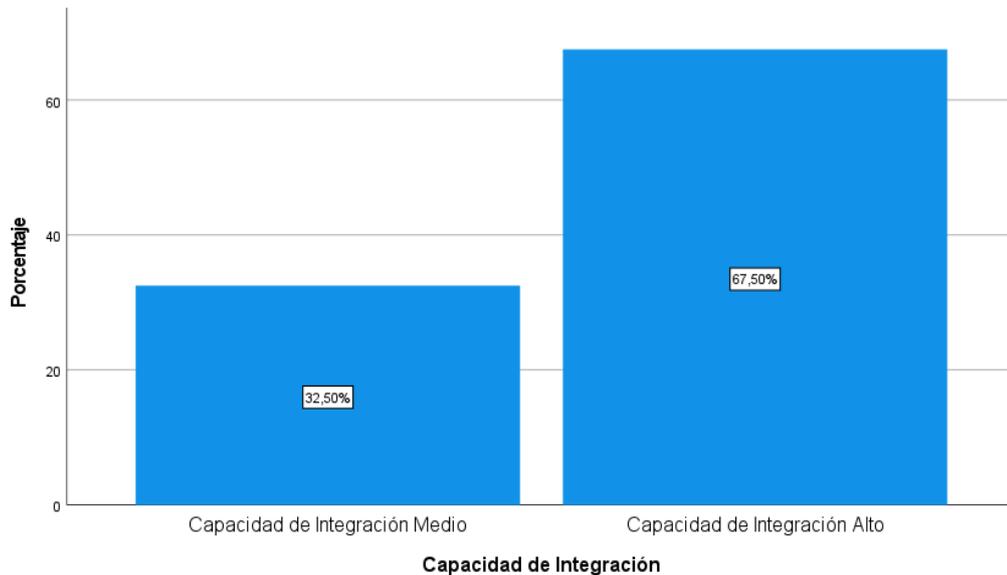
Estos hallazgos sugieren que el sistema es considerado confiable en términos de exactitud y precisión, aunque todavía existen áreas de mejora para satisfacer a la totalidad de los usuarios.

Tabla 12. Dimensión Capacidad de Integración

| | N | % |
|--------------------------------|----|-------|
| Capacidad de Integración Medio | 39 | 32,5% |
| Capacidad de Integración Alto | 81 | 67,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 8. Dimensión Capacidad de Integración



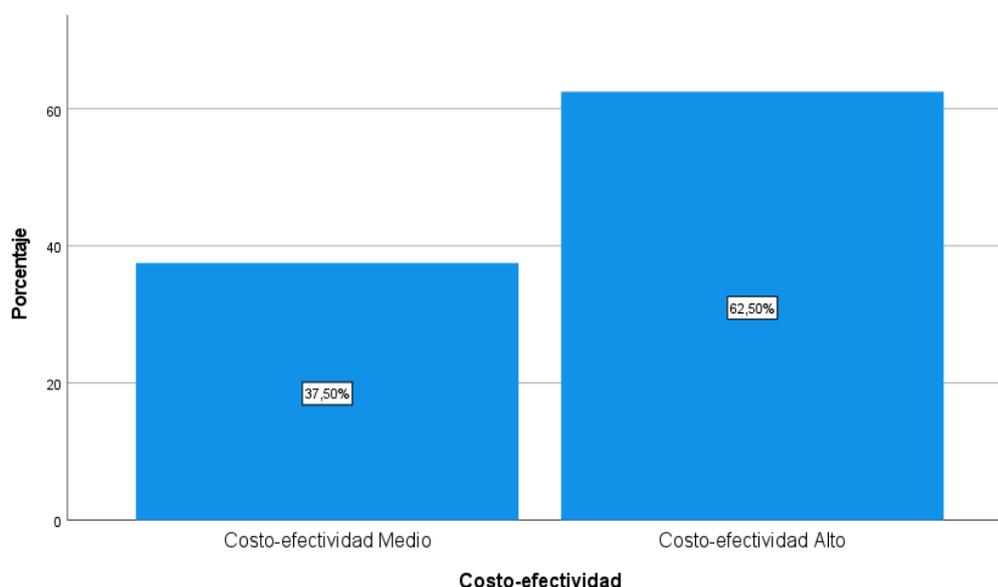
La Tabla 12 y la Figura 8 indican que el 67.5% de los participantes consideran la capacidad de integración del Siga Informático como ALTA, lo que muestra una percepción predominantemente positiva. Sin embargo, un 32.5% calificaron esta dimensión como MEDIA, sin observaciones en niveles bajos. Estos resultados subrayan que el sistema es ampliamente valorado por su capacidad para integrarse con otros procesos, aunque un tercio de los usuarios perciben una integración moderada, lo que representa una oportunidad de mejora

Tabla 13. Dimensión Costo-efectividad

| | N | % |
|-------------------------|----|-------|
| Costo-efectividad Medio | 45 | 37,5% |
| Costo-efectividad Alto | 75 | 62,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 9. Dimensión Costo-efectividad



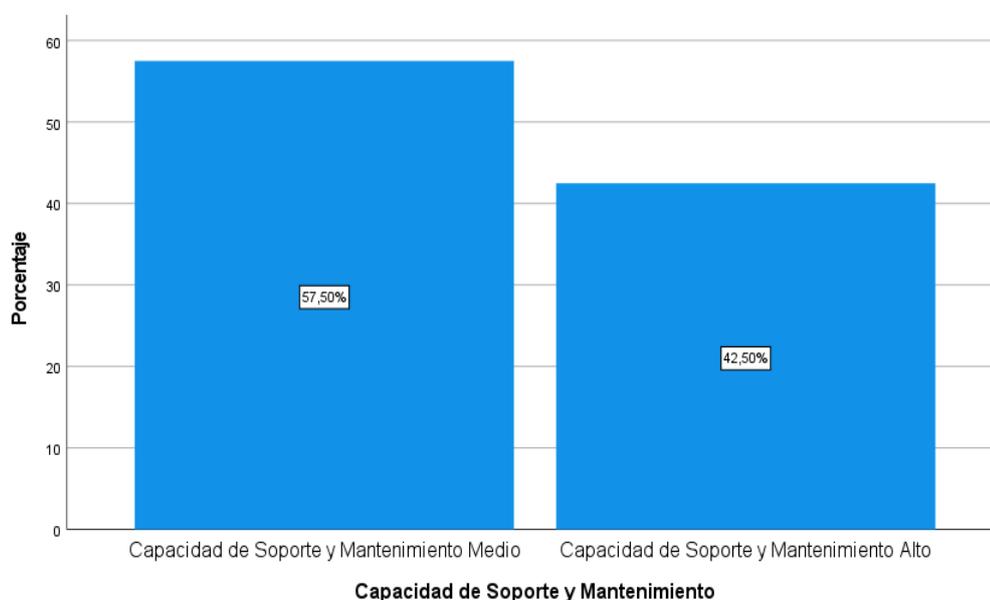
La Tabla 13 y la Figura 9 muestran que el 62.5% de los encuestados consideran que el SigA Informático tiene una ALTA costo-efectividad, mientras que el 37.5% lo evalúan como MEDIO. No se reportaron percepciones de baja costo-efectividad. Estos datos sugieren que la mayoría de los usuarios perciben el sistema como una inversión eficiente en relación con los recursos empleados, aunque una proporción relevante aún identifica espacio para mejorar su costo-efectividad.

Tabla 14. Dimensión Capacidad de Soporte y Mantenimiento

| | N | % |
|--|----|-------|
| Capacidad de Soporte y Mantenimiento Medio | 69 | 57,5% |
| Capacidad de Soporte y Mantenimiento Alto | 51 | 42,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 10. Dimensión Capacidad de Soporte y Mantenimiento



La Tabla 14 y la Figura 10 muestran que el 57.5% de los encuestados consideran que la capacidad de soporte y mantenimiento del Siga Informático se encuentra en un nivel MEDIO, mientras que el 42.5% perciben que esta dimensión es ALTA. No se reportaron calificaciones en niveles bajos.

