



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Sistema web y agilización de tramites documentarios en el Hospital Regional de
Huacho, 2020**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Ingeniería de Sistemas

Autora

Emelyn Noemi Trujillo Rojas

Asesor

Dr. Alcibiades Flamencio Sosa Palomino

Huacho – Perú

2025


Asesor
Dr. Alcibiades F. Sosa Palomino
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 22467





Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS

METADATOS

DATOS DEL AUTOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Trujillo Rojas, Emelyn Noemi	72078137	11-06-2025
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Sosa Palomino, Alcibiades Flamencio	15610364	0000-0002-0509-1998
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS –POSGRADO-MAESTRÍA:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Farro Pacifico, Edwin Ivan	15735619	0000-0002-8735-8851
Bernal Valladares, Carlos Enrique	15614554	0000-0002-7421-9537
Chinga Ramos, Carlos Enrique	40801418	0000-0002-3847-9163

Emelyn Noemi Trujillo Rojas 2025-008221

SISTEMA WEB Y AGILIZACION DE TRAMITES DOCUMENTARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO,2..

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  DGI_Tesis Posgrado 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3139748681

Fecha de entrega

28 ene 2025, 10:29 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

28 ene 2025, 3:57 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Tesis_Maestria_Informe_Final_2.pdf

Tamaño de archivo

5.3 MB

121 Páginas

23,438 Palabras

128,508 Caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 17%

 Fuentes de Internet
- 2%

 Publicaciones
- 10%

 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**SISTEMA WEB Y AGILIZACION DE TRAMITES
DOCUMENTARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE
HUACHO,2020**

EMELYN NOEMI TRUJILLO ROJAS

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Alcibiades Flamencio Sosa Palomino

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN INGENIERIA DE SISTEMAS**

Huacho – Perú

2025

DEDICATORIA:

El presente trabajo se lo dedico a mis padres por su apoyo y guía en cada momento de mi vida y a mi hija que me motiva a seguir mejorando.

Emelyn Noemi Trujillo Rojas

AGRADECIMIENTO:

A mi asesor de tesis, Dr. Alcibiades Flamencio Sosa Palomino, quien con su experiencia y conocimientos ha sido de gran guía en la elaboración y desenlace de este trabajo de investigación.

Emelyn Noemi Trujillo Rojas

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Definición de términos básicos	22
2.4 Hipótesis de investigación	24
2.4.1 Hipótesis general	24
2.4.2 Hipótesis específicas	24
2.5 Operacionalización de las variables	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	26
--------------------------------	-----------

3.2 Población y muestra	27
3.2.1 Población	27
3.2.2 Muestra	27
3.3 Técnicas de recolección de datos	27
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados	29
4.2 Contrastación de hipótesis	72
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	
5.1 Discusión de resultados	78
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Conclusiones	80
6.2 Recomendaciones	82
REFERENCIAS	83
7.1 Fuentes documentales	83
7.2 Fuentes bibliográficas	83
7.3 Fuentes hemerográficas	84
7.4 Fuentes electrónicas	84
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización	26
Tabla 2. Sistema de tramite documentario.....	64
Tabla 3. Definiciones y descripciones.	64
Tabla 4. Indicador de confiabilidad del instrumento.	64
Tabla 5. Contrastación de Valor.	62
Tabla 6. Usabilidad.....	65
Tabla 7. Funcionalidad.....	66
Tabla 8. Confiabilidad.....	65
Tabla 9. Requisitos	69
Tabla 10. Procedimientos	70
Tabla 11. Resolución	71
Tabla 12. Sistemas Web.....	72
Tabla 13. Agilización de Tramites.....	73
Tabla 14. Primera tabla de contingencia.....	75
Tabla 15. Primera prueba de chi-cuadrado	75
Tabla 16. Segunda tabla de contingencia	76
Tabla 17. Segunda prueba de chi-cuadrado	76
Tabla 18. Tercera tabla de contingencia	75
Tabla 19. Tercera prueba de chi-cuadrado	78
Tabla 20. Tabla total de contingencia.....	79
Tabla 21. Tabla total de chi-cuadrado.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Áreas de aplicación del software.....	12
Figura 2. Las actividades en el proceso de desarrollo de software.	13
Figura 3. Ciclo transitorio de los documentos	20
Figura 4. Hospital Regional de Huacho.....	30
Figura 5. Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Regional de Huacho	30
Figura 6. Emergencia del Hospital Regional de Huacho	32
Figura 7. Organigrama del Hospital Regional de Huacho	33
Figura 8. Arquitectura lógica de la solución	35
Figura 9. Home de la plataforma	20
Figura 10. Descarga de formatos de requerimientos asistenciales	30
Figura 11. Sección datos generales	43
Figura 12. Sección tipo del requerimiento.....	32
Figura 13. Sección datos del solicitante: Titular	33
Figura 14. Sección datos del solicitante: Familiar.	13
Figura 15. Sección datos del solicitante: No se encontró historia clínica.....	20
Figura 16. Sección datos del solicitante: Se encontró historia clínica con solo 1 número	30
Figura 17. Sección datos del solicitante: Se encontró historia clínica con más de 1 número	47
Figura 18. Sección datos del solicitante: Se validó al usuario con éxito	32
Figura 19. Sección datos del solicitante: Campos asociados al solicitante validado... ..	33
Figura 20. Sección asuntos y documentos de la solicitud.....	13
Figura 21. Sección formulario de consulta	20
Figura 22. Sección formulario de consulta: Validación usuario.....	30
Figura 23. Sección resultado de la consulta.....	55
Figura 24. Sección seguimiento RA usuario interno	32
Figura 25. Sección bandeja para doctores.....	33
Figura 26. Formato correo: Registro de solicitud de requerimiento asistencial- recibida	13
Figura 27. Formato correo: Observación de solicitud de requerimiento asistencial..	20

Figura 28. Formato correo: Solicitud de requerimiento asistencial en proceso de atención	30
Figura 29. Formato correo: Solicitud de requerimiento asistencial atendida	61
Figura 30. Formato correo: Solicitud de requerimiento asistencial atendida- emitido con cargo	32
Figura 31. Usabilidad	65
Figura 32. Funcionalidad	66
Figura 33. Confiabilidad	68
Figura 34. Requisitos	69
Figura 35. Procedimientos.....	70
Figura 36. Resolución	71
Figura 37. Sistema Web.....	71
Figura 38. Agilización de Trámites	73

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el sistema web y la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho durante el año 2020. Se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación correlacional.

La muestra consistió en 50 profesionales del área administrativa del hospital, quienes participaron respondiendo un cuestionario de tipo Likert. Los resultados obtenidos indican una significativa relación entre el sistema web y la agilización de trámites documentarios. Los profesionales del hospital perciben de manera favorable la usabilidad, funcionalidad y confiabilidad del sistema web, con porcentajes destacados en las categorías "siempre" y "casi siempre".

En cuanto a la relación entre el sistema web y la agilización de trámites, se encontró que los requisitos, procedimientos y resolución de trámites están estrechamente vinculados con la agilización de estos. Estos resultados respaldan la hipótesis principal de la investigación.

El análisis estadístico reveló que la significación de la muestra es 0.000, lo cual es menor que el valor teórico probabilístico de 0.05. Esto indica que existe una relación significativa entre el sistema web y la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho.

En conclusión, la implementación del sistema web ha demostrado ser efectiva en la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho. Los resultados respaldan la importancia de la usabilidad, funcionalidad y confiabilidad del sistema para mejorar la gestión administrativa y brindar una atención más eficiente a los usuarios. Se sugiere seguir mejorando el sistema y capacitar al personal para maximizar su uso y beneficios. Además, es importante realizar seguimientos periódicos para evaluar su efectividad en el tiempo.

Palabras clave: Sistema web, agilización de trámites, gestión administrativa, usabilidad, funcionalidad, capacitación.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between the web system and the streamlining of documentary procedures at the Huacho Regional Hospital during the year 2020. A quantitative approach was applied with a correlational research design.

The sample consisted of 50 professionals from the hospital's administrative area, who participated by answering a Likert-type questionnaire. The results obtained indicate a significant relationship between the web system and the streamlining of documentary procedures. Hospital professionals favorably perceive the usability, functionality and reliability of the web system, with outstanding percentages in the "always" and "almost always" categories.

Regarding the relationship between the web system and streamlining procedures, it was found that the requirements, procedures and resolution of procedures are closely linked to streamlining them. These results support the main research hypothesis.

Statistical analysis revealed that the sample significance is 0.000, which is less than the probabilistic theoretical value of 0.05. This indicates that there is a significant relationship between the web system and the streamlining of documentary procedures at the Huacho Regional Hospital.

In conclusion, the implementation of the web system has proven to be effective in streamlining documentary procedures at the Huacho Regional Hospital. The results support the importance of the usability, functionality and reliability of the system to improve administrative management and provide more efficient care to users. It is suggested to continue improving the system and train staff to maximize its use and benefits. In addition, it is important to carry out periodic follow-ups to evaluate its effectiveness over time.

Keywords: Web system, speeding up procedures, administrative management, usability, functionality, reliability, Huacho Regional Hospital, requirements, procedures, resolution of procedures, training, monitoring.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la tecnología ha transformado significativamente la manera en que las organizaciones operan, y el sector salud no es una excepción. Los hospitales, como entidades fundamentales en la prestación de servicios de salud, requieren procesos eficientes y efectivos para la gestión de trámites documentarios. Sin embargo, muchos hospitales, especialmente en regiones en desarrollo, aún enfrentan desafíos considerables en la agilización de estos procesos, lo que puede afectar negativamente la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. El Hospital Regional de Huacho, uno de los principales centros de atención en la región de Lima, no es ajeno a estos desafíos. A pesar de los esfuerzos para mejorar sus sistemas de gestión, la burocracia y la ineficiencia en la tramitación de documentos continúan siendo problemas persistentes. Estos problemas no solo generan retrasos en la atención, sino que también incrementan la carga de trabajo administrativo y los costos operativos.

En este contexto, la implementación de un sistema web se presenta como una solución viable para optimizar y agilizar los trámites documentarios. Los sistemas web permiten la automatización de procesos, la reducción de errores humanos y la mejora en la accesibilidad y transparencia de la información. Además, facilitan la comunicación entre diferentes departamentos y con los pacientes, lo cual es crucial para el funcionamiento eficiente de un hospital. Este estudio se centra en la implementación de un sistema web en el Hospital Regional de Huacho y su impacto en la agilización de los trámites documentarios durante el año 2020. La investigación busca abordar preguntas clave sobre cómo dicho sistema puede mejorar la eficiencia administrativa y, en última instancia, contribuir a una mejor atención al paciente.

Este trabajo investigativo se divide en seis secciones fundamentales. La sección inicial, denominada formulación de la problemática, expone el panorama y las circunstancias vigentes sobre la gestión documental de expedientes en la institución hospitalaria regional huachana. Dicho apartado incorpora los cuestionamientos investigativos, las metas propuestas, los fundamentos que respaldan el análisis, sus limitaciones y factibilidad. La mencionada sección establece cimientos robustos para entender la relevancia y los límites del estudio realizado.

El segundo capítulo, marco teórico, incluye una revisión de investigaciones previas relacionadas, tanto a nivel internacional como nacional. También se expone el marco

conceptual y teórico que sustenta la investigación, se clarifican los términos clave utilizados, se formulan las hipótesis a ser comprobadas y se describen las variables del estudio y cómo serán medidas. Este marco teórico es esencial para contextualizar y fundamentar el estudio.

En el tercer capítulo, metodología, se explica el enfoque y el diseño de la investigación, definiendo la población de estudio y el método de selección de la muestra. Además, se describen las herramientas y métodos utilizados para la recopilación de información. Este capítulo es crucial para entender cómo se llevará a cabo la investigación y asegurar la validez y confiabilidad de los resultados.

El cuarto capítulo, resultados, presenta y analiza los datos obtenidos de la investigación. Se comparan los resultados con las hipótesis planteadas, proporcionando una base para las conclusiones y recomendaciones finales. Este capítulo es el núcleo de la tesis, ya que revela los hallazgos del estudio.

En el quinto capítulo, discusión, se interpretan los hallazgos y se discuten en el contexto del marco teórico y antecedentes. Se analizan las implicaciones de los resultados y se exploran posibles explicaciones para los mismos. Este análisis crítico es fundamental para comprender el significado de los resultados.

Finalmente, el sexto capítulo, conclusiones y recomendaciones, sintetiza los principales hallazgos del estudio y ofrece sugerencias basadas en los resultados de la investigación. Estas recomendaciones no solo buscan contribuir al conocimiento académico sobre la gestión documental en hospitales, sino también proporcionar directrices prácticas para mejorar la eficiencia administrativa y, en consecuencia, la calidad del servicio en el Hospital Regional de Huacho.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, los sistemas web son empleados para prestar diferentes tipos de servicios por la ventaja que esta herramienta brinda en beneficio de la gestión administrativa y el acceso de los usuarios; además, que permite la optimización y unificación de los procedimientos (Cervantes et al., 2021).

Las herramientas digitales, en el contexto actual de la pandemia del Coronavirus ha logrado una masificación inimaginable. Su usabilidad y aplicabilidad en las entidades, ha pasado de ser una alternativa a una obligación. Una de las principales razones es su facilidad de uso sin la necesidad de realizar un contacto físico, entre servidor y usuario; sumado a esto el ahorro de tiempo y recursos económicos (Barreto et al., 2022).

Si embargo, la adaptación al sistema web en América Latina es muy bajo, en comparación a otros países. En la actualidad muchas instituciones aun presentan una serie de incidencias relacionadas a la infraestructura de las comunicaciones y servicios. De manera particular, estos problemas afectan de alguna manera la agilización de la atención de los trámites. Los principales problemas se ven en la falla de los equipos principales, fallas en los servidores, falla de redes y falla de equipos secundarios. (Giraldino et al., 2024).

En el Perú, según Salas (2022), en la mayoría de las instituciones públicas los trámites documentarios se manejan de manera manual, que ha ocasionado cobros adicionales por el costo que ello representa.

En muchos casos, estos procedimientos consisten en una sola copia del expediente en trámite, que se traslada físicamente en diversas oficinas. Además, si el personal desea realizar una revisión al trámite debe esperar que llegue a su dependencia, lo que puede tardar mucho tiempo. Otro de los problemas de este procedimiento es que la institución tiene que designar a empleados para el traslado de tal trámite y cuando el usuario necesita conocer la situación de su expediente tiene que acudir a la institución a consultar área por área.

Definitivamente, este tipo de gestiones dificultan notablemente la gestión de las instituciones quienes adquieren una mala imagen frente a sus usuarios. Todo ello, por

la falta de control de la forma de administrar los trámites.

Para dar solución a esta problemática, el sistema web es un medio que permite mejorar la gestión y administración de los procesos administrativos de cualquier organización (Portillo, 2021).

En el caso del Hospital Regional de Huacho, se percibe que la institución ha estado funcionando y llevando a cabo su labor administrativa con muchas deficiencias, pues lleva un control parcialmente sistematizado. Asimismo, se observa que los tramites continúan siendo manual ocasionando que el tiempo de respuesta sea muy prolongado.

Uno de los problemas en la institución, actualmente, no cuenta con un sistema web completo que le permita registrar digitalmente todos los documentos, siendo esto demandada por los empleados y los mismos usuarios. En la actualidad aún se puede ver largar colas fuera del hospital, cada mañana para acceder a una consulta, a veces muchas consultas por reprogramación se pierden. Frente a esta necesidad de acceder y conocer la situación de los trámites en tiempo real, cualquier horario, es necesario que se implemente una herramienta integral para mejorar el seguimiento de los documentos.

Este escenario ha generado diferentes incidentes como el retraso de los trámites documentarios, denuncias por alteraciones de los documentos, desconcierto de los usuarios por conocer el estado de sus trámites, falta de seguimiento, entre otros problemas que afectan directamente la percepción de los usuarios en lo referente a la atención administrativa que se ofrece en el Hospital.