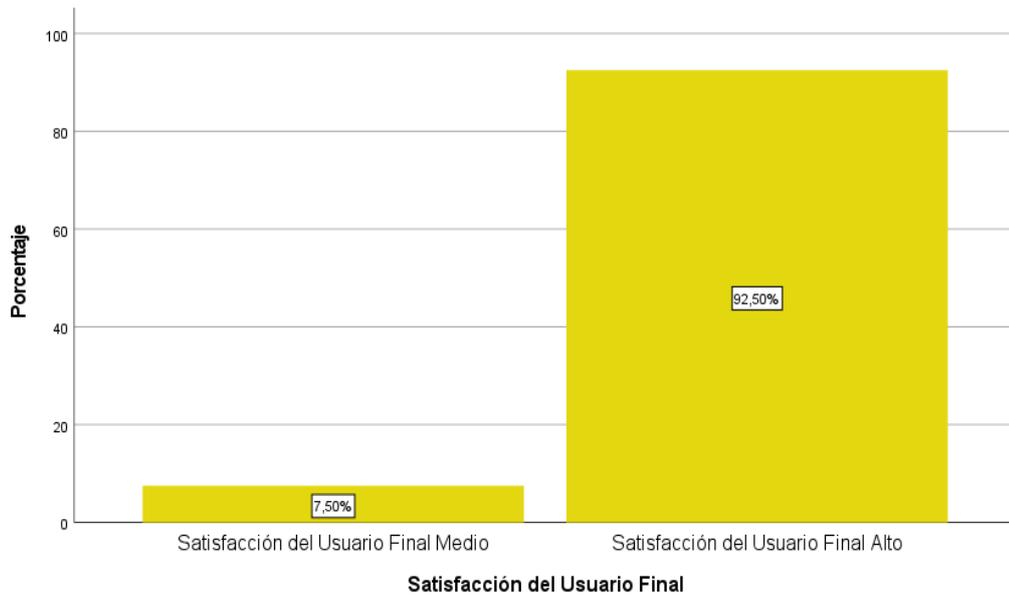
Estos resultados sugieren que, aunque una proporción considerable de usuarios reconoce una adecuada capacidad de soporte y mantenimiento, existe una percepción predominante de que esta dimensión podría optimizarse aún más para cumplir plenamente con las necesidades del personal administrativo.

Tabla 15. Satisfacción del Usuario Final

| | N | % |
|--------------------------------------|-----|-------|
| Satisfacción del Usuario Final Medio | 9 | 7,5% |
| Satisfacción del Usuario Final Alto | 111 | 92,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 11. Satisfacción del Usuario Final



La Tabla 15 y la Figura 11 indican que la Satisfacción del usuario final fue evaluada de manera positiva por la gran mayoría de los encuestados. El 92.5% calificaron esta variable como ALTA, lo que demuestra un alto nivel de conformidad general. Por otro lado, el 7.5% la percibieron como MEDIA, sin reportarse evaluaciones bajas.

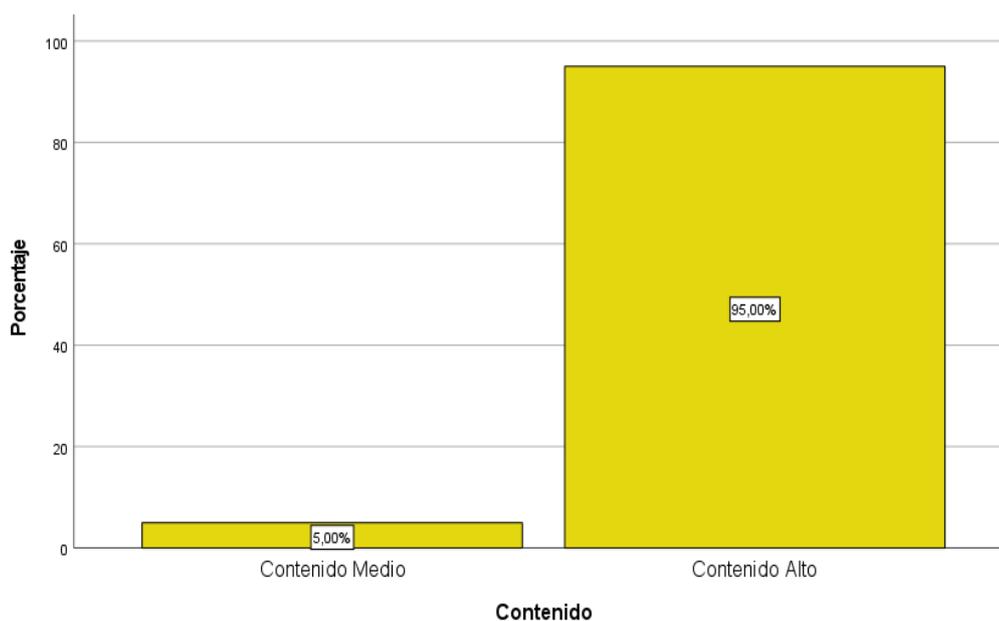
Estos resultados reflejan que la percepción de satisfacción del usuario final es predominantemente positiva, lo cual es un indicador clave del bienestar y aceptación general del personal administrativo en relación con las herramientas y servicios ofrecidos.

Tabla 16. Dimensión Contenido

| | N | % |
|-----------------|-----|-------|
| Contenido Medio | 6 | 5,0% |
| Contenido Alto | 114 | 95,0% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 12. Dimensión Contenido



La Tabla 16 y la Figura 12 evidencian que el 95.0% de los encuestados consideran que el Contenido relacionado con los servicios percibidos es de un nivel ALTO, mientras que solo el 5.0% lo califica como MEDIO. No se reportaron evaluaciones negativas.

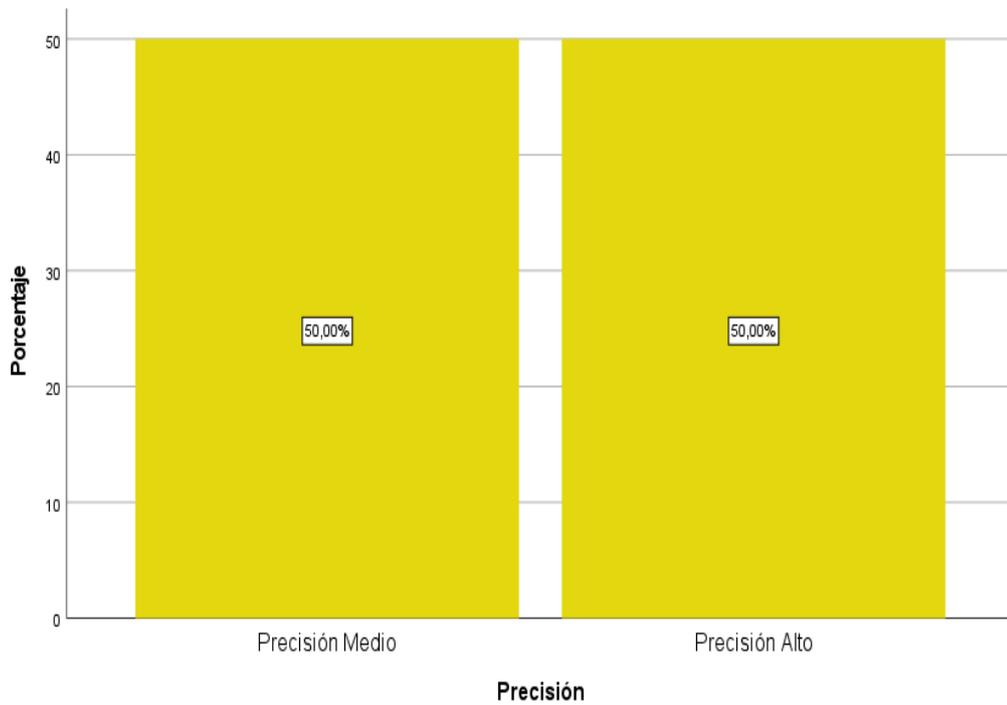
Estos resultados destacan que el contenido ofrecido cumple de manera sobresaliente con las expectativas de los usuarios finales, consolidándose como un elemento fundamental en su nivel de satisfacción.

Tabla 17. Dimensión Precisión

| | N | % |
|-----------------|----|-------|
| Precisión Medio | 60 | 50,0% |
| Precisión Alto | 60 | 50,0% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 13. Dimensión Precisión



La Tabla 17 y la Figura 13 muestran que la percepción sobre la Precisión está equilibrada entre los encuestados: el 50.0% considera que es ALTA, mientras que el otro 50.0% la percibe como MEDIA.

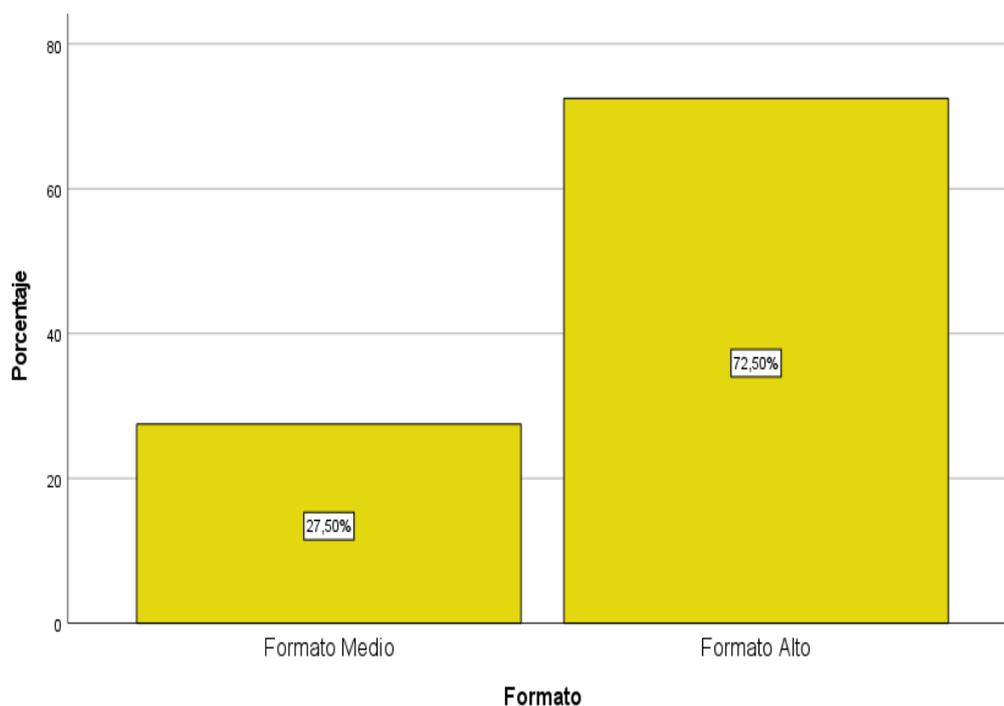
Este equilibrio indica que, aunque la precisión es bien valorada por una mitad de los encuestados, existe otra mitad que identifica margen de mejora, lo cual representa una oportunidad para optimizar esta dimensión

Tabla 18. Dimensión Formato

| | N | % |
|---------------|----|-------|
| Formato Medio | 33 | 27,5% |
| Formato Alto | 87 | 72,5% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 14. Dimensión Formato



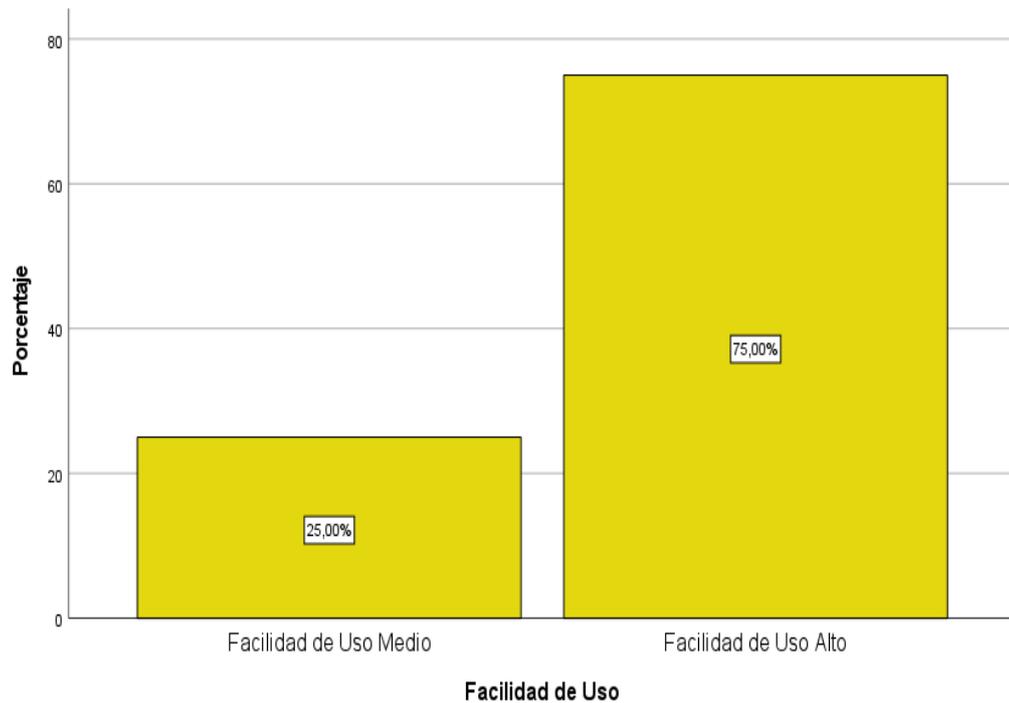
La Tabla 18 y la Figura 14 reflejan que el 72.5% de los encuestados califican el Formato de los servicios como ALTO, mientras que el 27.5% lo considera de un nivel MEDIO. No se reportaron valoraciones bajas. Estos datos sugieren que el formato de los servicios ofrecidos contribuye significativamente a la satisfacción del usuario final, aunque existe una minoría que podría beneficiarse de mejoras adicionales en este aspecto.

Tabla 19. Dimensión Facilidad de Uso

| | N | % |
|------------------------|----|-------|
| Facilidad de Uso Medio | 30 | 25,0% |
| Facilidad de Uso Alto | 90 | 75,0% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 15. Dimensión Facilidad de Uso