Por ello, se ha considerado necesario realizar un estudio que permita determinar en qué medida se relaciona el sistema web actual con la agilización de los tramites documentarios en Hospital Regional de Huacho. Estudio se servirá como herramienta de diagnóstico, que ayude mejor las futuras implementaciones de sistemas web.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medidas se relaciona el sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿En qué medidas se relaciona la usabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?
- b) ¿En qué medidas se relaciona la funcionalidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?
- c) ¿En qué medidas se relaciona la confiabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el desarrollo de un sistema web y la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación de la usabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.
- b) Determinar la relación de la funcionalidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.
- c) Determinar. La relación confiabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

1.4 Justificación de la investigación

La realización de la investigación se justifica, pues desarrollar un sistema web para la agilización de los trámites documentarios permitirá al Hospital Regional de Huacho, brindar un mejor servicio a sus usuarios, reduciendo el uso de método convencional que se viene desarrollando actualmente en la institución. Así mismo, esto permitirá minimizar el tiempo de atención y otros problemas que ocurren durante el proceso de gestiones administrativas.

Por otro lado, la herramienta web contará con justificación operativa, pues el software cumplirá con los requerimientos de los mismos usuarios y el personal que estará a cargo, con lo cual se asegurará una interfaz que se caracterice por ser sencillo y amigable.

En lo económico, el desarrollo de la propuesta resulta rentable para el Hospital, pues se reducirán el uso de papeles para controlar las gestiones administrativas; brindándoles un registro sistemático y/o digitalizado generando mayor seguridad y eficiente información a los usuarios interesados.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrollará en el Hospital Regional de Huacho, teniendo como dirección Av. José Arnaldo Arámbulo La Rosa N° 251, 15136 - Huachos, Lima, Perú.

1.5.2. Delimitación temporal

La elaboración y ejecución de la investigación comprendió desde el mes de abril hasta el mes de setiembre del año 2020.

1.5.3. Delimitación conceptual

V1. Sistema web

Según Gómez (2021), "un sistema web es una aplicación informática que se ejecuta en un servidor web y es accesible a través de internet, permitiendo la interacción con los usuarios mediante un navegador web" (p. 18)

V.2. Agilización de trámites documentarios

Los trámites según Rodríguez (2022) "son un conjunto de actividades y procesos que deben realizar los ciudadanos ante una entidad pública o privada para obtener un derecho o cumplir con una obligación" (p. 35).

1.6 Viabilidad del estudio

La investigadora, para el desarrollo el estudio cuenta con los recursos necesarios para llevarlo a cabo, como se describen a continuación:

1.6.1. Recursos humanos

Se cuenta con el apoyo de un especialista desarrollando software, quien fue el encomendado de diseñar y elaborar la propuesta que será destinado al Hospital Regional de Huacho para agilizar los trámites documentarios.

Así mismo, se cuenta con la autorización del director general del Hospital para el desarrollo de la propuesta orientado en mejorar la situación actual de gestiones administrativas.

1.6.2. Recurso económico

Se cuenta con los recursos económicos necesarios para solventar los costos que se generen en el proceso administrativo y operativo durante el desarrollo de la propuesta.

Así mismo, se puede recurrir a los directivos del Hospital para que puedan patrocinar económicamente la propuesta que puede resultar totalmente beneficioso para la institución.

1.6.3. Recursos materiales

Se cuenta con materiales bibliográficos para fundamentar teóricamente la investigación, así mismo, se tiene a disposición un computador y otros materiales necesario para completar la propuesta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Waheed (2021), en su investigación: *“Una historia clínica electrónica basada en web, integrada y segura”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero en ciencias de la computación (Universidad LeadCity Ibadan- Nigeria).

Objetivo: Implementar un sistema web de registro médico electrónico basado en (WBWHR) en Nigeria.

Metodología: La metodología utilizada ha sido una tarjeta de módulo de identidad del suscriptor (SIM) como medio para identificar a los participantes y la tarjeta SIM estaba precargada con datos de Internet y configurada para acceder al sistema WBEHR.

Conclusión: La implementación del sistema web, elimina la duplicación de datos de pacientes y se dispone de una base de datos central segura que fomenta el intercambio de datos clínicos entre las partes interesadas relevantes en el sector de la salud, informando así la toma de decisiones de forma oportuna.

Joy (2020), en su investigación: *“Diseño e implementación de un sistema de gestión de registros de atención médica basad en web”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero en Ciencias de la Computación (Universidad de Benin- Nigeria).

Objetivo: Implementar un sistema web de registros de atención médica que ayude proporcionar asistencia y apoyo al personal clínico

Metodología: La investigación es de tipo aplicada y la metodología utilizada para

crear el sistema Web fue HTML, Java, fJavaScript y Microsoft SQL en vista de las necesidades del usuario.

Conclusión: La implementación del sistema web ayuda al rendimiento, rentabilidad y fiabilidad en la gestión hospitalaria mediante soluciones adaptables, permitiendo al personal clínico minimizar la carga laboral y mejoran la eficiencia del personal.

Rivera (2020), en su investigación: *“Desarrollo e implementación de sistemas de información como herramienta para la gestión y difusión de acervos documentales en las organizaciones”*, Publicado en la Revista Académica de Investigación Tlatemoani (Bolivia).

Objetivo: Describir el desarrollo y la implementación de un sistema de información para la gestión documental.

Metodología: Planeación, diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Información para la Gestión de Archivos de Concentración (SIGA-C), incluyendo herramientas de desarrollo y características del sistema.

Conclusión: El sistema SIGA-C mejora la gestión documental y puede ser adoptado por diversas instituciones, integrando normas y estándares para facilitar el acceso y la administración de documentos.

Mayowa (2023), en su investigación: *“Diseño e implementación de un sistema de gestión documental basado en web”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero en Ciencias de la Informática (Universidad Nnamdi Azikiwe- Nigeria).

Objetivo: Implementar un sistema de gestión documental basado en web en el entorno laboral de una organización.

Metodología: La metodología utilizada fue la herramienta del Lenguaje Unificado de Modelado (UML), un documento electrónico basado en web, la base de datos fue MySQL y las tecnologías web XAMPP, HTML y lenguaje de programación PHP.

Conclusión: El sistema web de gestión de documentos creado resulto exitoso en la satisfacción de los usuarios en un 96.60%, lo que demuestra un sistema adecuado y

excelente para lograr y cumplir con los objetivos, aumentando la productividad y garantizando el tiempo y eficiencia de datos

Choudhary et al. (2022), en su investigación: *“Un sistema que utiliza tecnología web para la gestión hospitalaria”*, para optar el grado de Ingeniero en Sistemas e Informáticos (Universidad Maharaja Sayajirao de Baroda- India).

Objetivo: Desarrollar un sistema informático fácil de utilizar y económico para la dirección de recepción del Hospital.

Metodología: La metodología empleada fue mediante el esquema de base de datos, programación y desarrollo del software.

Conclusión: El desarrollo del sistema web ayudó a mantener los registros clínicos de todos los pacientes y controles hospitalarios automáticos, donde incluye un buscador para conocer el estado actual de cada paciente. Asimismo, requiere un nombre de usuario y contraseña para instalar el Sistema de Gestión Hospitalaria.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Sulca (2023), en su tesis: *“Optimización del procesamiento de la Información para reducir el tiempo de ciclo del Proceso de Trámite Documentario del Hospital II ESSALUD Huamanga- Ayacucho – Perú”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e informática (Universidad Peruana de Ciencias e Informática- Lima).

Objetivo: Elaborar una plataforma digital basada en la metodología de desarrollo ágil XP para optimizar la administración documental en la institución sanitaria II EsSalud Huamanga.

Metodología: El desarrollo se fundamentó en la arquitectura Model View Controller (MVC), integrando lenguajes como Java Script, CSS, HTML y PHP, en conjunción con principios de programación extrema (XP) para la creación del gestor documental. La administración del sistema se respaldó en el servidor APACHE, trabajando en sincronía con la base de datos MySQL.

Conclusión: La incorporación de la plataforma SYSTRAMAD en el centro hospitalario logró una optimización significativa en la velocidad de procesamiento y monitoreo documental, resultando en una reducción de costos operativos y

permitiendo la reubicación del personal de recepción hacia otras áreas funcionales..

Atao (2023), en su tesis: *“Sistema de Información Documental SWDOCS en el Proceso de Trámite Documentario en un hospital, Andahuaylas 2023”*, para optar el grado de maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de Información (Universidad César Vallejo - Lima).

Objetivo: Objetivo: Evaluar el impacto del sistema de información documental SWDOCS en el proceso de trámite documentario en un hospital de Andahuaylas.

Metodología: El estudio adoptó una aproximación cuantitativa de carácter aplicado, con un diseño preexperimental. La recolección de datos posterior a la implementación del software SWDOCS se realizó a través de guías observacionales estructuradas.

Conclusión: Se concluyó que el sistema de información documental SWDOCS tuvo un impacto positivo en el proceso de trámite documentario, respecto a su disponibilidad, integridad y confidencialidad en un hospital de Andahuaylas.

Quispe (2022), en su tesis: *“Desarrollo de un sistema de información para la gestión de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Mancos -Provincia de Yungay - Departamento de Ancash, 2019”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e informática (Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - Huaraz).

Objetivo: Crear y poner en funcionamiento una plataforma informática destinada a perfeccionar el proceso administrativo documental en el ayuntamiento de Mancos durante el periodo 2019.

Metodología: El estudio siguió un diseño cuasiexperimental de naturaleza aplicada y descriptiva, utilizando como instrumentos de recopilación informativa la observación sistemática (directa e indirecta) y el cuestionario estructurado.

Conclusión: La implementación del software logró potenciar el control documental en la unidad administrativa correspondiente, incluyendo las fases de inscripción, transferencia y monitoreo de expedientes. Adicionalmente, la plataforma facilitó una reducción significativa en los plazos de respuesta y permitió una gestión simplificada del seguimiento documental en la institución municipal..

Palpa (2023), en su trabajo: *“Implementación de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario de una universidad privada en la ciudad de Lima-2021”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática (Universidad Tecnológica del Perú- Lima).

Objetivo: Desarrollar un sistema informático basado en tecnología web destinado a optimizar el control documentario administrativo de una Institución Universitaria Particular situada en Lima durante el período 2021.

Metodología: El estudio adoptó un carácter descriptivo con orientación práctica y perspectiva cuantitativa, utilizando como instrumentos de recolección de datos una herramienta de sondeo mediante preguntas estructuradas. El desarrollo técnico se ejecutó siguiendo los lineamientos del marco de trabajo SCRUM.

Conclusión: La evidencia demostró que la incorporación de la plataforma digital universitaria perfeccionó la administración de expedientes, consiguiendo una disminución en los intervalos de respuesta hacia el beneficiario además de una superior coordinación en el procesamiento de peticiones, lo cual se reflejó en un incremento notable del nivel de complacencia entre los beneficiarios del servicio.

Palomino y Salizar (2022), en su tesis: *“Implementación de un sistema de información para el proceso de gestión documentaria vía web en la dirección regional de energía y minas Abancay Apurímac”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas (Universidad Andina del Cusco).

Objetivo: Desarrollar una plataforma web de administración documental para optimizar los procedimientos en el organismo regional encargado de asuntos mineros y energéticos (DREM).

Metodología: El abordaje seleccionado integró dos marcos de trabajo dinámicos: SCRUM y CRYSTAL CLEAR. Esta fusión metodológica facilitó el intercambio informativo y la depuración del software elaborado, mediante ciclos iterativos y narrativas centradas en la experiencia del cliente.

Conclusión: La evaluación demostró un efecto beneficioso del programa informático implementado, pues perfeccionó el control documental, la clasificación de gestiones, el monitoreo de solicitudes, la visualización de estados y la

elaboración de informes. La efectividad de estas mejoras quedó validada mediante sondeos posteriores a la puesta en marcha del sistema, que reflejaron conformidad entre los usuarios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Sistema web

Según Gómez (2021), "un sistema web es una aplicación informática que se ejecuta en un servidor web y es accesible a través de internet, permitiendo la interacción con los usuarios mediante un navegador web" (p. 18). Se destaca que los sistemas web han evolucionado para ofrecer experiencias de usuario más interactivas y personalizadas.

Fernández (2023) afirma que los sistemas web "se han convertido en una herramienta fundamental para las empresas, ya que permiten la digitalización de procesos, la gestión de información y la comunicación con clientes y colaboradores" (p. 42). La adopción de sistemas web ha crecido exponencialmente en los últimos años debido a su accesibilidad y facilidad de uso.

Actualmente, los sistemas web según Torres (2024) "incorporan tecnologías de vanguardia como inteligencia artificial, aprendizaje automático y blockchain para ofrecer servicios más inteligentes y seguros" (p. 55).

2.2.1.1. Características del sistema web

De acuerdo con Ramírez (2022), las principales características de un sistema web son:

Accesibilidad global: Los sistemas web pueden ser accedidos desde cualquier lugar del mundo con una conexión a internet.

Interfaz intuitiva: Las interfaces de usuario de los sistemas web son diseñadas para ser intuitivas y fáciles de usar, mejorando la experiencia del usuario.

Actualización automática: Las actualizaciones y mejoras del sistema web se aplican de forma automática, sin requerir intervención del usuario.

Integración con otras tecnologías: Los sistemas web pueden integrarse con otras tecnologías como dispositivos móviles, internet de las cosas (IoT) y servicios en la nube.

2.2.1.2. Lenguaje Unificado de Modelado (UML)

Según Vargas (2021), el UML "es un lenguaje de modelado visual utilizado para especificar, diseñar y documentar sistemas de software" (p. 68). El UML se ha convertido en un estándar ampliamente adoptado en la industria del desarrollo de software. Los principales diagramas utilizados en UML son:

Los esquemas de interacción usuario-sistema: Ilustran el vínculo existente entre el programa y sus participantes.

Las representaciones estructurales: Exhiben la arquitectura invariable del programa, abarcando sus componentes, propiedades y conexiones.

Diagramas de secuencia: Representan la interacción entre objetos a lo largo del tiempo.

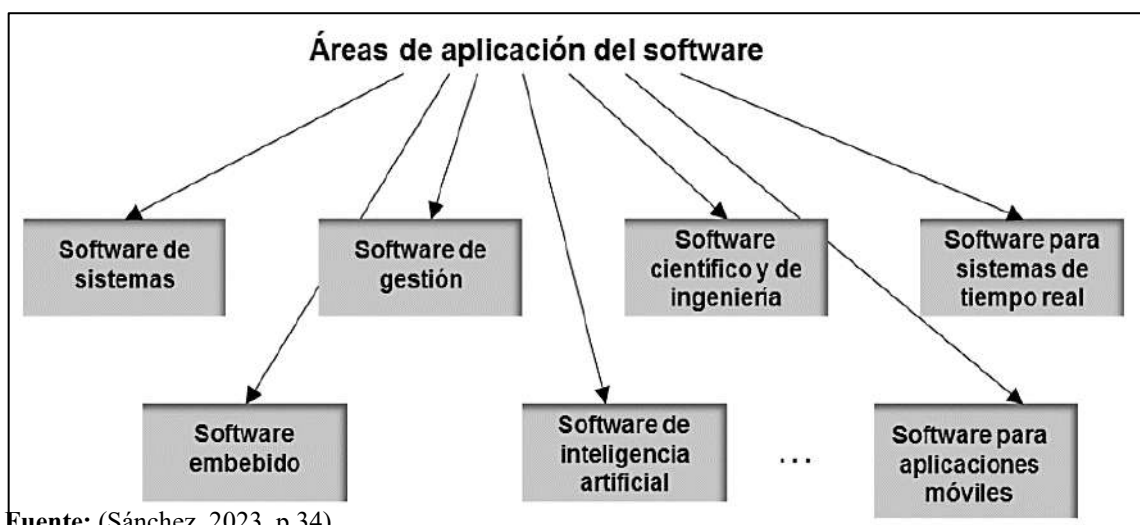
Diagramas de actividad: Describen el flujo de trabajo y las actividades dentro del sistema.