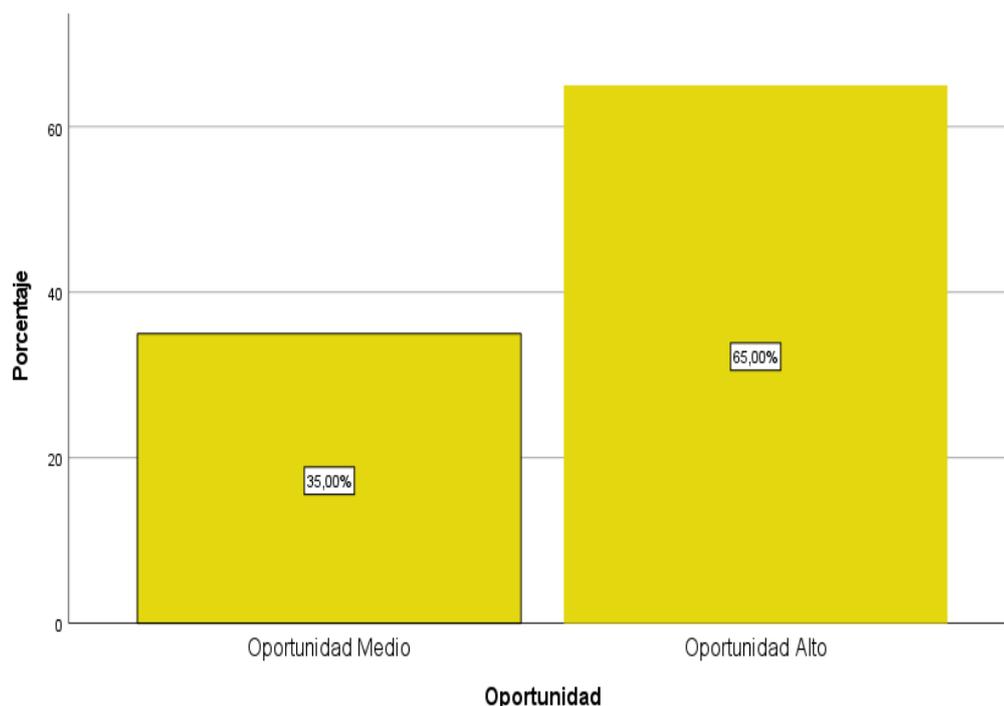
La Tabla 19 y la Figura 15 muestran que el 75.0% de los encuestados consideran que la Facilidad de Uso es de un nivel ALTO, mientras que el 25.0% la califican como MEDIA. No se registraron evaluaciones bajas. Estos resultados indican que la facilidad de uso del sistema es un aspecto altamente valorado por los usuarios, lo que contribuye de manera significativa a su satisfacción general. Sin embargo, una cuarta parte de los encuestados perciben que esta dimensión puede ser mejorada.

Tabla 20. Dimensión Oportunidad

| | N | % |
|-------------------|----|-------|
| Oportunidad Medio | 42 | 35,0% |
| Oportunidad Alto | 78 | 65,0% |

Nota. Elaboración propia (SPSS 27) en base a la encuesta realizada

Figura 16. Dimensión Oportunidad



La Tabla 20 y la Figura 16 reflejan que el 65.0% de los encuestados califican la Oportunidad de los servicios como ALTA, mientras que el 35.0% la perciben como MEDIA. Tampoco se reportaron calificaciones bajas para esta dimensión. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de los usuarios finales considera que los servicios son entregados de manera oportuna, aunque una proporción significativa identifica áreas en las que se podrían optimizar los tiempos de respuesta.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

Ho: No existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 21. Correlación entre Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Satisfacción del Usuario Final

| | | | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Satisfacción del Usuario Final |
|-----------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,353* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,025 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Satisfacción del Usuario Final | Coefficiente de correlación | ,353* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,025 | . |
| | | N | 120 | 120 |

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

Nota. Elaborado mediante el programa SPSS 27

La Tabla 21 muestra un nivel de significancia bilateral de 0.025, el cual es inferior a 0.05, lo que indica que existe una correlación estadísticamente significativa entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Satisfacción del Usuario Final. Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.353, lo que, según los intervalos de la Tabla 22, se interpreta como una correlación baja.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula planteada en esta investigación, lo que confirma que no existe una relación significativa, entre la eficiencia operativa del sistema Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Los niveles de correlación y su respectiva correlación se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 22. Interpretación

| Nivel de correlación | Intervalo de correlación |
|----------------------|--------------------------|
| Correlación Perfecta | $r = 1$ |
| Muy Alta | $0.8 < r < 1$ |
| Alta | $0.6 < r < 0.8$ |
| Moderada | $0.4 < r < 0.6$ |
| Baja | $0.2 < r < 0.4$ |
| Muy Baja | $0 < r < 0.2$ |
| Nula | $r = 0$ |

Nota. Elaboración propia

4.3.2. Hipótesis Específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su contenido en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su contenido en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Los resultados estadísticos se obtuvieron al realizar la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 23. Correlación entre eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión contenido

| | | | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Contenido |
|-----------------|---|-----------------------------|---|-----------|
| Rho de Spearman | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,292 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,067 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Contenido | Coefficiente de correlación | ,292 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,067 | . |
| | | N | 120 | 120 |

Nota. Elaborado mediante el programa SPSS 27

La Tabla 23 muestra un nivel de significancia bilateral de 0.067, el cual es superior a 0.05, lo que indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Contenido de la variable Satisfacción del Usuario Final. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.292, lo que, según los intervalos establecidos en la Tabla 22, se interpreta como una correlación baja.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, lo que sugiere que la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión contenido no es significativa dentro del contexto del Hospital Daniel Alcides Carrión.

4.3.3. *Hipótesis Específica 2*

Ho: No existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su precisión en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su precisión en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Los resultados estadísticos se obtuvieron al realizar la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 24. Correlación entre eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión precisión

| | | | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Precisión |
|-----------------|---|-----------------------------|---|-----------|
| Rho de Spearman | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,012** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,942 |
| | | N | 120 | 120 |
| Precisión | | Coefficiente de correlación | -,012** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,942 | . |
| | | N | 120 | 120 |

Nota. Elaborado mediante el programa SPSS 27

La Tabla 24 presenta un nivel de significancia bilateral de 0.942, que es muy superior a 0.05, lo que indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Precisión de la variable Satisfacción del Usuario Final. Además, el coeficiente de correlación es de -0.012, lo que, según la Tabla 22, se interpreta como una correlación nula.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, lo que sugiere que no hay una relación significativa entre la eficiencia operativa del sistema y la dimensión precisión en este contexto.

4.3.4. Hipótesis Específica

Ho: No existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su formato en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su formato en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Los resultados estadísticos se obtuvieron al realizar la prueba de Rho de Spearman

Tabla 25. Correlación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión formato

| | | | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Formato |
|-----------------|---|-----------------------------|---|---------|
| Rho de Spearman | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,065** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,691 |
| | | N | 120 | 120 |
| Formato | | Coefficiente de correlación | ,065** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,691 | . |
| | | N | 120 | 120 |

Nota. Elaborado mediante el programa SPSS 27

La Tabla 25 muestra un nivel de significancia bilateral de 0.691, que es superior a 0.05, lo que indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Formato de la variable Satisfacción del Usuario Final. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.065, lo que, según la Tabla 22, también se interpreta como una correlación nula.

En este caso, también se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, lo que confirma que no hay evidencia de una relación significativa entre estas variables.

4.3.5. Hipótesis Específica 4

Ho: No existe una relación significativa relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su facilidad de uso en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Ha: Existe una relación significativa relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su facilidad de uso en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Los resultados estadísticos se obtuvieron al realizar la prueba de Rho de Spearman

Tabla 26. Correlación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión facilidad de uso

| | | | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Facilidad de uso |
|-----------------|---|-----------------------------|---|------------------|
| Rho de Spearman | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,228** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,157 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Facilidad de uso | Coefficiente de correlación | ,228** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,157 | . |
| | | N | 120 | 120 |

Nota. Elaborado mediante el programa SPSS 27

La Tabla 26 presenta un nivel de significancia bilateral de 0.157, el cual es superior a 0.05, lo que indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Facilidad de Uso de la variable Satisfacción del Usuario Final. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.228, lo que, según los intervalos establecidos en la Tabla 22, se interpreta como una correlación baja.

En este caso, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, lo que indica que no hay evidencia suficiente para establecer una relación significativa entre estas variables en el contexto analizado.

4.3.6. Hipótesis Específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su oportunidad en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su oportunidad en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.