A) Software

Sánchez (2023) describen que el software es un elemento lógico de un sistema asentado en un computador, a diferencia del hardware que se caracteriza por componentes físicos. Este software se estructura en base a una metodología que se realiza en fases y actividades específicamente definidas, y no se fábrica en un formato clásico. Los especialistas indican que las áreas de aplicación de un software son (véase figura 1):

Figura 1

Áreas de aplicación del software



Fuente: (Sánchez, 2023, p.34)

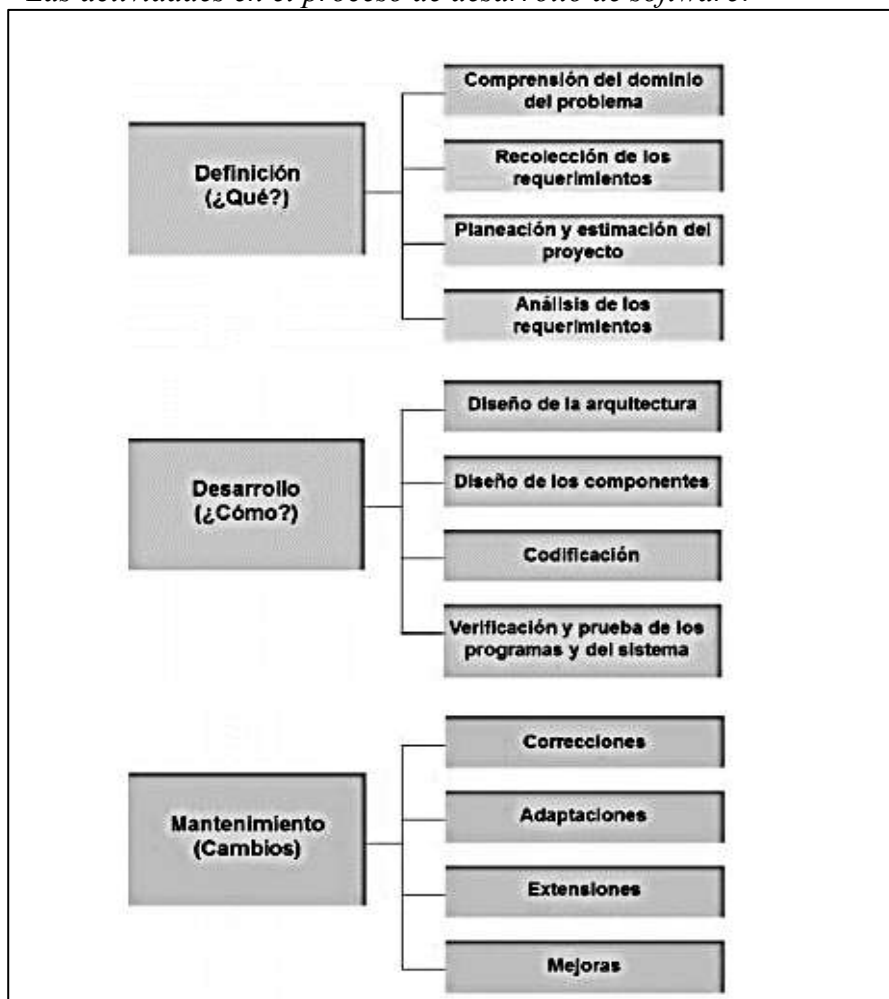
B) Proceso de desarrollo de software

Según Gutiérrez (2022), el proceso de desarrollo de software "es un enfoque sistemático y estructurado para la creación, mejora y mantenimiento de software de calidad" (p. 12). Las metodologías ágiles, como Scrum y Kanban, se han vuelto populares en los últimos años debido a su enfoque iterativo y adaptativo. Las principales etapas del proceso de desarrollo de software incluyen:

- Planificación y análisis de requisitos
- Diseño de la arquitectura y componentes
- Implementación y codificación
- Pruebas y control de calidad
- Despliegue y mantenimiento
- Las principales actividades que se desarrollarán para estructurar el software se centran en tres (3) etapas que se presenta en la siguiente figura:

Figura 2

Las actividades en el proceso de desarrollo de software.



Fuente: (Gutiérrez, 2022, p.12).

2.2.1.3. Herramientas para despliegue

Según López (2024), el sistema debe estar compuesto por herramientas que permitan el funcionamiento del sistema. A continuación, se describe algunos lenguajes de programación.

HTML. Es un lenguaje de marcado, estructurado para textos y definir su presentación en forma de hipertexto, que es el formato estándar de las páginas web.. Por medio de los navegadores Explorer, Mozilla y otros, el lenguaje HTML se ha vuelto un formato muy popular en la construcción de oficios (López, 2024).

PHP. Es un lenguaje empleado principalmente para crear contenidos referidos para sitios web. Según López (2024), es especialmente empleado para crear contenido dinámico web y app para servidores, así como la posibilidad para crear apps gráficas.

JavaScript. Este lenguaje también puede ser utilizado para estructurar sitios web y hacerlo más interactivos. Aunque comparte muchas propiedades del Java, fue desarrollado de forma independiente. Este lenguaje puede ofrecer contenidos dinámicos y cualquier usuario puede adquirir al obtener una licencia (López, 2024).

Perl. Es un lenguaje de programación de interpretación de guiones, es decir, no requiere de compilación previa para iniciar el programa realizado; así mismo, permanece accesible en conjunto con las alternativas más difundidas, destacándose por su amplia aplicación en actividades de gestión y mantenimiento del entorno sistemático. (López, 2024).

LaTeX. Es un sistema editor de documentos y lenguaje de marcas para el programa TeX. Lo que ofrece TEX es que el programador se centre en el contenido de escritura y menos atención en la presentación visual. En este se puede ofrecer contenidos vectoriales para desarrollar formatos personalizados (López, 2024).

PostgreSQL. Constituye una herramienta altamente efectiva para la gestión de Bases de Datos (BD), con arquitectura objeto-relacional (ORDBMS), que incorpora funcionalidades avanzadas tales como consistencia referencial, perspectivas y manejo de simultaneidad, entre otras características. Su estructura lingüística permite una versátil adaptación a diversos entornos de operación (López, 2024).

Apache. Es un servidor web de código abierto adaptable en distintas plataformas, muestra características altamente modificables, base de datos de autenticación y negociación de contenido (López, 2024).

CSS. Constituye una sintaxis especializada que define el formato visual de documentos estructurados mediante hojas estilísticas adaptables a diversos métodos de renderización, en otras palabras, especifica la disposición y apariencia que adoptará el contenido documental al visualizarse en el dispositivo de salida. Se trata del desarrollador W3C (World Wide Web Consortium) que permite separa los contenidos documentales en HTML, XML, XHTML, SVG, o XUL, agregando elementos como colores, bores, margeners, fondos, etc. (López, 2024).

2.2.1.4. Ventajas del sistema web

Martínez (2021) destaca las siguientes ventajas de los sistemas web:

Acceso desde cualquier dispositivo: Los usuarios pueden acceder al sistema web desde computadoras de escritorio, laptops, tabletas o smartphones.

Colaboración en tiempo real: Los sistemas web permiten la colaboración y el trabajo en equipo en tiempo real, independientemente de la ubicación geográfica.

Reducción de costos: Al no requerir instalación ni mantenimiento en los dispositivos de los usuarios, los sistemas web reducen los costos de implementación y soporte.

Escalabilidad y flexibilidad: Los sistemas web pueden escalar fácilmente para manejar un mayor tráfico y adaptarse a las necesidades cambiantes del negocio.

Actualizaciones transparentes: Las actualizaciones y mejoras del sistema web se aplican de forma transparente para los usuarios, sin interrumpir su trabajo.

2.2.1.5. Componentes de la web

Según Ortega (2023), los principales componentes de un sistema web son:

URL: En su versión en inglés “Uniform Resource Locator”, es un componente que identifica los recursos web para su acceso y manipulación.

Hipervínculos: Viene a ser el enlace entre dos páginas web provenientes del mismo sitio o en casos, se deriva a otras webs u otros ficheros. Para que la derivación se haga

efectiva es necesario que el usuario haga clic sobre el hipervínculo.

Banner: Representan las aplicaciones informáticas específicas, creadas para el control de la calidad funcional del banner mediante los Javascript, Dhtml y Applets de Java. (Ortega, 2023).

Dominio: Representa la red de identificación que está unificada al conjunto de equipos o dispositivos que están conectados a la red de la web.

Hosting: Es el espacio que guarda toda la información y páginas de cada unidad guardada. En casos se recurre a proveedores con suficiente capacidad para almacenar extensiones de informaciónes.

Browser: Este software sirve para recuperar, recorrer y presentar recursos informáticos en la WWW (World Wide Web).

2.2.1.6. Taxonomía del sistema web

Basándose en la clasificación propuesta por Rodríguez (2022), los sistemas web se pueden categorizar de la siguiente manera:

Aplicaciones web de una sola página (SPA): Sistemas que cargan todo el contenido en una sola página y actualizan dinámicamente los componentes sin necesidad de recargar la página completa.

Aplicaciones web progresivas (PWA): Aplicaciones web que combinan las mejores características de las aplicaciones nativas y las páginas web, brindando una experiencia de usuario similar a una aplicación móvil.

Microservicios: Arquitectura de diseño que estructura una aplicación web como un conjunto de servicios pequeños, autónomos e independientes.

Serverless: Modelo de ejecución en el que el proveedor de la nube se encarga de ejecutar y escalar el código sin que el desarrollador tenga que administrar la infraestructura subyacente.

2.2.1.7. Patrón de desarrollo MVC

De acuerdo con Gómez (2024), la estructura de desarrollo MVC (Modelo-Vista-Controlador) "representa un paradigma arquitectónico que distribuye los elementos

funcionales de la aplicación en tres capas fundamentales: el componente modelo, el elemento vista y la unidad controladora" (p. 81). Cada componente tiene una responsabilidad específica:

Modelo: Representa la lógica de negocio y los datos de la aplicación.

Vista: Define cómo se presenta la información al usuario.

Controlador: Opera como elemento mediador entre el componente modelo y el módulo visto, administrando los requerimientos del usuario y efectuando las modificaciones pertinentes en ambas capas de la arquitectura.

2.2.1.8. Gestión de Bases de datos (BD)

De acuerdo con Sánchez (2021), un Sistema de Gestión de Base de Datos (SGBD) "es un software que permite la creación, manipulación y administración de bases de datos" (p. 97). Algunos de los SGBD más populares son:

Por lo general, se suele acceder a datos mediante lenguajes de programación estructurados y simplificados como:

MYSQL

Es un sistema de datos relacional, multi-usuarios y multi-hilo que es rápido y vigoroso, permitiéndose su accesibilidad mediante licencias GNU (código abierto). Así mismo, emplea el lenguaje SQL (Structured Query Language), que permite estandarizar la base de datos (Sánchez, 2021).

SQL SERVER

Es un sistema de gestión de datos desarrollado por Microsoft. Sus lenguajes necesitan de las herramientas T-SQL y ANSI SQL (Sánchez, 2021).

ORACLE

Es un sistema objeto-relacional, considerado como uno de los sistemas de Base de Datos más completo y fuerte que se encuentra en el mercado, razón por la cual, es empleado en muchos sistemas empresariales, especialmente en la banca y entidades que

manejan una gran extensión de datos (Sánchez, 2021).

2.2.1.8. Dimensiones del sistema web

De acuerdo con la literatura de Torres (2022), cuando un usuario utiliza o interactúa con el sistema web, experimenta ciertos mecanismos del interfaz que según la eficiencia que obtienen se determinará su la calidad. En base a ello, el webapp comprende ciertos elementos que son valorados, las cuales se presentan en los siguientes apartados:

A) Confiabilidad

La confiabilidad que posee un programa es un elemento importante y necesario para determinar su calidad total. Este aspecto es un tema muy complejo

B) Funcionalidad

En este apartado se indican a detalle los requisitos funcionales que deberá satisfacer el sistema, y que son esenciales para el desarrollo del presente Sistema.

C) Usabilidad

La prueba de usabilidad consiste en evaluar en nivel en que el usuario puede interactuar efectivamente con el sistema web y evalúa el grado en que el sistema web direcciona las acciones que desea el usuario. Esta prueba, en lugar de centrarse en la semántica de algún elemento interactivo o revisiones, la prueba de usabilidad se diseña para determinar el grado en que la interfaz del sistema web facilita la navegación del usuario (Torres, 2022).

La prueba de usabilidad busca identificar categorías ilustres en tal enfoque, las cuales se especifican en las siguientes características:

Interactividad, evaluar si los mecanismos de interacción como los botones, menús y/o punteros son sencillos de usar o comprender.

Plantilla, evaluar si la navegación, funciones o contenidos se encuentran ubicados en lugares donde el usuario puede fácilmente identificarlos.

Legibilidad, evaluar si los textos son comprensibles y si se encuentran bien escritos; además de evaluar que la calidad de las representaciones gráficas.

Estética, se evalúa el color de fuente, la estructura de la plantilla y otras

características que generan en el usuario un sentimiento o apariencia agradable para el usuario.

Características de despliegue, evaluar si el sistema se puede usar de manera óptima en cuanto a las características de resolución y tamaño de la pantalla.

Sensibilidad, se evalúa las funciones, contenidos y otras características importantes que pueden usarse o se presentan de forma oportuna.

Personalización, se evalúa si el sistema web se adapta a las necesidades de distintas categorías que tienen los usuarios.

Accesibilidad, evalúa si el sistema web es accesible a las personas que tienen discapacidad y otras complicaciones.

2.2.2. Agilización de trámites documentarios

En toda organización pública y privada, dentro de su quehacer institucional, se ofrece servicios a la comunidad para cumplir su objeto social. Una manera de acceder a los bienes y servicios estatales se encuentra en los diferentes trámites que ejerce o realiza la ciudadanía ante una entidad.

Los trámites según Rodríguez (2022) "son un conjunto de actividades y procesos que deben realizar los ciudadanos ante una entidad pública o privada para obtener un derecho o cumplir con una obligación" (p. 35). Así, el trámite es considerado como una interacción formal entre una administración pública y la comunidad.

Por otro lado, para Gómez (2021), "los documentos son el registro físico o digital de las actividades, transacciones y decisiones que se llevan a cabo en una organización" (p. 28). El autor explica que los documentos contienen información que puede clasificarse en:

Intensiva: Se caracteriza por contener información abundante y pormenorizada sobre un tema específico o sobre un número limitado de individuos. Por ejemplo: expedientes individuales, documentos de licitación, hojas de vida profesional.

Extensiva: Se distingue por presentar información básica o reducida acerca de un volumen considerable de elementos o individuos. Por ejemplo: registros de remuneraciones, listados de estudiantes matriculados, registros de evaluaciones.

Diversificada: Se identifica por incorporar información multifacética relacionada con distintas materias o ámbitos. Por ejemplo: documentos epistolares, reportes de gestión anual.

2.2.2.1. Tipos de documentos.

Según Fernández (2023), los documentos pueden tener dos tipos de designaciones:

Documentos públicos: Son aquellos creados, recibidos y mantenidos por entidades gubernamentales en el ejercicio de sus funciones y actividades.

Documentos privados: Corresponden a aquella documentación generada, receptada y conservada por entidades privadas, grupos familiares o personas naturales sin vinculación gubernamental, pudiendo abordar aspectos de carácter personal. Su gestión debe ajustarse a los lineamientos de confidencialidad y normas deontológicas contempladas en el marco legal o las disposiciones profesionales vigentes.

2.2.2.2. Ciclo transitorio de los documentos

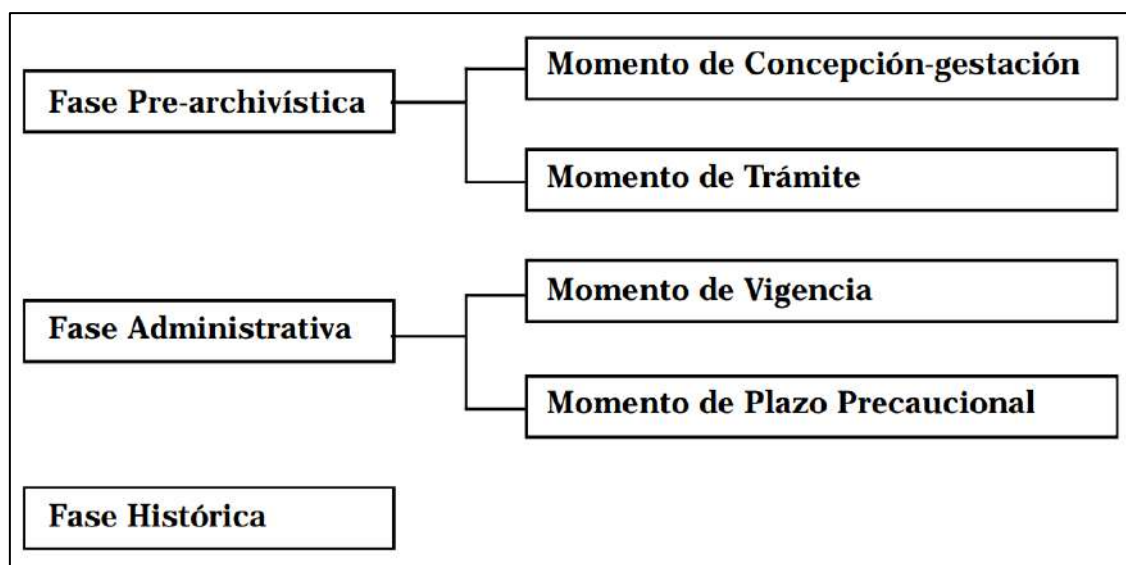
De acuerdo con la literatura de Torres (2024), el ciclo vital de los documentos comprende tres fases: Pre-archivística, Administrativa e Histórica.