Los resultados estadísticos se obtuvieron al realizar la prueba de Rho de Spearman

Tabla 27. Correlación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la dimensión Oportunidad

| | | | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Oportunidad |
|-----------------|---|-----------------------------|---|-------------|
| Rho de Spearman | Eficiencia Operativa del Siga Informático | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,042* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,738 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Oportunidad | Coefficiente de correlación | ,042* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,738 | . |
| | | N | 120 | 120 |

Nota. Elaborado mediante el programa SPSS 27

La Tabla 27 muestra un nivel de significancia bilateral de 0.738, que es mucho mayor a 0.05, lo que indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Oportunidad de la variable Satisfacción del Usuario Final. El coeficiente de correlación es de 0.042, lo que, según la Tabla 22, se interpreta como una correlación nula. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, confirmando que no se observa una relación significativa entre estas variables.

4.4. Discusión de resultados

Objetivo General

El objetivo general de esta investigación era determinar si existía una relación significativa entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Satisfacción del Usuario Final en el Hospital Daniel Alcides Carrión. Sin embargo, los resultados obtenidos no mostraron una correlación significativa entre estas dos variables, lo cual contradice las expectativas planteadas a partir del marco teórico.

Según el modelo de éxito de sistemas de información de DeLone y McLean (1992, 2003), una mayor eficiencia operativa en sistemas informáticos debería estar positivamente relacionada con la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, en esta investigación, no se logró establecer dicha relación, lo que puede deberse a factores externos no considerados, como la experiencia previa de los usuarios con sistemas similares o la percepción de utilidad del sistema en su contexto laboral. Este resultado sugiere que, en el entorno hospitalario, la satisfacción del usuario puede estar influenciada por otras dimensiones, como el soporte organizacional o las condiciones laborales, más allá de la eficiencia técnica del sistema.

Primer Objetivo Específico

El primer objetivo específico era identificar la relación entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Contenido de la variable Satisfacción del Usuario Final. Los análisis estadísticos revelaron que no existía una correlación significativa entre estas dos variables, ya que el nivel de significancia fue superior a 0.05 (ver Tabla 23).

En estudios previos, como el de Doll y Torkzadeh (1988), se encontró que la calidad y relevancia del contenido de los sistemas informáticos desempeñan un papel fundamental en la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, en esta investigación, la percepción del contenido no parece estar directamente relacionada con la eficiencia operativa del sistema. Esto podría indicar que, aunque los usuarios consideran el contenido adecuado o relevante, su percepción de la eficiencia del sistema depende más de aspectos técnicos específicos, como la velocidad o la facilidad de uso, que del contenido en sí mismo.

Segundo Objetivo Específico

El segundo objetivo específico era analizar la relación entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Precisión de la variable Satisfacción del Usuario Final. Los resultados también mostraron una correlación nula entre estas variables, con un coeficiente de correlación cercano a 0 y un nivel de significancia muy superior a 0.05 (ver Tabla 24).

Estudios previos, como los de Petter, DeLone y McLean (2013), destacaron que la precisión en los sistemas de información es clave para garantizar la confianza y satisfacción de los usuarios. Sin embargo, en este caso, la falta de relación puede deberse a que los usuarios no perciben la precisión como un factor dependiente de la eficiencia del sistema, sino como una característica inherente al mismo. Este hallazgo sugiere la necesidad de explorar cómo los usuarios interpretan la precisión y si esta dimensión está más influenciada por su interacción directa con los datos que por la operatividad general del sistema.

Tercer Objetivo Específico

El tercer objetivo específico era evaluar la relación entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Formato de la variable Satisfacción del Usuario Final. Los resultados indicaron que no existía una correlación significativa entre estas variables, ya que el coeficiente de correlación fue muy bajo y el nivel de significancia fue superior a 0.05 (ver Tabla 25).

Estudios previos, como el de DeLone y McLean (2003), sugieren que la presentación y el diseño del formato de los sistemas informáticos contribuyen a la percepción general de satisfacción de los usuarios. Sin embargo, en este caso, el formato parece ser una dimensión que los usuarios no asocian directamente con la eficiencia operativa del sistema. Este hallazgo podría estar relacionado con la familiaridad del personal con el diseño del sistema o con la baja variabilidad en las percepciones sobre esta dimensión dentro de la muestra estudiada. Esto sugiere que el formato, aunque importante, podría tener un impacto menor cuando se evalúa en conjunto con variables operativas más técnicas.

Cuarto Objetivo Específico

El cuarto objetivo específico era identificar la relación entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Facilidad de Uso de la variable Satisfacción del Usuario Final. Aunque el coeficiente de correlación fue ligeramente más alto en comparación con otras dimensiones, los resultados no fueron estadísticamente significativos (ver Tabla 26), lo que sugiere que no existe una relación concluyente entre estas variables.

La facilidad de uso ha sido destacada en múltiples estudios, como el de Doll y Torkzadeh (1988), como un factor clave para la satisfacción del usuario. En este caso, la ausencia de correlación podría deberse a que, aunque el sistema es percibido como fácil de usar, los usuarios no lo asocian necesariamente con su operatividad eficiente. Este resultado destaca la necesidad de explorar factores intermedios, como la capacitación en el uso del sistema o la percepción subjetiva de usabilidad, que podrían influir en la percepción de facilidad de uso y satisfacción.

Quinto Objetivo Específico

El quinto objetivo específico era analizar la relación entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Dimensión Oportunidad de la variable Satisfacción del Usuario Final. Los resultados mostraron una correlación nula, con un coeficiente de correlación cercano a 0 y un nivel de significancia superior a 0.05 (ver Tabla 27).

La oportunidad, entendida como la capacidad del sistema para proporcionar información en el momento adecuado, ha sido considerada crucial en investigaciones como la de Petter, DeLone y McLean (2013). Sin embargo, los hallazgos de este estudio no respaldan esta relación en el contexto del Siga Informático. Esto podría deberse a que los usuarios perciben la oportunidad como una característica intrínseca del sistema que no depende directamente de su eficiencia operativa, sino de otros factores, como la conectividad, la carga de trabajo o las políticas internas del hospital para el manejo de la información.

CONCLUSIONES

El análisis realizado no encontró una relación significativa entre la Eficiencia Operativa del Siga Informático y la Satisfacción del Usuario Final en el Hospital Daniel Alcides Carrión durante 2024. Los resultados mostraron coeficientes de correlación bajos y niveles de significancia superiores a 0.05, lo que indica que la percepción de satisfacción del usuario final no está directamente relacionada con la eficiencia operativa del sistema en este contexto. Esto sugiere que otros factores, como las condiciones laborales, el soporte técnico o la gestión organizacional, podrían desempeñar un papel más importante en la satisfacción percibida por los usuarios.

Sobre el primer objetivo específico. En relación con la Dimensión Contenido, se determinó que no existía una correlación significativa entre esta dimensión y la eficiencia operativa del Siga Informático. Aunque los usuarios valoraron positivamente el contenido del sistema, su relación con la eficiencia operativa fue limitada, como lo evidencian un coeficiente de correlación de 0.292 y un nivel de significancia de 0.067. Esto indica que la percepción de calidad del contenido no depende directamente de la operatividad del sistema, sino posiblemente de otros factores internos o externos al mismo.

Sobre el segundo objetivo específico, la Dimensión Precisión, que evalúa la exactitud en la información proporcionada, presentó una correlación nula con la eficiencia operativa del Siga Informático, con un coeficiente de -0.012 y un nivel de significancia de 0.942. Estos resultados reflejan que los usuarios no perciben la precisión del sistema como un aspecto asociado con su eficiencia operativa, sino que puede ser vista como una característica inherente al diseño del sistema que no varía con su desempeño técnico.

En el tercer objetivo, la Dimensión Formato, a pesar de ser bien evaluada en términos de satisfacción del usuario, no mostró una relación significativa con la eficiencia operativa del Siga Informático. El coeficiente de correlación de 0.065 y el nivel de significancia de 0.691 indican que la presentación o diseño del sistema no influye en la percepción de su eficiencia, lo que resalta la necesidad de considerar otros factores más técnicos o contextuales.