Fase Pre-archivística: Transcurre en la oficina y es donde los documentos comienzan a acumularse para formar las piezas documentales.

Fase Administrativa: Abarca todo el tiempo en que el documento es de interés para quien lo creó, ya sea una institución o un individuo.

Fase Histórica: Comienza cuando, luego de la evaluación del documento, se determina su conservación permanente y su transferencia al archivo histórico.

Figura 3



Fuente: (Torres. 2024)

2.2.2.3. Herramientas tecnológicas para los trámites documentarios

Según Ramírez (2022), las organizaciones cuentan con un conjunto de plataformas compartidas que pueden utilizarse como herramientas de apoyo al proceso de gestión documental:

Firma Electrónica Avanzada: Conjunto de herramientas tecnológicas que permiten a las instituciones auto-gestionar la emisión y gestión de certificados para sus propias autoridades o funcionarios autorizados.

Autenticación de Usuarios: La ClaveÚnica es una identidad electrónica única que permite a los ciudadanos acceder a servicios y beneficios del Estado de manera fácil y segura.

Herramienta de Modelación e Implementación de Procesos (BPMS): Permite a las instituciones automatizar y digitalizar trámites y procesos de forma amigable, rápida y sencilla.

2.2.2.4. Fases de gestión de trámites documentarios

Según Vargas (2021), los trámites requieren de una metodología práctica para un manejo correcto durante el proceso. Las fases propuestas son:

Fase de Clasificación: Facilita el establecimiento de una estructura secuencial coherente que posibilita abordar la labor de forma metódica para implementar decisiones y ejecutar procedimientos de evaluación y optimización.

Fase de Descripción: El proceso implica la determinación de las etapas secuenciales que el usuario o beneficiario necesita completar para obtener el resultado o beneficio deseado. Esta data constituye el elemento fundamental para elaborar el catálogo de procedimientos.

Fase de Análisis: Comprende la realización de un examen minucioso de cada componente o elemento constitutivo del procedimiento administrativo, con el propósito de evaluar su relevancia, significado o contribución específica..

Fase de Mejoramiento: Se desarrolla una evaluación exhaustiva del procedimiento y sus procesos constitutivos en cada una de sus fases para detectar potenciales deficiencias e implementar acciones correctivas preventivas..

Fase de Implementación de Mejoramiento: La propuesta para mejorar el trámite, el proceso y el procedimiento debe analizarse en relación con la orientación a la persona, publicación y documentación, y realización de seguimiento.

2.2.2.5. Formas de trámites documentarios.

De acuerdo con lo descrito por Sánchez (2023), existen tres familias de documentos que se gestionan o deprecian en las entidades:

Formatos Electrónicos: Ficheros en Word, PDF, JPG, entre otros, que se reciben a través de plataformas digitales como el correo electrónico.

Formatos Papel: Documentos físicos accesibles directamente por personas que se acercan a una ventanilla, los cuales deben ser digitalizados antes de proceder a derivarlos a la oficina indicada.

Formatos Paquete: Paquetes que pueden contener libros, manuales, folletos, etc. El área de mesa de partes tiene la potestad de tramitarlos de manera análoga al resto de formatos.

2.2.2.6. Proceso de trámites documentarios

Según Ortega (2020), el proceso de trámites documentarios se realiza de la siguiente manera:

Recepción de Documentos: El proceso comienza con el ingreso del material físico en la unidad de trámite documentario o en el departamento designado para la captación de documentación institucional.

Registro de Documentos: El encargado selecciona o consulta el flujo de trámite que debe seguir el documento dependiendo del nivel de registro, tipo de documento de referencia y unidad responsable.

Distribución de Documentos: El registrador verifica la concordancia entre el número de referencia del documento y los datos del documento referenciado, cuando este existe. Una vez confirmada la exactitud de la información, se procede al registro y direccionamiento del material documental.

Control del Trámite de Documentos: La modificación de las rutas de aprobación documentaria está restringida exclusivamente al nivel de registro, donde el registrador puede realizar cambios cuando las circunstancias lo requieran.

Clasificación Física de Documentos: El volumen documental se incrementa conforme se procesan más trámites administrativos, lo cual demanda períodos considerables para su adecuada clasificación.

Archivo Físico de Documentos: Las dependencias disponen de secciones específicas destinadas al archivo general, donde se almacenan los conjuntos de documentación ya procesada.

2.3 Definición de términos básicos

Agilización de trámites documentarios: El funcionamiento cotidiano de las entidades, tanto del sector público como privado, contempla la prestación de servicios comunitarios para alcanzar sus objetivos institucionales (Vera, 2023).

Ancho de banda: Representa el volumen de información (cuantificado en Mega o GigaBytes (MB, GB)) que una infraestructura de red puede enviar o captar (Turizo, 2023, p.18)..

Cracker: Individuo que busca acceder sin autorización a sistemas computacionales

con propósitos maliciosos o para obtener ventajas indebidas (Salazar, 2022, p.6).

Firmware: Conjunto de instrucciones elementales integradas en el componente físico del dispositivo, típicamente almacenadas en memorias ROM (Cruz, 2024, p.43).

Freeware: Aplicaciones de uso público disponibles en Internet que pueden utilizarse sin costo alguno (Noblecilla, 2023, p.4).

Fuentes Web: Son mecanismos que facilitan a los usuarios la búsqueda automática y distribución de actualizaciones de contenido entre diferentes plataformas web (Barreto y Delgado, 2023, p.25).

Herramientas de la Web 2.0. Este término abarca tanto los programas instalables en computadoras como las soluciones accesibles mediante navegadores web (Galbán y Izquierdo, 2022, p.6).

HTML: Siglas correspondientes a Hypertext Markup Language, constituye el código fundamental para la construcción de sitios web (Hernández et al., 2021, p.22).

Java: Sistema de programación que permite la ejecución de aplicaciones escritas con una sintaxis similar al C++ (Cruz, 2024, p.38).

Software libre: Aplicaciones creadas y distribuidas que otorgan al usuario libertades de ejecución, reproducción, distribución, modificación y mejora del programa (como Linux) mediante acceso al código fuente (Revelo y Aguirre, 2023, p.3).

Sistema Web: Constituye una variante específica del modelo cliente/servidor, donde los componentes principales (navegador cliente, servidor web y protocolo HTTP) están estandarizados, eliminando la necesidad de que el desarrollador los implemente (Piguave, 2022, p.13).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

El sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) La usabilidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.
- b) La funcionalidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.
- c) La confiabilidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores de la escala
X: SISTEMA WEB	Según Gómez (2021), "un sistema web es una aplicación informática que se ejecuta en un servidor web y es accesible a través de internet, permitiendo la interacción con los usuarios mediante un navegador web" (p. 18).	X1: Usabilidad	Rapidez	1	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
			Atractivo	2	
			Configuración	3	
			Fallas	4	
		X2: Funcionalidad	Proceso de registro	5	
			Control de asistencia	6	
			Reportes	7 - 8	
		X3: Confiabilidad	Acceso	9 - 10	
			Prueba de simulación	11	
			Contraseña	12	
Y: AGILIZACIÓN DE TRÁMITES	Los trámites según Rodríguez (2022) "son un conjunto de actividades y procesos que deben realizar los ciudadanos ante una entidad pública o privada para obtener un derecho o cumplir con una obligación" (p. 35).	Y1: Requisitos	Documentos	1-2	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
			Forma de pagos	3	
			Forma de presentación	4	
		Y2: Procedimientos	Automático	5	
			Plazos	6	
			Las áreas	7 – 8	
		Y3: Resolución	Reconsideración	9 – 10	
			Apelación	11 - 12	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de la investigación

De enfoque cuantitativo, pues se recolectarán informaciones representados en forma numéricas que serán sometidos a un proceso estadístico con el objetivo de corroborar hipótesis. Al mismo tiempo, se identificará los comportamientos que se dan entre dos fenómenos. Vizcaíno et al. (2023) explican que. “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” (p. 15).

3.1.2. Nivel de investigación

De nivel correlacional, pues según el objetivo se busca demostrar que el sistema web es un mecanismo que permite agilizar los trámites documentarios. Sobre ello Ramos (2020), detallan que los estudios correlacionales tienen como fin conocer la asociación que existe entre dos componentes en un contexto particular.

3.1.3. Diseño de investigación

De diseño no experimental, pues en el estudio no se pretende efectuar alguna manipulación deliberada a algunas de las variables que intervienen. Por otro lado, sería de tipo transversal, por el tiempo o periodo en que se obtuvo las informaciones de campo. Según Guevarra et al. (2020), la característica principal de estos estudios es que se hacen en una sola instancia, por ello, no existe un seguimiento.

3.1.4. Tipo de investigación

De tipo aplicada, ya que se busca un cambio en la agilización de los trámites documentarios mediante la implementación de un sistema web. Al respecto, Ramos (2021), indica que los estudios aplicados se desarrollan en problemas reales y concretos; recurriendo

a herramientas que son facilitados por estudios básicos o puros.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Conceptualmente población según Arias (2020). Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. En el presente estudio la población fue integrada por 50 profesionales del área administrativo del Hospital Regional de Huacho.

3.2.2. Muestra

Arias (2020), nos menciona que la muestra viene a ser un grupo de elementos significativos extraídos de la población. En este estudio, se ha elegido una muestra censal, abarcando la totalidad de la población debido a su tamaño y características particulares, sin requerir una selección aleatoria.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnica de recolección de datos

Encuestas

Las informaciones serán recogidas a través de la encuesta, que es considerada como una técnica muy eficiente para obtener informaciones objetivas y verídicas sobre ciertos fenómenos. Mediante esta técnica se obtendrá datos sobre consideraciones en cuanto a la simplicidad y eficiencia que logro el sistema web para agilizar los trámites (Romero, 2021).

3.3.2. Instrumento

Cuestionario

En el presente estudio se utilizará el cuestionario por ser un instrumento que se caracteriza por brindar informaciones objetivas; además que permitirá conocer la utilidad y versatilidad del sistema web y la agilización de trámites documentarios.

Cuestionario 01: Sistema web

En este caso, se empleó un cuestionario compuesto por 15 preguntas relacionado a la usabilidad, funcionalidad y confiabilidad del sistema web, el cual contará con opciones de respuesta de tipo Likert, manteniendo una valoración del uno (1) al cinco (5):

Nunca = 1

Casi nunca= 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Cuestionario 02: Agilización de trámites documentarios

En este caso, se empleó un cuestionario compuesto por 15 preguntas relacionados a la visualización, búsqueda y vinculación de los trámites documentarios, el cual contará con opciones de respuesta de tipo Likert, manteniendo una valoración del uno (1) al cinco (5):

Nunca = 1

Casi nunca= 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

3.3.3. Prueba de validez y confiabilidad del instrumento

3.3.3.1. Juicio de experto

Se consultaron a 5 expertos, cuyos informes se encuentran en el anexo 05 y los resultados en la tabla 04 del capítulo de resultados.

3.3.3.2. Prueba de confiabilidad

La prueba de confiabilidad se realizó considerando a 50 encuestados y el cuestionario de preguntas con 24 ítem. Los resultados se muestran en la tabla 04 en el capítulo de resultados el procesamiento en el programa SPSS en el anexo 08

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Sobre el Hospital Regional de Huacho

El Hospital Regional de Huacho, ubicado en la ciudad de Huacho, es una institución de salud que desempeña un papel vital en la atención médica de la región. Fundado con el compromiso de proporcionar servicios de salud de calidad, el hospital ha evolucionado para convertirse en un centro integral que abarca diversas especialidades médicas.

Características Destacadas

- a. **Infraestructura Moderna:** El hospital cuenta con instalaciones modernas y equipos médicos de última generación, proporcionando un entorno propicio para la atención médica avanzada.

Figura 4

Hospital Regional de Huacho



Fuente: Foto tomada por la Investigadora E.Trujillo

- b. Personal Especializado:** El hospital se enorgullece de contar con un equipo médico altamente capacitado y especializado en diversas disciplinas. Desde médicos y enfermeras hasta profesionales de la salud, el personal está dedicado a brindar atención compasiva y efectiva.

Figura 5

Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Regional de Huacho



Fuente: gob.pe

- c. Servicios Variados:** Ofrece una amplia gama de servicios médicos, desde atención primaria hasta especialidades como cirugía, pediatría, ginecología, entre otras.

Figura 6

Emergencia del Hospital Regional de Huacho



Fuente: gob.pe

- d. Compromiso con la Comunidad:** El Hospital Regional de Huacho no solo se centra en la atención médica, sino que también está comprometido con programas comunitarios y educativos para promover la salud y el bienestar en la región.

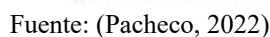
Misión

Proporcionar servicios sanitarios integrales y especializados que sean accesibles para toda la comunidad, a través de estrategias preventivas ante riesgos, medidas de protección frente a daños, acciones de recuperación sanitaria y programas de rehabilitación de capacidades, fomentando ambientes saludables con particular atención en el binomio madre-niño y en los sectores poblacionales más vulnerables económicamente.

Visión

Red de salud y Hospital acreditados, calificados y potenciados para categorizar a un mayor nivel de atención; líderes de modernidad y eficiencia en la atención de salud, reconocidos a nivel local y regional; con adecuada capacidad resolutoria y con recursos humanos capacitados según perfil epidemiológico que cumplen con los lineamientos de salud y garantizan mayor accesibilidad a la población de menores recursos.

Organigrama del Hospital Regional de Huacho



Esta propuesta busca abordar de manera integral la problemática identificada, proporcionando al Hospital Regional de Huacho una herramienta tecnológica avanzada y fácilmente adaptable que no solo mejore la gestión administrativa, sino que también eleve la calidad de atención brindada a los usuarios.

Implementar un sistema web completamente personalizado para el Hospital Regional

de Huacho. Este sistema estará diseñado para gestionar todos los trámites documentarios, desde el registro inicial hasta la resolución final. Se centrará en tres pilares fundamentales:

- a. Usabilidad:** El sistema será intuitivo y fácil de usar, con interfaces amigables que faciliten la navegación para todos los usuarios, incluso aquellos con habilidades tecnológicas limitadas.
- b. Funcionalidad:** Cubrirá todas las etapas del proceso administrativo, desde la recepción de documentos hasta la generación de informes. La funcionalidad incluirá la capacidad de seguimiento en tiempo real y la automatización de procesos para una mayor eficiencia.
- c. Confiabilidad:** Se implementarán medidas de seguridad avanzadas para garantizar la integridad y confidencialidad de la información. El acceso al sistema será controlado y se llevarán a cabo pruebas periódicas para garantizar su robustez.

4.1.2.2. Áreas de Mejora: Módulos para la Agilización de Trámites Documentarios

Con el objetivo de mejorar y modernizar la administración del Hospital Regional de Huacho, proponemos la introducción de mejoras específicas en áreas clave mediante módulos especializados. Estos módulos buscan no solo hacer la gestión más eficiente, sino también mejorar la experiencia tanto para el personal del hospital como para los usuarios.

- a. Registro de Pacientes:** Implementar un módulo de registro digital para agilizar el ingreso de datos de los pacientes, eliminando la necesidad de formularios en papel.
- b. Citas Médicas:** Desarrollar un sistema de programación de citas en línea para evitar colas y optimizar el tiempo de espera de los pacientes.
Permitir la cancelación y reprogramación de citas de manera automática, reduciendo la carga administrativa.
- c. Historias Clínicas Electrónicas:** Crear un repositorio digital seguro para almacenar y gestionar historias clínicas electrónicas, facilitando el acceso rápido a la información médica relevante.
Incorporar funciones de búsqueda avanzada y etiquetado para una gestión eficiente de la información.

- d. Resultados de Laboratorio:** Integrar un sistema para el envío y consulta de resultados de laboratorio en línea, permitiendo a los profesionales de la salud acceder de manera rápida y segura.

Notificaciones automáticas a los pacientes cuando los resultados estén disponibles.

- e. Facturación y Pagos en Línea:** Desarrollar un sistema de facturación electrónica que permita a los usuarios revisar y pagar sus cuentas en línea.

Garantizar la seguridad de las transacciones y proporcionar recibos electrónicos para mayor comodidad.