Cuando vamos al cuarto objetivo específico, para la Dimensión Facilidad de Uso, el análisis mostró una correlación baja (0.228) y un nivel de significancia de 0.157, lo que indica que esta dimensión no tiene una relación concluyente con la operatividad del sistema. Aunque los usuarios consideran que el sistema es fácil de usar, esta percepción no parece estar directamente relacionada con la eficiencia operativa del mismo, destacando la importancia de factores como la capacitación en el uso del sistema o las condiciones de trabajo.

Finalmente, el quinto objetivo específico, la Dimensión Oportunidad, que mide la capacidad del sistema para proporcionar información en el momento adecuado, tampoco mostró una correlación significativa con la eficiencia operativa. Con un coeficiente de correlación de 0.042 y un nivel de significancia de 0.738, los resultados indican que los usuarios no perciben la oportunidad como un aspecto dependiente de la operatividad del sistema, sino posiblemente de factores externos, como la conectividad o las políticas internas del hospital.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones para el Hospital Daniel Alcides Carrión

Fortalecer el Soporte Técnico y la Capacitación dado que no se encontró una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final, se recomienda implementar programas de soporte técnico proactivos y capacitación continua para los usuarios. Esto puede incluir talleres sobre el uso eficiente del sistema y la resolución de problemas técnicos comunes, lo que podría mejorar la percepción general de satisfacción.

Optimizar la Gestión de Contenido, aunque la dimensión Contenido fue bien evaluada en términos de satisfacción, no mostró correlación significativa con la eficiencia operativa. Por ello, se sugiere revisar y actualizar el contenido del sistema para garantizar su relevancia y adaptabilidad a las necesidades del personal administrativo. Esto puede incluir herramientas interactivas para la personalización de información y mejores estrategias de presentación de datos.

Mejorar la Precisión y Oportunidad de la Información, la ausencia de correlación significativa entre la eficiencia operativa y las dimensiones de Precisión y Oportunidad indica que los usuarios no perciben estos aspectos como dependientes del sistema. Se recomienda trabajar en procesos internos que respalden la generación y entrega de información precisa y oportuna, complementando las capacidades técnicas del sistema con políticas organizacionales claras y una infraestructura adecuada.

Recomendaciones para el Área Administrativa

Incentivar el Uso del Sistema a través de Feedback, es importante recolectar continuamente opiniones de los usuarios sobre las características del sistema, identificando áreas de mejora y posibles barreras de uso. Esto puede lograrse mediante

encuestas de satisfacción periódicas y sesiones de retroalimentación que permitan a los usuarios expresar sus preocupaciones y sugerencias.

Promover la Adopción de Buenas Prácticas en el Uso del Sistema, diseñar guías prácticas y accesibles que ayuden a los usuarios a maximizar las capacidades del Siga Informático, enfocándose en aspectos como el uso eficiente del formato y la navegación dentro del sistema. Esto podría reducir la percepción de complejidad y fomentar un uso más consistente.

Recomendaciones para Investigaciones Futuras

Explorar Factores Mediadores, dado que no se encontró una relación significativa entre las variables estudiadas, se recomienda explorar factores mediadores o moderadores que puedan influir en la relación entre la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario final, como el clima organizacional, la experiencia de los usuarios o la carga laboral.

Incluir Métodos Cualitativos, complementar los estudios cuantitativos con enfoques cualitativos, como entrevistas o grupos focales, permitiría obtener una comprensión más profunda de las percepciones de los usuarios sobre el sistema y los factores que influyen en su satisfacción.

Ampliar el Alcance de las Dimensiones Analizadas, incorporar nuevas dimensiones en futuros estudios, como el impacto emocional del uso del sistema o la percepción de equidad en la asignación de recursos tecnológicos, podría proporcionar una visión más integral de la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agarwal, R., & Prasad, J. (1997). The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences*, 28(3), 557-582.
- Ammenwerth, E., Gräber, S., Herrmann, G., Bürkle, T., & König, J. (2003). Evaluation of health information systems—problems and challenges. *International journal of medical informatics*, 71(2-3), 125-135. [https://doi.org/10.1016/S1386-5056\(03\)00131-X](https://doi.org/10.1016/S1386-5056(03)00131-X)
- Astuhuaman Huaman, C. M., & Bedia Luquillas, M. M. (2023). Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UNDAC. <https://repositorio.undac.edu.pe/handle/20.500.12854/5289>
- Bahari, S. F., & Ling, S. W. (2010). Healthcare information systems: Measuring end-user satisfaction. *Journal of Health Information Management*, 24(3), 45-53
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545.
- Bisquerra, R. (2020). *Metodología de la Investigación Educativa* (2.a ed.). Editorial Síntesis.
- Castillo Vega, R. A. (2020). Implementación de un sistema informático para mejorar la atención de los pacientes en el Hospital Nacional Dos de Mayo [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4142>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research On Management And Business Economics*, 25(3), 144-150.
- Gutiérrez Muñoz, K. (2021). Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital Regional de Cusco [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655418>
- Heeks, R. (2006). Health information systems: Failure, success and improvisation. *International Journal of Medical Informatics*, 75(2), 125-137.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill España.
- Khajouei, R., & Abbasi, R. (2017). Evaluating nurses' satisfaction with two nursing information systems. *Computers, Informatics, Nursing*, 35(6), 307-314.
- Kitsios, F., Kamariotou, M., & Manthou, V. (2019). E-service evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector. *Computers in Human Behavior*, 63, 16-26. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.022>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.

- Lin, H.C. (2017). Nurses' satisfaction with using nursing information systems from technology acceptance model and information systems success model perspectives: A reductionist approach. *Computers, Informatics, Nursing*, 35(2), 91-99.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Luna, D., Almerares, A., Mayan, J. C., González Bernaldo de Quirós, F., & Otero, C. (2014). Health informatics in developing countries: Going beyond pilot practices to sustainable implementations: A review of the current challenges. *Healthcare Informatics Research*, 20(1), 3-10. <https://doi.org/10.4258/hir.2014.20.1.3>
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing Research: An Applied Orientation* (7.a ed.). Pearson.
- Ministerio de Salud (MINSA). (2018). Informe sobre la implementación del Siga Informático en hospitales públicos de Perú. Lima: MINSA.
- Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. Academic Press.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Management Information Systems*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pérez Huamán, J. L. (2019). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia de los hospitales de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.12854/5289>

- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7-62.
- Rondo Layza, F. (2023). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109522>.
- Shneiderman, B., & Plaisant, C. (2004). *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction*. Addison-Wesley.
- Ureta Tolentino, J. M. (2021). Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UNDAC. <https://repositorio.undac.edu.pe/handle/20.500.12854/5289>
- Vargas Rioja, C. A. (2020). Implementación de un Sistema de Información Hospitalario (HIS) interoperable basado en HL7 para un Centro Médico de categoría II-1 o superior [Tesis de bachiller, Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16937>
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5-34.
- Wijaya, E., & Sulistyowati, N. (2019). The effect of application of Hospital Management Information Systems on operational performance through user satisfaction. *European Journal of Business and Management*, 11(36). <https://doi.org/10.7176/EJBM/11-36-08>.

ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1: Encuesta para medir la Eficiencia operativa del Siga Informático

Cuestionario de Eficiencia Operativa

Área de trabajo: _____ Fecha: _____

Este cuestionario es para describir eficiencia operativa del Siga Informático. Por favor conteste todos los ítems en esta hoja de respuestas. Si un ítem es irrelevante, o si no está seguro o no sabe la respuesta, deje la respuesta en blanco. Por favor responda este cuestionario de forma anónima.