- f. Seguimiento de Trámites Administrativos:** Establecer un sistema de seguimiento en tiempo real para los trámites administrativos, permitiendo a los usuarios conocer el estado de sus documentos en cualquier momento.

Notificaciones automáticas sobre cambios de estado y requisitos adicionales.

- g. Certificaciones y Documentos Oficiales:** Facilitar la solicitud y emisión de certificados y documentos oficiales a través de un proceso digitalizado.

Implementar funciones de autenticación segura para garantizar la validez de los documentos emitidos.

- h. Encuestas de Satisfacción:** Integrar encuestas en línea para evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados.

Utilizar los resultados para realizar mejoras continuas en la calidad de atención.

- i. Administración de Inventarios y Suministros:** Desarrollar un módulo para la gestión eficiente de inventarios y suministros médicos, optimizando los procesos de pedido y reabastecimiento.

- j. Comunicación Interna y Colaboración:** Implementar un sistema de mensajería interna y colaboración entre los diferentes departamentos del hospital para mejorar la comunicación y coordinación.

4.1.2.3. Capacitación del Personal

Llevar a cabo un programa de capacitación exhaustivo para todo el personal del hospital. Esto incluirá sesiones teóricas y prácticas que aborden el uso efectivo del nuevo sistema, así como la comprensión de sus beneficios para la agilización de trámites.

4.1.2.4. Evaluación y Mejora Continua

Establecer un mecanismo de evaluación continua para recopilar comentarios de los usuarios y realizar mejoras iterativas en el sistema. La retroalimentación se utilizará para optimizar la usabilidad, la funcionalidad y la confiabilidad del sistema con el tiempo.

4.1.2.5. Monitoreo de Indicadores Clave

Implementar un sistema de monitoreo que permita medir la efectividad del sistema en términos de tiempo de respuesta, eliminación de colas y mejora de la percepción de los usuarios. Establecer indicadores clave de rendimiento para evaluar el impacto a lo largo del tiempo.

4.1.2.6. Alianzas Estratégicas

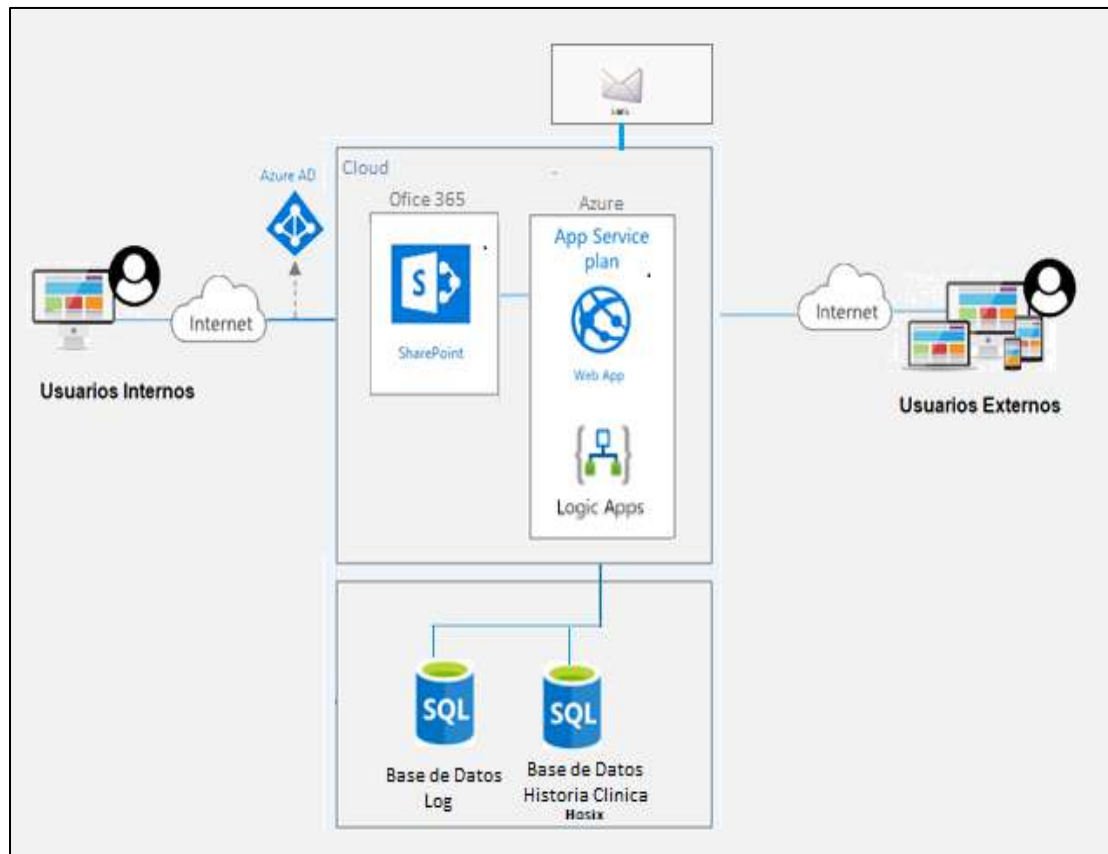
Explorar alianzas con proveedores de tecnología especializados en el sector de la salud para garantizar la sostenibilidad y actualización constante del sistema a medida que evolucionan las necesidades y tecnologías.

4.1.3. Documento de Arquitectura del sistema

4.1.3.1. Diseño lógico de la Arquitectura

Figura 8

Arquitectura lógica de la solución



4.1.3.2. Diagrama lógico de Arquitectura

Para las funcionalidades de los usuarios internos de mesa de partes, al ser parte de SharePoint Online dentro de la suite de Microsoft 365, la autenticación se realizará con las mismas credenciales que los usuarios utilizan para acceder a su correo Outlook, que están alojados en Azure Active Directory. Los usuarios finales que acceden al sitio web para registrar o hacer seguimiento de sus solicitudes no necesitarán autenticarse en el sitio; únicamente se validará su información mediante la historia clínica al realizar estas acciones.

La solución se implementará utilizando tecnología en la nube de Microsoft, específicamente el servicio de Azure App Service Web App, donde se alojarán los componentes web, incluidos los formularios y la lógica de negocio. Los sitios creados en SharePoint Online (Office 365) alojarán la información en listas y bibliotecas de documentos, además de almacenar los datos maestros y parámetros del sistema. La

información será accesible a través de CSOM para .Net, permitiendo a los usuarios finales acceder a ella mediante la plataforma de mesa de partes virtual sin necesidad de iniciar sesión.

El desarrollo de la plataforma se llevará a cabo utilizando Visual Studio 2019.

4.1.3.3. Componentes de la Implementación

- a. Azure App Services Web Apps:** Estos representan la interfaz, el diseño gráfico y la lógica de negocio de la solución con la que interactuará el usuario final para registrar nuevas solicitudes y darles seguimiento
- b. Adecuaciones en el sitio de SharePoint:** Conformadas por listas, son estructuras nativas de SharePoint Online para el mantenimiento de información. Almacenarán los datos que se mostrarán en las páginas finales y las Bibliotecas, son estructuras nativas de SharePoint Online para el mantenimiento de documentos. Almacenarán los archivos que se mostrarán en las páginas finales.
- c. Servicios de envío de SMS:** Este servicio enviará mensajes SMS con el código de validación de 6 dígitos durante el registro de la solicitud. Será invocado por el App Service, que proporcionará el número de teléfono y el código de verificación.
- d. Logic Apps:** Estos servicios serán invocados por el App Service para la validación del tipo y número de documento de identidad en las bases de datos de historia clínica (HOSIX) y para el registro de los logs en la base de datos. Ambas bases de datos estarán gestionadas por SQL Server.

4.1.3.4. Requerimientos de Software

Se necesitan archivos publishSettings individuales para cada servicio de Web Apps en Azure. Estos archivos contienen la configuración esencial para la gestión y despliegue de aplicaciones web en la plataforma Azure.

Debe proporcionarse una cuenta de Microsoft 365 con licencia básica que incluya SharePoint Online para el administrador del sitio exclusivo. Idealmente, esta cuenta debería ser una cuenta de aplicación como Admin.buscador@empresa.com. Estas credenciales son cruciales para la administración adecuada del entorno.

Es esencial contar con documentación detallada que explique cómo utilizar los

servicios de Logic Apps para acceder y gestionar información crítica como la historia clínica de pacientes y los registros generados. Estas guías deben incluir instrucciones claras sobre configuración, ejecución y monitoreo de las Logic Apps.

Documentación/Instructivo para el consumo del servicio de envío de mensaje de texto.

4.1.4. Documento de diseño funcional del sistema

4.1.4.1. Introducción

El presente documento de diseño está dedicado a guiar la implementación de un Sistema Web de Trámite Documentario específicamente diseñado para el Hospital Regional de Huacho. Este sistema se concibe como una solución integral para optimizar la gestión de documentos dentro del contexto hospitalario. Su propósito es facilitar la captura, circulación y control eficiente de documentos administrativos, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio al paciente. Este diseño abarca desde la estructura arquitectónica general hasta la visualización gráfica detallada de las secciones clave del sistema, asegurando una implementación efectiva y adaptada a las necesidades particulares del hospital.

4.1.4.2. Objetivo

La implementación de la plataforma Mesa de Partes Virtual en el Hospital Regional de Huacho tiene como objetivos de software:

- Desarrollar dos aplicaciones web (AppService en Azure) para registrar y dar seguimiento a solicitudes dentro del hospital.
- Reutilizar y complementar la estructura de información existente en SharePoint, adaptándola para la plataforma de tramite documentario.
- Integrar la información de pacientes desde las bases de datos ya definidas y estructuradas por el hospital.
- Utilizar un servicio de envío de SMS para realizar validaciones de seguridad de los pacientes.
- Implementar un registro de actividades (log) sobre la base de datos existente del

hospital para auditar las acciones realizadas en las aplicaciones web.

- Especificar una estructura intuitiva que facilite la navegación y uso por parte de los usuarios.
- Definir las interfaces de usuario relacionadas con la estructura de contenido establecida.
- Incorporar funcionalidades tanto específicas de tecnologías no SharePoint como características nativas de SharePoint Online necesarias para la construcción de la plataforma.
- Fomentar un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones dentro del hospital, mejorando la eficiencia en la gestión documental y administrativa.

4.1.4.3. Alcance

En esta sección se describirán los requerimientos obtenidos durante la entrevista de Visión y Alcance, así como la información referenciada al inicio del documento.

Se requiere desarrollar una Plataforma de Mesa de Partes Virtual personalizada y segura exclusivamente para el Hospital Regional de Huacho. Esta plataforma permitirá a los pacientes registrar solicitudes de requerimientos asistenciales, consultar el estado de sus solicitudes y descargar los diferentes formatos necesarios. La confidencialidad de la información será prioritaria, por lo que se implementarán rigurosos mecanismos de seguridad para proteger los datos mostrados.

El sistema de trámite documentario estará orientado a la red de salud Huaura - Oyón, incluyendo las siguientes instituciones:

Tabla 2

Sistema de trámite documentario

Dirección Regional de Salud (DIRESA)	Red de Salud	Categoría	Nombre del Establecimiento
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	PARQUIN
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	JUCUL
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	HUANCAHUASI
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	LACSANGA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	MUZGA

LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	AYARANGA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	PACHANGARA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	NAVA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	TINTA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	PUESTO DE SALUD SANTA ROSA TIROLER PEÑICO
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	EL AHORCADO
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	AUQUIMARCA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	PARAN
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	CHAMBARA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	COCHAMARCA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	COLCAPAMPA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	YARUCAYA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-1	LA UNION
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	CHIUCHIN
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	RAPAZ
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	PACCHO
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	ANDAJES
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	CAUJUL
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	NAVAN
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	MALLAY
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	PUÑUN
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	CARQUIN
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	DOMINGO MANDAMIENTO CAMPO ALEGRE
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	CHONTA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	IRO DE MAYO
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	ZAPATA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	SAN BARTOLOME
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	MAZO
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	PUESTO DE SALUD PRIMAVERA PUESTO DE SALUD JOSÉ CARLOS MARIATEGUI PUESTO DE SALUD MEDIO MUNDO
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	AYNACA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	HUMAYA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	VILCAHUAURA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	LA MERCED
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	LA VILLA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	ACOTAMA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	SANTA CRUZ
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-2	HUANANGUI
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	CHURIN

LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	OYON
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	HUALMAY
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	SANTA MARIA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	CENTRO SALUD VÉGUETA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	MANZANARES
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	AMBAR
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	HUAURA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	SOCORRO
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	9 DE OCTUBRE
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	SAYAN
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYSANA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO ILLARI
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	CENTRO DE SALUD HUALMAY
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-3	CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO INTIPALKA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	I-4	CENTRO DE SALUD MANZANARES
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	II-2	HOSPITAL GENERAL DE HUACHO
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	SD	MARAY
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	SD	LA TABLADA
LIMA PROVINCIAS	RED II HUAURA - OYON	SD	JAMPY WASI

4.1.4.4. Definiciones, abreviaciones y acrónimos

Tabla 3

Definiciones y descripciones

Concepto	Descripción
Usuario final	Individuos que son asegurados y pacientes del Hospital Regional de Huacho.
Usuario de Mesa de Partes	Personal de Hospital Regional de Huacho encargado de gestionar la Mesa de Partes Virtual.
Sitios de SharePoint	Espacios en SharePoint que contienen páginas, bibliotecas y listas para interactuar y almacenar información.
Colección de sitios	Componente lógico de SharePoint que incluye un sitio web raíz y varios subsitios para organizar y almacenar contenido dentro de un portal.

Biblioteca	Repositorio en SharePoint utilizado para almacenar y gestionar documentos de manera centralizada.
Lista	Registro de información estructurada en SharePoint, utilizada para gestionar datos y facilitar la colaboración y seguimiento.

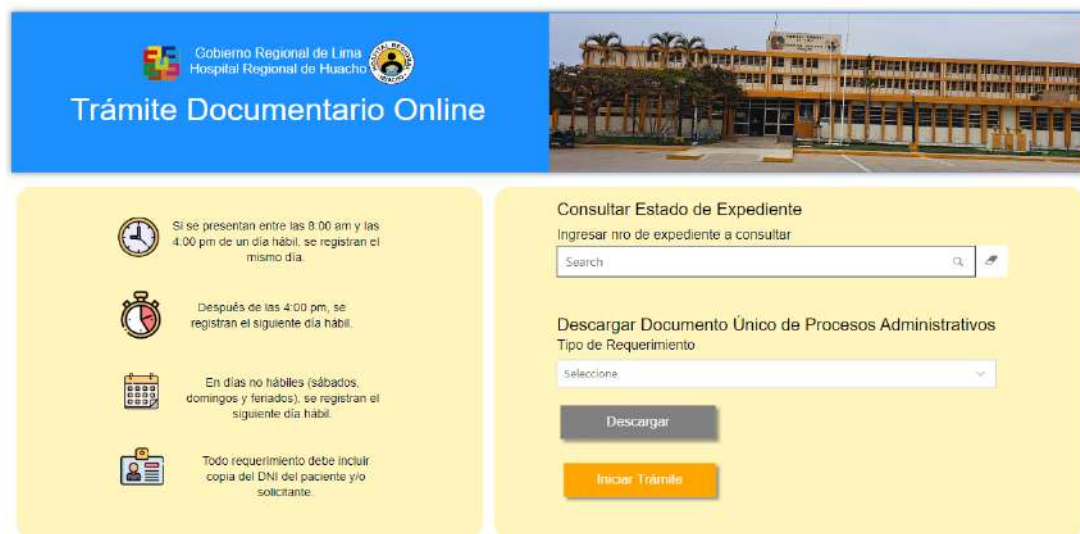
4.1.4.5. Funcionalidades de la plataforma de mesa de partes virtual

a. Página del Home

Esta página resaltaré el título de la plataforma, así como el complejo hospitalario. Asimismo, encontraremos la sección informativa, la cual incluye las instrucciones de uso, horarios de atención, recordatorios, y la sección de descarga de formatos de requerimientos asistenciales, lo cual incluye los documentos a descargar de los diversos formatos según el tipo de requerimiento asistencial, así como en el enlace directo a registrar una nueva solicitud. El contenido de la sección informativa podrá ser administrado, editable, mediante el uso de las listas de SharePoint Online, y realizado solo por los usuarios autorizados del Hospital Regional de Huacho.

Figura 9

Home de la plataforma



b. Sección de descarga de formatos de requerimientos asistenciales

En la página del home, encontraremos esta sección, la cual tiene como finalidad mostrar al usuario final una lista desplegable para que pueda seleccionar el Tipo de Requerimiento, y luego proceder a descargar el formato según la opción elegida. Las opciones del tipo de requerimiento estarán asociadas al hospital. En esta sección, también encontremos un botón que será utilizado como un enlace directo para ir a la página de formulario de registro de requerimiento asistencial.

Figura 10

Descarga de formatos de requerimientos asistenciales



Consultar Estado de Expediente
Ingresar nro de expediente a consultar

Search

Descargar Documento Único de Procesos Administrativos
Tipo de Requerimiento

Seleccione

Descargar

Iniciar Trámite

c. Pagina de formulario de registro de requerimiento asistencial

En esta página, el usuario final encontrará un formulario con los campos que debe llenar para registrar correctamente su solicitud de requerimiento asistencial. Es importante mencionar que las listas de SharePoint Online permitirán administrar los campos de tipo “desplegable” a los usuarios con los permisos adecuados del Hospital Regional de Huacho.

Este formulario presentará la siguiente estructura:

Sección datos del establecimiento

Esta sección incluirá los siguientes campos:

- Dirección: Campo de texto automático y no editable, este se autocompletará con la información del Hospital Regional de Huacho.

- Fecha: Campo de Texto automático y no editable, este se autocompletará con la fecha actual en la que se está realizando el registro de la solicitud.

Figura 11

Sección datos generales

The screenshot shows a web form titled "Inicio de Trámite Documentario" for the "Gobierno Regional de Lima" and "Hospital Regional de Huacho". The form includes a header with logos and a photograph of the hospital building. The main form area contains the following fields:

- Dirección:** A text input field containing "hospital regional de, Av Arnaldo Árambulo Cora 2 221, Huacho".
- Fecha:** A text input field containing "Miércoles 20 de Julio del 2022".
- Tipo de requerimiento:** A dropdown menu with "Historia Clínica" selected.

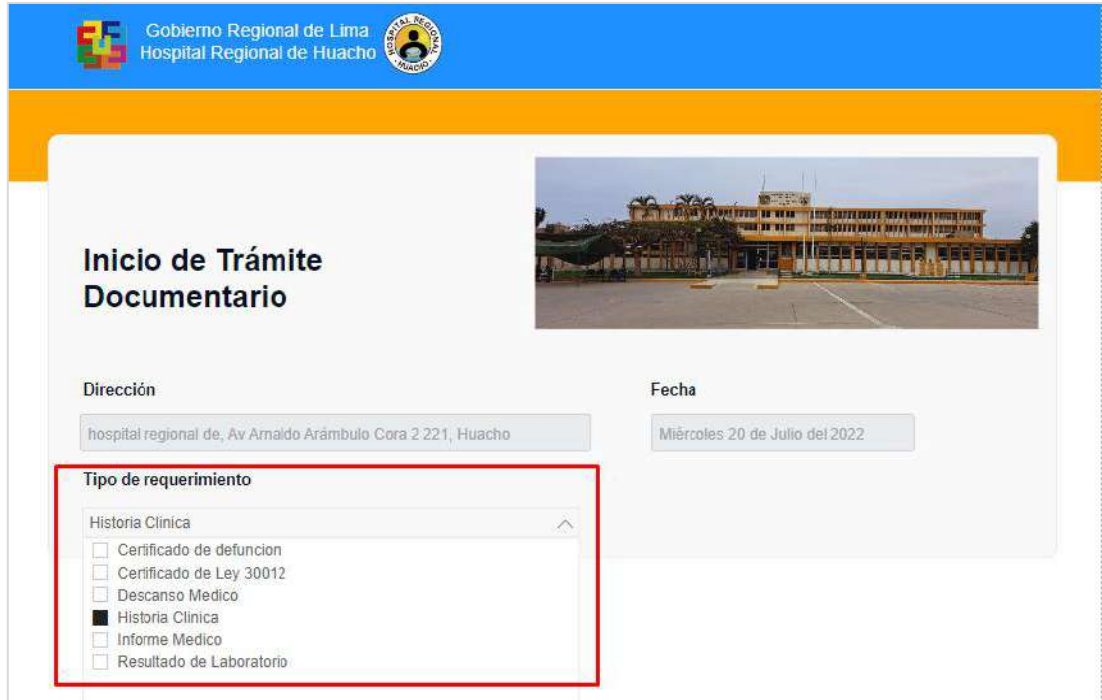
Sección datos del establecimiento

Esta sección incluirá los siguientes campos:

- Tipo de requerimientos: Campo desplegable, el cual contendrá el listado de los diferentes tipos de requerimientos en el Hospital Regional de Huacho.
 - Si el usuario selecciona un tipo de requerimiento que es de tipo flujo presencial. Lo que resta del formulario se oculta. Y se muestra un mensaje con indicaciones a seguir.
 - Si el usuario selecciona un tipo de requerimiento que es de tipo flujo virtual. Se muestra el formulario completo. Y la lógica del registro de solicitud continua.

Figura 12

Sección tipo del requerimiento



Inicio de Trámite Documentario

Dirección
hospital regional de, Av Arnaldo Arámbulo Cora 2 221, Huacho

Fecha
Miércoles 20 de Julio del 2022

Tipo de requerimiento

Historia Clínica

- ☐ Certificado de defuncion
- ☐ Certificado de Ley 30012
- ☐ Descanso Medico
- ☒ Historia Clínica
- ☐ Informe Medico
- ☐ Resultado de Laboratorio

Sección datos del solicitante

En esta sección el usuario deberá seleccionar de forma obligatoria a quien está asociado esta solicitud de requerimiento asistencial, se incluirán los siguientes campos:

- Tipo de solicitante: Campo desplegable, el cual contendrá el listado de los diferentes tipos de solicitante, tales como “titular, familiar”.
- Tipo documento de identidad: Campo desplegable, el cual contendrá el listado de los diferentes tipos de documentos de identidad, tales como “DNI, carné de extranjería y pasaporte”.
- Número documento de identidad: Campo de texto, este debe ser completado con la información del paciente asociado a la solicitud.
- Campos asociados a entidad emprendedora: En caso de que el usuario final seleccione la opción de “CITT” en el campo “Tipo de requerimiento”, se habilitarán y mostrarán los siguientes campos:

Razón Social: Campo de Texto.

RUC: Campo de Texto.

Ocupación: Campo de Texto.

- Campos asociados a familiar: En caso de que el usuario final seleccione la opción de “Familiar” en el campo “Tipo de solicitante”, se habilitarán y mostrarán los siguientes campos:
 - Parentesco: Campo desplegable.
 - Nombres: Campo de Texto.
 - Apellidos: Campo de Texto.
 - Tipo de documento: Campo desplegable.
 - Número de documento: Campo de Texto.
 - Número de contacto: Campo numérico.
- Botón de acción: Validar solicitante

A través de este botón el sistema validará a través de un mensaje de texto (SMS) la fiabilidad del solicitante, una vez ingresada la información de los campos anteriores relacionados al solicitante.

Se contemplará las siguientes casuísticas:

 - Si el “número de documento de identidad” ingresado no cuenta con una historia clínica, el sistema no le permitirá continuar con el registro de su solicitud y le mostrará el mensaje “No se encontraron datos y el número de documento de identidad NO cuenta con Historia Clínica”.
 - Si el “número de documento de identidad” ingresado cuenta con historia clínica, se contemplará:
 - En primer lugar, el paciente tiene registrado solo 1 número de celular: Se enviará automáticamente el código de 6 dígitos vía mensaje de texto al celular, mostrando el sistema una caja de texto, donde el usuario final debe ingresar el código recibido.
 - En segundo lugar, el paciente tiene registrado más de 1 número de celular: El sistema mostrará las diferentes opciones de números de celular encontrados para que el usuario final pueda seleccionar la opción que crea conveniente, de esta manera el sistema enviará el código de 6 dígitos a la opción seleccionada, y procederá a mostrar una caja de texto, donde el usuario final debe ingresar el código recibido.

Figura 13

Sección datos del solicitante: Titular

Datos del solicitante

Tipo de Solicitante	Tipo de Documento	Número de Documento	Validar datos
Titular	DNI	00022233	

Figura 14

Sección datos del solicitante: Familiar

Datos del solicitante

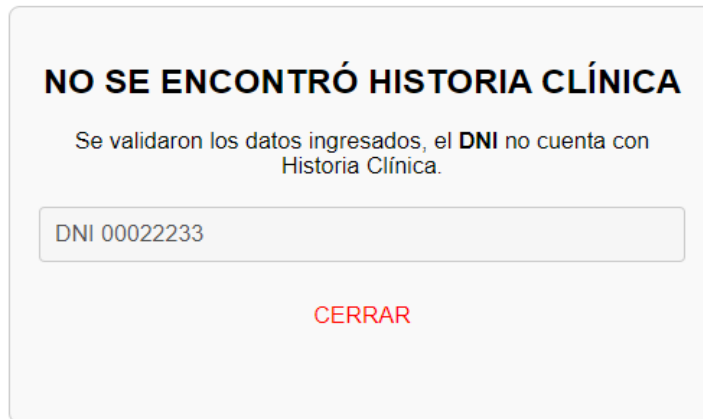
Tipo de Solicitante	Tipo de Documento	Número de Documento	Validar datos
Familiar	DNI	00022233	

Parentesco	Nombres	Apellidos
Hermano	Juan	Perez

Documento	Número de documento	Número de contacto
DNI	00022233	985685999

Figura 15

Sección datos del solicitante: No se encontró historia clínica



NO SE ENCONTRÓ HISTORIA CLÍNICA

Se validaron los datos ingresados, el **DNI** no cuenta con Historia Clínica.

DNI 00022233

CERRAR

Figura 16

Sección datos del solicitante: Se encontró historia clínica con solo 1 número



VALIDAR USUARIO

El código ha sido enviado a su número 956**989

Ingrese el código de 6 dígitos enviado a su celular:

874678

Confirmar

[Reenviar mensaje](#)

Figura 17

Sección datos del solicitante: Se encontró historia clínica con más de 1 número



VALIDAR USUARIO

Seleccione el número celular donde recibirá el código de 6 dígitos:

☐ 956**989

☐ 967**677

☐ 944**332

Enviar mensaje

* En caso de no recibir el número de celular comuníquese con Admisión al (01) 222-222 para actualizar sus datos.

Figura 18

Sección datos del solicitante: Se validó al usuario con éxito



Notas:

- El sistema ocultará la sección intermedia de los números de celular utilizados para las validaciones. Ejemplo: 987 *** 321.
 - En el caso de encontrar más de un número de celular, el sistema mostrará el mensaje “Si no figura su número de celular, debe llamar a admisión para que actualice su número de celular en su historia clínica.”
 - El servicio para consumir información de las historias clínicas será proporcionado por el Hospital Regional de Huacho.
 - El servicio para realizar la validación de 6 dígitos vía mensaje de texto será proporcionado por el Hospital Regional de Huacho.
- Campos asociados al solicitante: Una vez validado el “número de documento de identidad” mediante el código de 6 dígitos enviado vía mensaje de texto, el sistema mostrará los siguientes campos:
- Nombres: Campo de Texto automático y no editable, se autocompletará con la información obtenida del solicitante luego de realizar la validación vía mensaje de texto.
- Apellido paterno: Campo de Texto automático y no editable, se autocompletará con la información obtenida del solicitante luego de realizar la validación vía mensaje de texto.
- Apellido materno: Campo de Texto automático y no editable, se autocompletará con la información obtenida del solicitante luego de realizar la validación vía mensaje de

texto.

Dirección/Domicilio: Campo de Texto automático y editable, se autocompletará con la información obtenida del solicitante luego de realizar la validación vía mensaje de texto, puede ser modificado por el usuario final.

Fecha de nacimiento: Campo de Texto automático y no editable, se autocompletará con la información obtenida del solicitante luego de realizar la validación vía mensaje de texto.

Correo: Campo de Texto automático y editable, se autocompletará con la información obtenida del solicitante luego de realizar la validación vía mensaje de texto, puede ser modificado por el usuario final, además la información proporcionada en este campo funcionará como receptor de las notificaciones de correo electrónico con respecto al estado de la solicitud.

Repetir correo: Campo de Texto automático y editable, se autocompletará con la información obtenida del solicitante luego de realizar la validación vía mensaje de texto, puede ser modificado por el usuario final y el valor ingresado debe coincidir con el campo “correo”.

Número de teléfono referencial: Campo numérico automático y editable, se autocompletará con la información obtenida del solicitante luego de realizar la validación vía mensaje de texto, puede ser modificado por el usuario final.

Figura 19

Sección datos del solicitante: Campos asociados al solicitante validado

Datos del solicitante

Tipo de Solicitante	Tipo de Documento	Número de Documento	Validar datos
Titular	DNI	00022233	

Usuario con Historia Clínica

Nombres	Apellido paterno	Apellido materno
Juan Carlos	Perez	Contoso

Domicilio

Fecha de nacimiento

Correo electrónico	Repetir correo electrónico
Introduce tu correo electrónico	Repite tu correo electrónico

Número telefónico

Sección asunto y documentos de la solicitud

- Asunto de la solicitud: Campo de texto multilíneas, este campo no presentará límite de caracteres ingresados.
- Adjuntar documentos: Se contemplará 4 campos para poder adjuntar documentos, los formatos de los documentos admitidos son: Word, PDF e Imágenes (.jpg, .png, .jpeg). Asimismo, el primer campo para el adjunto será de carácter obligatorio, dado que está destinado para la evidencia del DNI, los demás campos para adjuntar documentos serán de carácter opcional. El límite de tamaño por cada documento adjunto será de 10MB.

- Aceptación de Política: Campo checkbox obligatorio, el usuario final debe marcar este campo como garantía de aceptación de las “Políticas de seguridad de la información”. No se podrá enviar la solicitud si este campo figura como desmarcado.
- Validación Captcha: Campo de validación de la plataforma para comprobar si el usuario final es un internauta humano y no un robot.
- Botón de Acción: Enviar Solicitud, a través de este botón el sistema validará que todos los campos requeridos se hayan completado, para luego proceder a registrar la solicitud de requerimiento asistencial. Al proceder con el registro de la solicitud de requerimiento asistencial, el sistema notificará vía correo electrónico al usuario que se ha recibido su solicitud, en este correo se pondrá en copia oculta al personal de mesa de partes.

Figura 20

Sección asuntos y documentos de la solicitud

Motivo de la solicitud

Detalle la información de su solicitud, tales como el tipo de servicio, fecha y hora de atención, y el asunto.

Introduzca los detalles de su solicitud aquí...

Adjuntar documentos

*Tipo de documentos aceptados en formato Word, PDF o imagen en formatos jpeg o png.

DNI (Obligatorio)

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

Anexo 1 Opcional

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

Anexo 2 Opcional

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

Anexo 3 Opcional

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum.

☐ ACEPTAR POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ERROR para el propietario del sitio web: la clave del sitio web no es válida



 reCAPTCHA

Privacidad · Términos

ENVIAR SOLICITUD

Notas:

- El sistema al registrar una nueva solicitud generará el correlativo de acuerdo con la lógica que actualmente maneja el Sistema de Tramite Documentario, asimismo se registrará con un identificador que dicho registro procede desde la Mesa de Partes Virtual.
- La lista de correos del personal de Mesa de Partes, estarán almacenados en una lista de SharePoint, permitiendo su mantenimiento.

d. Página de seguimiento de requerimiento asistencial

Sección formulario de consulta

Esta página mostrará un pequeño formulario solicitando información necesaria para realizar la consulta de seguimiento de una solicitud de requerimiento asistencial.

Este formulario presentará la siguiente estructura:

- Tipo documento de identidad: Campo desplegable, el cual contendrá el listado de

los diferentes tipos de documentos de identidad, tales como “DNI, carné de extranjería y pasaporte”.

- Número documento de identidad: Campo de texto, este debe ser completado con la información del paciente asociado a la solicitud.
- Código de requerimiento asistencial: Campo de texto, donde el usuario final deberá ingresar el correlativo correspondiente a su solicitud.
- Botón de acción: Validar solicitante

A través de este botón el sistema validará a través de un mensaje de texto (SMS) la fiabilidad del solicitante, una vez ingresada la información de los campos anteriores relacionados al solicitante.