Sexo: Femenino ___ Masculino ___ Otro ___

Edad: 16-20 años ___ 21-25 años ___ 26-30 años ___ más de 30 años ___

En las siguientes páginas se enumeran veinticuatro declaraciones descriptivas. Juzgue con qué frecuencia cada declaración se ajusta a usted.

| Nº | Pregunta | Totamente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|---|-------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| 1 | El sistema Siga Informático responde rápidamente a las solicitudes que realizo. | | | | | |
| 2 | Los tiempos de carga del Siga Informático son adecuados para realizar mi trabajo sin demoras. | | | | | |
| 3 | El sistema permite realizar múltiples tareas sin afectar la velocidad de procesamiento. | | | | | |
| 4 | El sistema Siga Informático funciona de manera estable sin caídas frecuentes. | | | | | |
| 5 | El Siga Informático es fiable y rara vez presenta errores durante su uso. | | | | | |
| 6 | La disponibilidad del Siga Informático es alta, y el sistema está | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | operativo la mayor parte del tiempo. | | | | | |
| 7 | La interfaz del Siga Informático es fácil de entender y usar. | | | | | |
| 8 | Puedo aprender a utilizar nuevas funciones del Siga Informático sin dificultad. | | | | | |
| 9 | Las tareas rutinarias se pueden completar fácilmente dentro del sistema | | | | | |
| 10 | El sistema Siga Informático maneja eficientemente el volumen de datos que procesamos diariamente. | | | | | |
| 11 | El sistema mantiene un buen rendimiento incluso cuando se procesan grandes cantidades de información. | | | | | |
| 12 | El Siga Informático se adapta bien a las necesidades crecientes de datos y usuarios. | | | | | |
| 13 | Los datos ingresados en el Siga Informático son precisos y se almacenan correctamente. | | | | | |
| 14 | La información generada por el sistema es confiable y exacta. | | | | | |
| 15 | El sistema minimiza los errores en la captura y recuperación de datos. | | | | | |
| 16 | El Siga Informático se integra fácilmente con otros sistemas que utilizamos en el hospital. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 17 | No tengo problemas al transferir datos entre el Siga Informático y otros sistemas. | | | | | |
| 18 | El sistema es compatible con diferentes formatos de datos y tecnologías. | | | | | |
| 19 | El Siga Informático representa un buen valor en relación con los costos operativos. | | | | | |
| 20 | El sistema ayuda a optimizar los recursos financieros del hospital. | | | | | |
| 21 | La inversión en el Siga Informático ha mejorado la eficiencia operativa general del hospital. | | | | | |
| 22 | Recibo soporte técnico adecuado cuando tengo problemas con el Siga Informático. | | | | | |
| 23 | Las actualizaciones del sistema se realizan sin interrumpir mi trabajo. | | | | | |
| 24 | El Siga Informático es fácil de mantener y actualizar por el equipo técnico. | | | | | |

Anexo 2: Encuesta para Satisfacción del Usuario Final

En qué área está trabajando: _____ Fecha: _____

Sexo: Femenino ___ Masculino ___ Otro ___

Edad: 16-20 años ___ 21-25 años ___ 26-30 años ___ más de 30 años ___

Por favor conteste todos los ítems en esta hoja de respuestas. Si un ítem es irrelevante, o si no está seguro o no sabe la respuesta, deje la respuesta en blanco. Por favor responda este cuestionario de forma anónima.

Todos los ítems tienen una escala de calificación de 5 puntos. Para ello se tiene:

| Nº | Pregunta | Totamente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|--|-------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| 1 | ¿El sistema proporciona la información precisa que necesitas? | | | | | |
| 2 | ¿El contenido de la información satisface tus necesidades? | | | | | |
| 3 | ¿El sistema proporciona informes que parecen ser exactamente lo que necesitas? | | | | | |
| 4 | ¿El sistema proporciona suficiente información? | | | | | |
| 5 | ¿Es preciso el sistema? | | | | | |
| 6 | ¿Estás satisfecho con la precisión del sistema? | | | | | |
| 7 | ¿Consideras que la salida del sistema se presenta en un formato útil? | | | | | |
| 8 | ¿La información es clara? | | | | | |
| 9 | ¿El sistema es amigable para el usuario? | | | | | |
| 10 | ¿Es fácil de usar el sistema? | | | | | |
| 11 | ¿Obtienes la información que necesitas a tiempo? | | | | | |
| 12 | ¿El sistema proporciona información actualizada? | | | | | |

Procesamiento de Validación y Confiabilidad

Anexo 3: Hoja de evaluación de instrumentos

HOJA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

| | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Apellidos y nombres del experto: | LOPEZ GUTIERREZ Oscar |
| Grado académico: | Doctor |
| Profesión: | Economista |
| Institución de trabajo: | UNDAC |
| Cargo que desempeña: | Docente |
| Denominación del instrumento: | Encuesta |
| Autor del instrumento: | Cristian Fernando SOTO INOCENTE |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CATEGORIAS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|--|--|----------|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Los ítems están expresados con capacidad observable. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra que evidencia vigencia acorde con el conocimiento. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica entre las variables. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y la calidad de los ítems presentados en el instrumento. | | | | X | |
| COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable. | | | | | X |
| PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. | | | | X | |
| SUMA PARCIAL | | | | | 12 | 20 |
| SUMA TOTAL | | | | | | 32 |

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Valoración total:

Opinión: FAVORABLE (X) POR MEJORAR () NO FAVORABLE ()

Observaciones:

Firma:

Nota. Elaboración propia


 Dr. Oscar López Gutiérrez
 DOCENTE - RESPONSABLE

HOJA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

| | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| Apellidos y nombres del experto: | Rivas Cornelio Yasari Saimé |
| Grado académico: | Maestro |
| Profesión: | Licenciada en Administración |
| Institución de trabajo: | Universidad Nacional Donato Alcázar |
| Cargo que desempeña: | Docente |
| Denominación del instrumento: | Encuesta |
| Autor del instrumento: | Cristian Fernando SOTO INOCENTE |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CATEGORIAS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS | Muy Malo | Mal | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|--|--|----------|-----|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Los ítems están expresados con capacidad observable. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra que evidencia vigencia acorde con el conocimiento. | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica entre las variables. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y la calidad de los ítems presentados en el instrumento. | | | | x | |
| COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable. | | | | | x |
| PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. | | | | x | |
| SUMA PARCIAL | | | | | 12 | 20 |
| SUMA TOTAL | | 32 | | | | |

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Valoración total:

Opinión: FAVORABLE (x) POR MEJORAR () NO FAVORABLE ()

Observaciones:

Firma:

Nota: Elaboración propia


 Mg. Yasari S. RIVAS CORNELIO
 CLAD N° 19466

HOJA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

| | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Apellidos y nombres del experto: | Elizabeth Silvia Ascunoa Torres |
| Grado académico: | Maestro |
| Profesión: | Economista |
| Institución de trabajo: | Gobierno Regional Pasco |
| Cargo que desempeña: | Especialista en planeamiento |
| Denominación del instrumento: | Encuesta |
| Autor del instrumento: | Cristian Fernando SOTO INOCENTE |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CATEGORIAS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS | Muy Malo | Mal | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|--|--|----------|-----|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Los ítems están expresados con capacidad observable. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra que evidencia vigencia acorde con el conocimiento. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica entre las variables. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y la calidad de los ítems presentados en el instrumento. | | | | X | |
| COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable. | | | | | X |
| PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. | | | | X | |
| SUMA PARCIAL | | | | | 12 | 20 |
| SUMA TOTAL | | | | | | 32 |

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

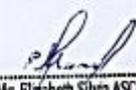
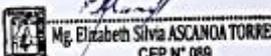
Valoración total:

Opinión: FAVORABLE (X) POR MEJORAR () NO FAVORABLE ()

Observaciones:

Firma:

Nota. Elaboración propia



 Mg. Elizabeth Silvia ASCUNOA TORRES
 CEP N° 089

Anexo 4: Datos para la prueba de hipótesis

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | | |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | | | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | | | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|---|
| 4 | 5 3 | 5 4 | 4 3 | 5 3 | 4 4 | 5 5 | 4 5 | 5 3 | 4 3 | 2 4 | 5 5 | 4 4 | 5 4 | 5 4 | 4 5 | 3 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 5 4 | 4 5 | 4 5 | 4 4 | 4 4 | 4 4 | 4 3 | 4 3 | 4 4 | 2 5 | 4 4 | 4 4 | 4 5 | 3 4 | 4 4 | 4 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 5 | 4 4 | 4 4 | 5 5 | 3 4 | 3 5 | 4 4 | 4 4 | 5 3 | 2 3 | 4 3 | 4 4 | 5 4 | 4 4 | 5 3 | 3 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 4 | 4 2 | 4 3 | 4 5 | 4 4 | 5 4 | 4 4 | 4 3 | 3 4 | 4 3 | 4 4 | 4 4 | 2 4 | 5 5 | 4 4 | 4 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 5 | 4 3 | 4 3 | 4 4 | 4 4 | 5 4 | 4 4 | 4 3 | 3 3 | 2 3 | 4 4 | 4 5 | 5 5 | 3 4 | 4 5 | 4 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 4 | 4 3 | 3 3 | 4 3 | 4 4 | 5 5 | 5 4 | 4 3 | 3 4 | 2 3 | 4 3 | 4 4 | 3 5 | 3 4 | 4 3 | 4 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 5 3 | 5 4 | 4 4 | 4 4 | 4 4 | 4 5 | 5 4 | 4 3 | 4 4 | 2 4 | 5 5 | 4 4 | 4 4 | 4 4 | 5 5 | 3 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 5 | 4 5 | 5 4 | 4 5 | 3 4 | 4 4 | 4 5 | 5 5 | 4 4 | 2 4 | 3 4 | 4 5 | 4 4 | 5 3 | 5 4 | 4 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 4 | 4 3 | 3 3 | 4 4 | 4 4 | 5 4 | 4 4 | 4 3 | 3 4 | 3 3 | 4 3 | 4 5 | 4 5 | 3 4 | 4 3 | 4 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 5 4 | 4 3 | 3 2 | 4 4 | 4 4 | 5 4 | 4 4 | 4 3 | 3 4 | 3 3 | 4 3 | 4 4 | 4 5 | 3 3 | 4 4 | 4 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 5 3 | 4 3 | 5 4 | 4 4 | 4 4 | 5 5 | 4 5 | 4 5 | 4 3 | 2 4 | 5 5 | 4 4 | 4 4 | 5 4 | 4 4 | 4 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 4 | 5 2 | 5 4 | 4 5 | 5 5 | 5 5 | 4 4 | 4 4 | 4 3 | 3 3 | 4 3 | 4 4 | 5 5 | 5 5 | 4 4 | 4 3 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 5: Matriz de consistencia

TEMA: Eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión - 2024

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIÓN | INDICADORES | METODOLOGÍA | POBLACIÓN Y MUESTRA |
|---|--|--|--|---|--|---|--|
| <p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera se relacionan la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su contenido en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Identificar la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su contenido en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>b. Conocer la relación entre la</p> | <p>Hipótesis Principal:</p> <p>Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a. Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su contenido en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>b. Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del</p> | <p>Variable Independiente:</p> <p>Eficiencia operativa del Siga Informático</p> | <p>Velocidad de Procesamiento</p> <p>Fiabilidad</p> | <p>X1 Tiempo de respuesta del sistema</p> <p>X2 Tiempo de carga del sistema</p> <p>X3 Capacidad de multitarea del sistema</p> <p>X4 Estabilidad del sistema</p> <p>X5 Frecuencia de errores en el sistema</p> <p>X6 Disponibilidad operativa del sistema</p> | <p>Tipo de investigación</p> <p>Este estudio es de naturaleza fundamental y sigue un enfoque no experimental.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>De acuerdo con Hernández et al. (2014), las investigaciones descriptivas o causales se enfocan en identificar las variables y explorar las relaciones entre dos o más categorías o dimensiones en un periodo de tiempo determinado. Por lo</p> | <p>Población:</p> <p>La población de este estudio incluye a todos los empleados administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión que utilizan el sistema Siga Informático, sumando un total de 148 trabajadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra, seleccionada mediante</p> |

| | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|---|---|
| <p>b. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su precisión en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su formato en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su facilidad de uso en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024?</p> <p>e. ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su oportunidad en el</p> | <p>eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su precisión en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024</p> <p>c. Establecer la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su formato en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>d. Precisar la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su facilidad de uso en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>e. Reconocer la relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su oportunidad en el</p> | <p>Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su precisión en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>c. Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su formato en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>d. Existe una relación significativa relación entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su facilidad de uso en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024.</p> <p>e. Existe una relación significativa entre la eficiencia operativa del Siga Informático y la satisfacción del usuario final respecto a su</p> | | <p>Facilidad de Uso</p> <p>Capacidad de Manejo de Volumen de Trabajo</p> | <p>X7 Facilidad de comprensión de la interfaz</p> <p>X8 Facilidad de aprendizaje de nuevas funciones</p> <p>X9 Facilidad para completar tareas rutinarias</p> <p>X10 Eficiencia en el manejo de datos</p> <p>X11 Rendimiento bajo alta carga de trabajo</p> <p>X12 Adaptabilidad a las necesidades crecientes</p> | <p>tanto, esta investigación se ubica en el nivel correlacional.</p> <p>Método</p> <p>Método deductivo: Se procedió a recopilar información partiendo de un enfoque general para llegar a conclusiones específicas.</p> <p>Método correlacional: Se analizó la relación existente entre las dos variables bajo estudio.</p> <p>Diseño: Se empleó el no experimental transversal de alcance correlacional.</p> <p>Donde:</p> | <p>muestreo aleatorio estratificado, consistió en 108 empleados administrativos, representando a las diferentes áreas del hospital. Se empleará un margen de error del 5% para asegurar la precisión de los resultados.</p> |
|---|--|---|--|--|---|---|---|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|---|--|
| Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024? | Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024. | oportunidad en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2024. | | Exactitud y Precisión de la Información | <p>X13 Precisión en la captura de datos</p> <p>X14 Confiabilidad de la información generada</p> <p>X15 Minimización de errores en datos</p> |  <p>M = Muestra</p> <p>V1 = Eficiencia operativa del Siga Informático</p> <p>V2 = Satisfacción del Usuario Final</p> <p>r = Correlación</p> | |
| | | | | Capacidad de Integración | <p>X16 facilidad de integración con otros sistemas</p> <p>X17 Facilidad de transferencia de datos entre sistemas</p> <p>X18 Compatibilidad con formatos y tecnologías</p> | <p>Técnicas</p> <p>Se empleó la técnica de encuestas y se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 27 para el procesamiento y análisis de los datos recopilados.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Se utilizó un cuestionario como herramienta para la</p> | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--------------------------------------|---|--------------------------------|--|
| | | | | Costo-efectividad | <p>X19 Valor en relación con los costos operativos</p> <p>X20 Optimización de recursos financieros</p> <p>X21 Mejora en la eficiencia operativa general</p> | recolección de la información. | |
| | | | | Capacidad de Soporte y Mantenimiento | <p>X22 Adecuación del soporte técnico</p> <p>X23 Impacto de las actualizaciones en el trabajo</p> <p>X24 Facilidad de mantenimiento y actualización</p> | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|------------------|--|--|--|
| | | | | Formato | Y7 Utilidad del formato de salida Y8 Claridad de la información presentada | | |
| | | | | Facilidad de Uso | Y9 Amigabilidad del sistema para el usuario Y10 Simplicidad en el uso del sistema | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------|--|--|--|
| | | | | Oportunidad | Y11 Disponibilidad de la información en tiempo adecuado Y12 Actualización de la información proporcionada | | |
|--|--|--|--|-------------|--|--|--|