Se contemplará las siguientes casuísticas:

Si el “número de documento de identidad” ingresado cuenta con historia clínica, se contemplará:

- El paciente tiene registrado solo 1 número de celular: Se enviará automáticamente el código de 6 dígitos vía mensaje de texto al celular, mostrando el sistema una caja de texto, donde el usuario final debe ingresar el código recibido.
- El paciente tiene registrado más de 1 número de celular: El sistema mostrará las diferentes opciones de números de celular encontrados para que el usuario final pueda seleccionar la opción que crea conveniente, de esta manera el sistema enviará el código de 6 dígitos a la opción seleccionada, y procederá a mostrar una caja de texto, donde el usuario final debe ingresar el código recibido.

- Botón de acción: Consultar solicitud

A través de este botón el sistema realizará la búsqueda asociada a los datos ingresados en los campos de “número de documento de identidad” y “código de requerimiento asistencial”; y mostrará el resultado que coincida con la consulta; en caso no se encuentre ningún resultado, se mostrará un mensaje indicando “No se encontraron resultados”.

Figura 21

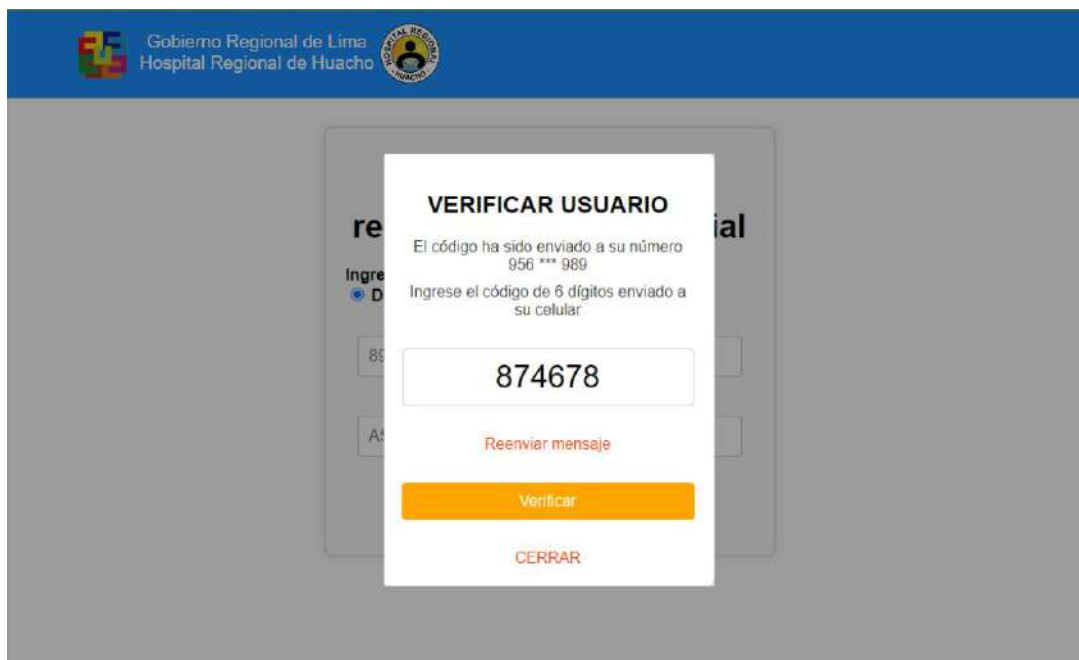
Sección formulario de consulta



The screenshot shows a web form titled "Consulta de requerimiento asistencial" (Consultation of assistance requirement). The header includes the logo of the "Gobierno Regional de Lima" and "Hospital Regional de Huacho". The form asks the user to "Ingrese su documento de identidad" (Enter your identification document) with radio buttons for "DNI", "CE", and "PASAPORTE". The "DNI" option is selected. Below this, there is a text input field containing the number "89898787". Another section asks for the "Código de requerimiento asistencial" (Assistance requirement code), with a text input field containing "AS HK 2022 02033". At the bottom of the form is an orange button labeled "CONSULTAR".

Figura 22

Sección formulario de consulta: Validación usuario



The screenshot shows a modal window titled "VERIFICAR USUARIO" (Verify User) overlaid on a blurred background of the previous form. The modal contains the text: "El código ha sido enviado a su número 956 *** 989" (The code has been sent to your number 956 *** 989) and "Ingrese el código de 6 dígitos enviado a su celular" (Enter the 6-digit code sent to your cell phone). Below this is a text input field containing the number "874678". There are three buttons at the bottom: "Reenviar mensaje" (Resend message) in red, "Verificar" (Verify) in orange, and "CERRAR" (Close) in red.

Sección resultado de consulta

Esta página mostrará una grilla con los datos asociados al resultado de la solicitud encontrada, tales como correlativo, establecimiento, tipo de requerimiento, fecha de registro, asunto, estado. Asimismo, cuando el estado de la solicitud sea “Atendido”, se podrá apreciar el enlace para poder visualizar/descargar la respuesta.

Figura 23

Sección resultado de la consulta



Solicitud	Fecha Solicitud	Tipo Expediente	N° Expediente	Asunto	Comentarios	Observaciones	Estado	Adjuntos
AS HK 2024 02033	11/02/2023	TUPA	AS HK 2022 02033	Solicitud de Acciones	Solicitud de Acciones	Se Aprueba Documentación	REGISTRADO	1

[Volver a la página principal](#) [Nueva Consulta](#)

Notas:

- El sistema solo mostrará resultados hasta un plazo máximo de 30 días luego de ser atendidos (documento emitido con cargo), este valor de días será parametrizable.
- El sistema solo mostrará la solicitud de requerimiento asistencial que fue consultada, no mostrará solicitudes históricas.
- El sistema modificará el estado de solicitud de “Documento emitido por notificar” a “Documento emitido con cargo” cuando el usuario visualice/descargue la respuesta de su solicitud la primera vez.

Se va a considerar que:

Al interactuar con la plataforma, específicamente en las acciones de “Registro de nueva solicitud de requerimiento asistencial” o “Consulta de solicitud de requerimiento asistencial”, se guardará un registro de estas, un LOG, especificando los valores de idRequerimiento, nroHistoriaClinica, fecha, hora, ip, dispositivo, navegador, acción. Asimismo, se almacenará en el LOG la acción de “aprobación del

consentimiento de LPDP” donde se considerará la fecha y hora de la acción; además se registrarán las diversas etapas (estado) por la cuales atravesará una solicitud registrada en la Mesa de Partes Virtual.

4.1.4.6. Funcionalidades en sitio de SharePoint Online

a. Seguimiento de requerimiento asistencial de usuario de mesa de partes

Se implementará un formulario para cuando el requerimiento ingresado a sistema presente el Estado en SharePoint como “en la recepción”. En el formulario se presentará un botón de “observación” para que pueda ser accionado cuando el usuario de mesa de partes, luego de revisar la información asociada a la solicitud, considere que ha encontrado alguna observación; al accionar el botón de “Observar” se habilitará un campo de texto multilíneas, para que pueda ingresar el detalle/motivo de la observación, asimismo, se notificará por correo electrónico al solicitante.

Figura 24

Sección seguimiento RA usuario interno

Nota:

- El usuario de mesa de partes solo podrá visualizar las solicitudes que hayan sido registradas dentro del rango del día como el horario ya definido.

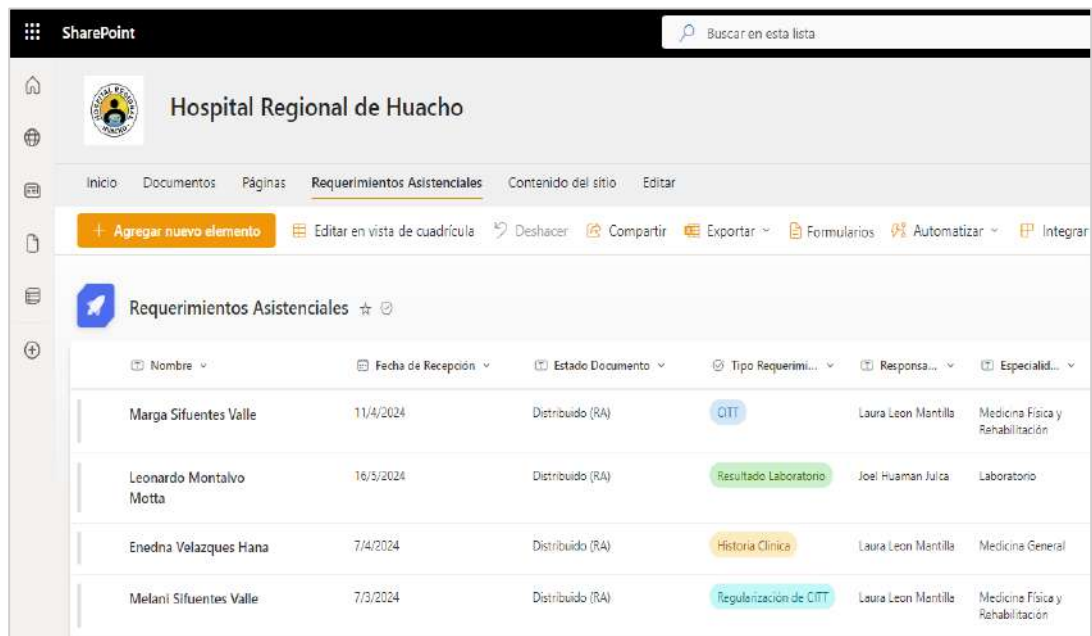
b. Bandeja para doctores

Se implementará filtros para una mejor visibilidad de los diversos registros de solicitudes de requerimientos asistenciales, estos filtros son:

- Mostrar requerimientos por EMPRESA y SEDE.
- Mostrar requerimientos por TIPO DE REQUERIMIENTO.
- Mostrar requerimientos por ESPECIALIDAD
- Mostrar requerimientos por RESPONSABLE DE ATENCIÓN.

Figura 25

Sección bandeja para doctores



Nombre	Fecha de Recepción	Estado Documento	Tipo Requerimiento	Responsable	Especialidad
Marga Sifuentes Valle	11/4/2024	Distribuido (RA)	CIT	Laura Leon Mantilla	Medicina Física y Rehabilitación
Leonardo Montalvo Motta	16/3/2024	Distribuido (RA)	Resultado Laboratorio	Joel Huaman Julca	Laboratorio
Eredna Velazques Hana	7/4/2024	Distribuido (RA)	Historia Clínica	Laura Leon Mantilla	Medicina General
Melani Sifuentes Valle	7/3/2024	Distribuido (RA)	Regularización de CIT	Laura Leon Mantilla	Medicina Física y Rehabilitación

4.1.4.7. Notificaciones de correo electrónico

Las notificaciones de correo electrónico deberán ser enviados por emisores, tales como Mesadeparte; estos correos serán proporcionados por Hospital Regional de Huacho. Asimismo, todas las notificaciones de correo electrónico, a nivel estructural (plantillas) será administrables.

a. Registro de solicitud de requerimiento asistencial- recibida

Acción: Cuando se realiza un nuevo registro desde la Plataforma de Mesa de Partes Virtual. Esta notificación de correo electrónico se enviará al solicitante, asimismo, se

considerará poner en copia oculta a los usuarios de mesa de partes; dentro de este correo se enviarán los datos de la solicitud, siendo el más relevante de estos el “correlativo” ya que gracias a este el solicitante podrá darle seguimiento constantemente.

El correo presentará la siguiente estructura inicial:

Figura 26

Formato correo: Registro de solicitud de requerimiento asistencial- recibida

PLANTILLA CORREO 1: REGISTRO DE SOLICITUD RECIBIDA

De: Mesadepartes@hdhuacho.gob.pe

Enviado: Jueves, 23 de febrero de 2022 7:53 p.m.

Para: Usuario solicitante usuario.solicitante@gmail.com

CCO: CORREO DEL PERSONAL DE MESA DE PARTES

Asunto: REGISTRO DE SOLICITUD RECIBIDA – HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – CÓDIGO DE REQUERIMIENTO

Estimado(a) Usuario(a):

¡SU REQUERIMIENTO ASISTENCIAL ha sido RECIBIDO con éxito el día de hoy!

El N° de código del requerimiento asistencial en el sistema es: **CÓDIGO DE REQUERIMIENTO ASISTENCIAL (SE OBTIENE DE SHAREPOINT)**

Por la presente le informamos que hemos recibido su solicitud de **ASUNTO DE LA SOLICITUD** la misma que será evaluada por el servicio correspondiente.

Una vez revisada la solicitud, se le enviará un nuevo correo electrónico informándole que su solicitud está siendo procesada.

Plazo de atención de la solicitud: **CANTIDAD DE DÍAS SEGÚN EL TIEMPO DEL REQUERIMIENTO (SE OBTIENE DEL CAMPO PARAMETRIZABLE DE LA LISTA DEL TIPO DE REQUERIMIENTO)**

Este tiempo de atención es referencial y se harán efectivo a partir del momento en que se verifiquen si los documentos están correctos para atender la solicitud.

Para conocer el estado de su trámite puede ingresar al siguiente enlace de consulta: **“ENLACE A SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTO ASISTENCIAL”**

NOTA:

- Los Requerimientos Asistenciales enviados después de las 4.00 p.m. serán registrados en el siguiente día hábil (PLATAFORMA INHABILITADA)
- Los Requerimientos Asistenciales enviados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día no hábil, serán registrados el día hábil siguiente (PLATAFORMA INHABILITADA)

Atentamente:

Mesa de Partes Hospital Regional de Huacho

b. Rechazo de solicitud de requerimiento asistencial

Acción: Cuando el usuario de mesa de partes no se encuentre conforme con los datos del registro de la solicitud, y accione el botón de “Observar”. Esta notificación de

correo electrónico se enviará al solicitante; dentro de este correo se enviarán los datos de la solicitud, siendo el más relevante de estos el “motivo de la observación” ya que gracias a este el solicitante podrá identificar sus errores en la solicitud e ingresar al sistema y generar una nueva solicitud.

El correo presentará la siguiente estructura inicial:

Figura 27

Formato correo: Observación de solicitud de requerimiento asistencial

PLANTILLA CORREO 3: SOLICITUD OBSERVADA

De: Mesadepartes@hdhuacho.gob.pe

Enviado: Jueves, 23 de febrero de 2022 7:53 p.m.

Para: Usuario solicitante usuario.solicitante@gmail.com

CCO: CORREO DEL PERSONAL DE MESA DE PARTES

Asunto: SOLICITUD OBSERVADA – HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – CÓDIGO DE REQUERIMIENTO

Estimado(a) Usuario(a):

Su REQUERIMIENTO ASISTENCIAL no ha sido atendido/procede debido a que no cumple los requisitos establecidos.

Comentarios de Mesa de partes: (Personal de HRH deberá escribir el motivo en el sistema y esto se replicará en el correo)

- No adjunta solicitud
- No adjunta DNI
- No adjunta carta poder
- Otros

Se solicita que vuelva a ingresar a: URL de sistema y genere un nuevo requerimiento cumpliendo los requisitos establecidos.

Atentamente:

Mesa de Partes Hospital Regional de Huacho

c. Solicitud de requerimiento asistencial en proceso de atención

Acción: Cuando el usuario de mesa de partes cambie el estado de la solicitud a DISTRIBUIDO. Esta notificación de correo electrónico se enviará al solicitante; dentro de este correo se indicará que su solicitud fue derivada al servicio correspondiente y está siendo atendido.

El correo presentará la siguiente estructura inicial:

Figura 28

Formato correo: Solicitud de requerimiento asistencial en proceso de atención

PLANTILLA CORREO 2: SOLICITUD EN PROCESO DE ATENCIÓN

De: Mesadepartes@hdhuacho.gob.pe

Enviado: Jueves, 23 de febrero de 2022 7:53 p.m.

Para: Usuario solicitante usuario.solicitante@gmail.com

CCO: CORREO DEL PERSONAL DE MESA DE PARTES

Asunto: SOLICITUD EN PROCESO DE ATENCIÓN – HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – CÓDIGO DE REQUERIMIENTO

Estimado(a) Usuario(a):

Su REQUERIMIENTO se encuentra en proceso de atención por el área correspondiente y de acuerdo con los plazos establecidos se le informará una vez se encuentre disponible para que pueda descargarlo.

El N° de código del requerimiento asistencial en el sistema es: **CÓDIGO DE REQUERIMIENTO ASISTENCIAL (SE OBTIENE DE SHAREPOINT)**

Plazo de atención de la solicitud: **CANTIDAD DE DÍAS SEGÚN EL TIEMPO DEL REQUERIMIENTO (SE OBTIENE DEL CAMPO PARAMETRIZABLE DE LA LISTA DEL TIPO DE REQUERIMIENTO)**. Este tiempo de atención es referencial y se hará efectivo a partir del momento en que se verifiquen si los documentos están correctos para atender la solicitud.

Para conocer el estado de su trámite puede ingresar al siguiente enlace de consulta: **"ENLACE A SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTO ASISTENCIAL"**

NOTA:

- Los Requerimientos Asistenciales enviados después de las 4.00 p.m. serán registrados en el siguiente día hábil (PLATAFORMA INHABILITADA)
- Los Requerimientos Asistenciales enviados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día no hábil, serán registrados el día hábil siguiente (PLATAFORMA INHABILITADA)

Atentamente:

Mesa de Partes Hospital Regional de Huacho

d. Solicitud de requerimiento asistencial atendida

Acción: Cuando la secretaria carga al sistema de trámite documentario, en el módulo de RA de SharePoint; el requerimiento atendido en PDF enviado por el doctor vía correo electrónico y además habrá un apartado para que ingresen observaciones a la atención. Esta notificación de correo electrónico se enviará al solicitante; dentro de este correo se indicará que su requerimiento ha sido atendido.

El correo presentará la siguiente estructura inicial:

Figura 29

Formato correo: Solicitud de requerimiento asistencial atendida

PLANTILLA CORREO 4: SOLICITUD ATENDIDA

De: Mesadepartes@hdhuacho.gob.pe

Enviado: Jueves, 23 de febrero de 2022 7:53 p.m.

Para: Usuario solicitante usuario.solicitante@gmail.com

CCO: CORREO DEL PERSONAL DE MESA DE PARTES

Asunto: REGISTRO DE SOLICITUD ATENDIDA – HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – CÓDIGO DE REQUERIMIENTO

Estimado(a) Usuario(a):

SU REQUERIMIENTO ASISTENCIAL con CÓDIGO DE REQUERIMIENTO ha sido atendido y se encuentra disponible para su visualización y descarga:

[Enlace URL a página de consulta del requerimiento solicitado](#)

Este enlace estará disponible durante "X" días, pasado ese día tendrá que generar una nueva solicitud.

(Agregar una nota legal indicando por qué se envía la respuesta en formato digital.)

Atentamente:

Mesa de Partes Hospital Regional de Huacho

e. Solicitud de requerimiento asistencial atendida – emitido con cargo

Acción: Cuando el usuario visualice o descargue su requerimiento asistencial ya atendido. Esta notificación de correo electrónico se enviará al GAD/MESA DE PARTE; dentro de este correo se indicará que su requerimiento ha sido atendido y que el usuario final visualizó o descargó la respuesta de su requerimiento asistencial.

El correo presentará la siguiente estructura inicial:

Figura 30

Formato correo: Solicitud de requerimiento asistencial atendida- emitido con cargo

PLANTILLA CORREO 5: SOLICITUD ATENDIDA Y EMITIDA CON CARGO

De: Mesadepartes@hdhuacho.gob.pe

Enviado: Jueves, 23 de febrero de 2022 7:53 p.m.

Para: Usuario solicitante usuario.solicitante@gmail.com

CCO: GAD/Mesa de Parte

Asunto: REGISTRO DE SOLICITUD ATENDIDA EMITIDA CON CARGO – HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – CÓDIGO DE REQUERIMIENTO

Estimados:

El requerimiento asistencial con código de requerimiento "**CORRELATIVO**" ha sido visualizado/descargado por el solicitante.

Atentamente:

Mesa de Partes Hospital Regional de Huacho

4.1.5. Resultados estadísticos

4.1.5.1. Resultado de la prueba de Juicio de Expertos

Se realizó teniendo en cuenta el Juicio de expertos tal como se muestra en el anexo 05 y cuyo indicador es:

Total, Máximo = (Nº criterios) x (Nº de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

$$Validez = \frac{\text{Total opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{239}{10 \times 5 \times 5} = \frac{239}{250} = 0,956 = 95,6\%$$

4.1.5.2. Resultado de la prueba de Confiabilidad

La evaluación de la fiabilidad se ejecutó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, implementado en un estudio preliminar que incluyó 50 empleados, quienes respondieron un cuestionario conformado por 24 ítems, cada uno con cinco opciones de respuesta. Los datos recolectados, presentados en el anexo N°07, fueron analizados a través del software estadístico SPSS, del cual se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Tabla 4

Indicador de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	24

Nota: Obtenido del visor de resultados del SPSS

Tabla 5

Contrastación de Valor

Rangos	Magnitud
0,811 a 1,001	Muy Alta
0,611 a 0,801	Alta
0,411 a 0,601	Moderada
0,211 a 0,401	Baja
0,011 a 0,201	Muy Baja

Se observa en la tabla N° 02 un Índice de Alfa de Cronbach de 0,799; y según los rangos mostrados en tabla N° 03 significa que el instrumento presenta una confiabilidad alta y amerita su aplicación.

4.1.6. Resultados de las dimensiones de la 1ra variable: Sistema Web

Dimensión 1: Usabilidad

Tabla 6

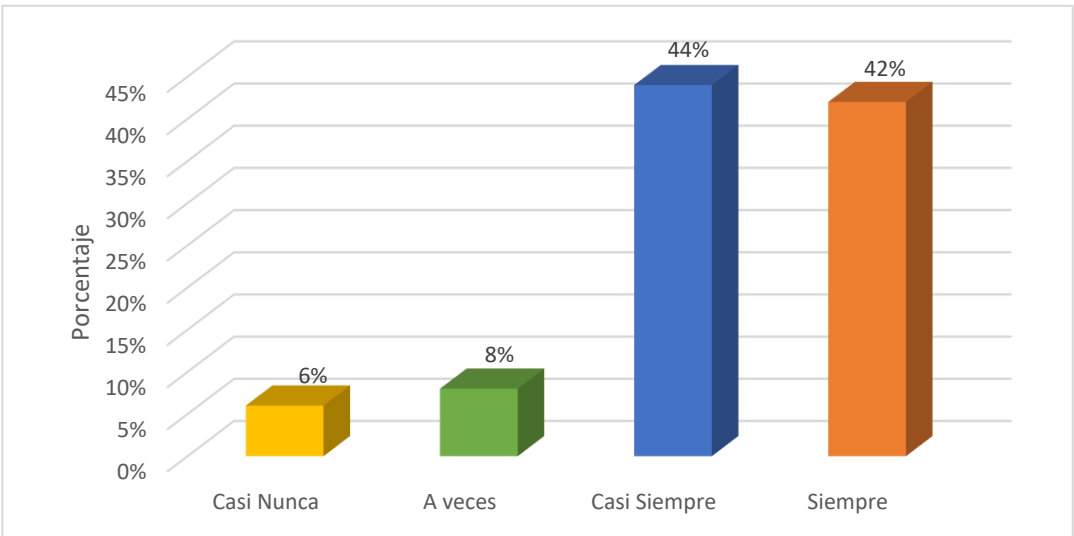
Usabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	4	8,0	8,0	14,0
	Casi Siempre	22	44,0	44,0	58,0
	Siempre	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 31

Usabilidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la primera dimensión usabilidad de la variable uno, se determinó que las personas encuestadas

expresan una opinión identificada como casi siempre sobre la dimensión mencionada, esa valoración se encuentra en primer lugar con 44% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración siempre representada con un 42%. En tercer lugar, se encuentra la valoración a veces representada con un 8%. En cuarto lugar, se encuentra la valoración casi nunca representada con un 6%. Estos resultados indican que la mayoría de encuestados perciben la usabilidad de un Sistema Web como favorable.

Dimensión 2: Funcionalidad

Tabla 7

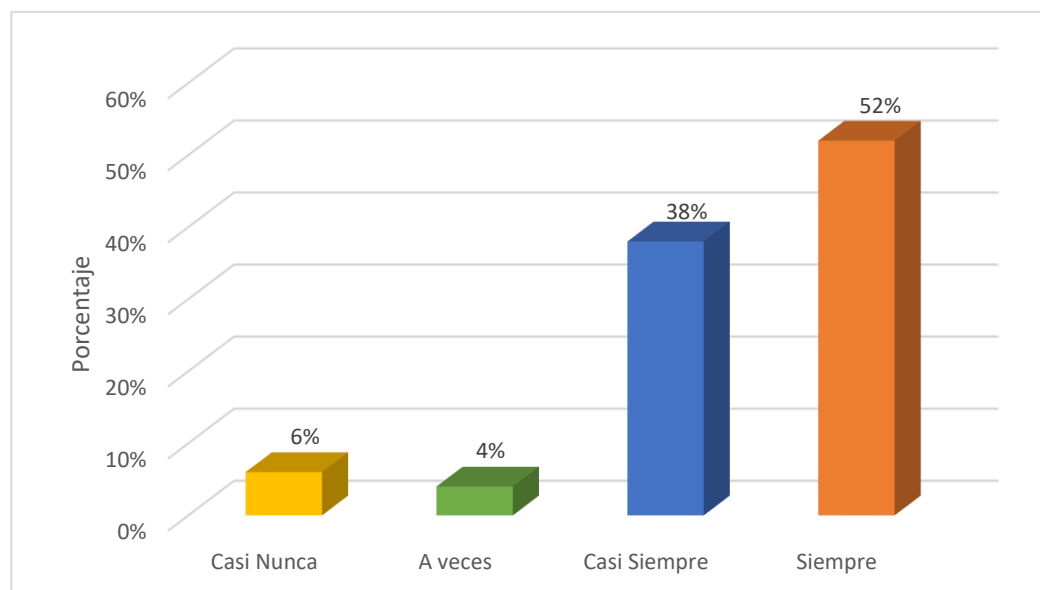
Funcionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	2	4,0	4,0	10,0
	Casi Siempre	19	38,0	38,0	48,0
	Siempre	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 32

Funcionalidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los datos obtenidos en el estudio, concernientes a la funcionalidad como segunda dimensión de la primera variable, evidenciaron que el participante encuestado mostró una valoración predominante en la categoría "siempre", que alcanzó el 52% del total de respuestas. Le siguió en frecuencia la opción "casi siempre", registrando un 38% de las valoraciones. La alternativa "a veces" se ubicó en la tercera posición con un 4% de las respuestas, mientras que la categoría "casi nunca" contabilizó un 6%, situándose en el cuarto lugar. Esta distribución estadística indica que la mayoría del grupo estudiado evalúa favorablemente la funcionalidad implementada en el Sistema Web.

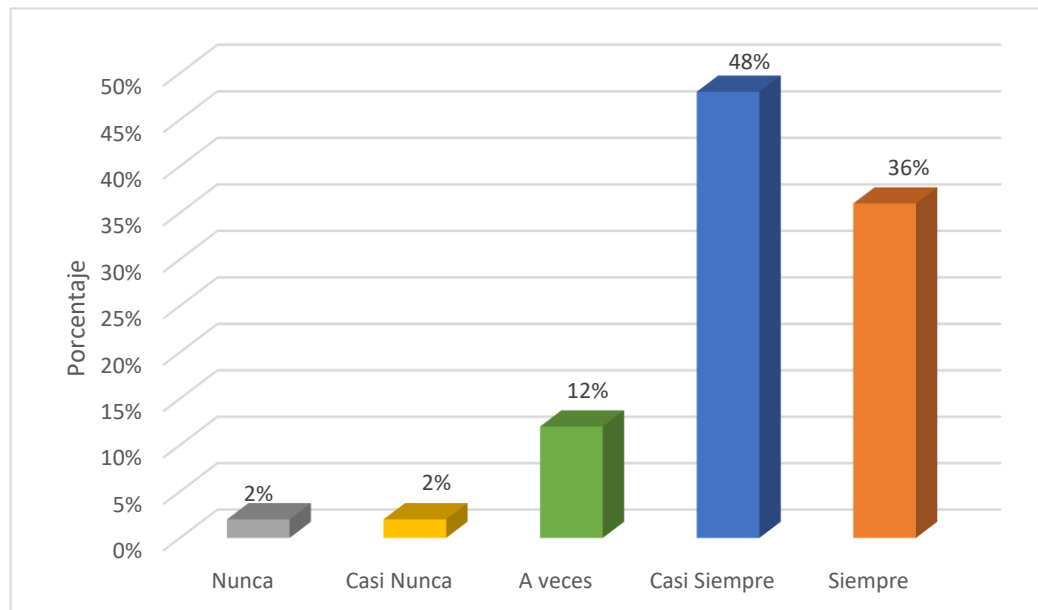
Dimensión 3: Confiabilidad**Tabla 8***Confiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	1	2,0	2,0	4,0
	A veces	6	12,0	12,0	16,0
	Casi Siempre	24	48,0	48,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 33

Confiabilidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

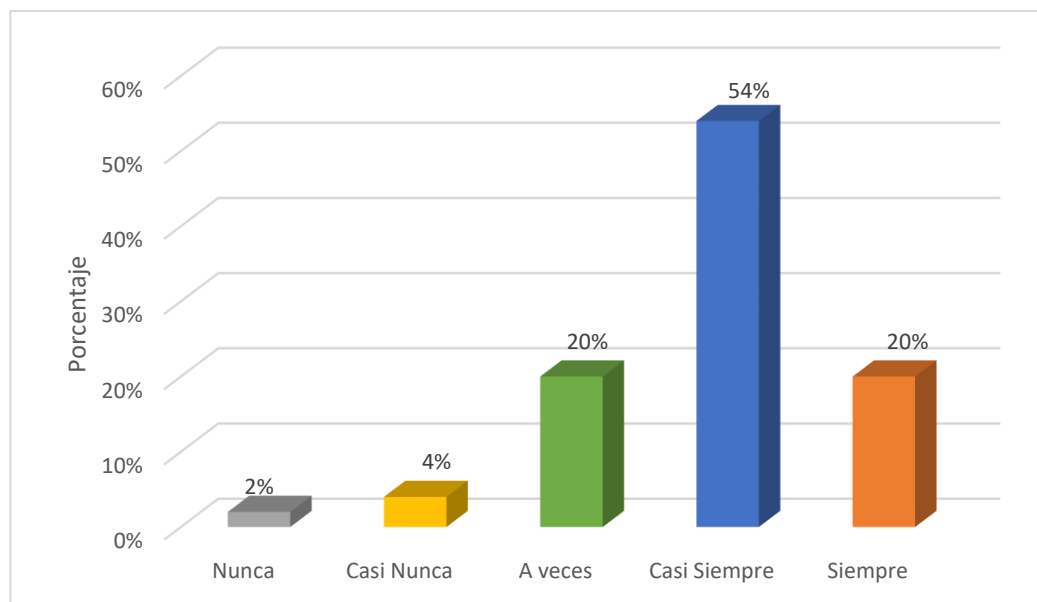
Los hallazgos del estudio, en relación con la confiabilidad como tercera dimensión de la variable inicial, revelaron que el individuo consultado manifestó una valoración mayoritariamente correspondiente a la categoría "casi siempre", alcanzando un 48% de las respuestas totales. La siguiente categoría más frecuente fue "siempre", que obtuvo un 36% de las valoraciones. Por su parte, la opción "a veces" se posicionó en el tercer lugar con un 12% de las respuestas. La alternativa "casi nunca" registró un 2%, ubicándose en la cuarta posición, mientras que la categoría "nunca" también contabilizó un 2%, situándose en el quinto puesto. Esta distribución de frecuencias sugiere que la población estudiada evalúa positivamente la confiabilidad del Sistema Web.

4.1.7. Resultados de las dimensiones de la 2da variable: Agilización de Trámites

Dimensión 4: Requisitos

Tabla 9*Requisitos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	2	4,0	4,0	6,0
	A veces	10	20,0	20,0	26,0
	Casi Siempre	27	54,0	54,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia**Figura 34***Requisitos**Fuente:* Elaboración propia**Interpretación:**

El análisis de los datos investigativos, concernientes a los requisitos como cuarta dimensión de la segunda variable, evidenció que el sujeto encuestado mostró una preferencia predominante por la categoría "casi siempre", la cual representó el 54% del total de respuestas. Posteriormente, se registró un empate entre las valoraciones "siempre" y "a veces", cada una alcanzando un 20% de las opiniones recopiladas. La opción "casi nunca" se ubicó en la cuarta posición con un 4% de las respuestas,

mientras que la alternativa "nunca" contabilizó un 2%, situándose en el último lugar. Esta distribución estadística refleja que la mayoría del grupo participante reconoce la existencia de requerimientos en los procedimientos de tramitación documental.

Dimensión 5: Procedimientos

Tabla 10

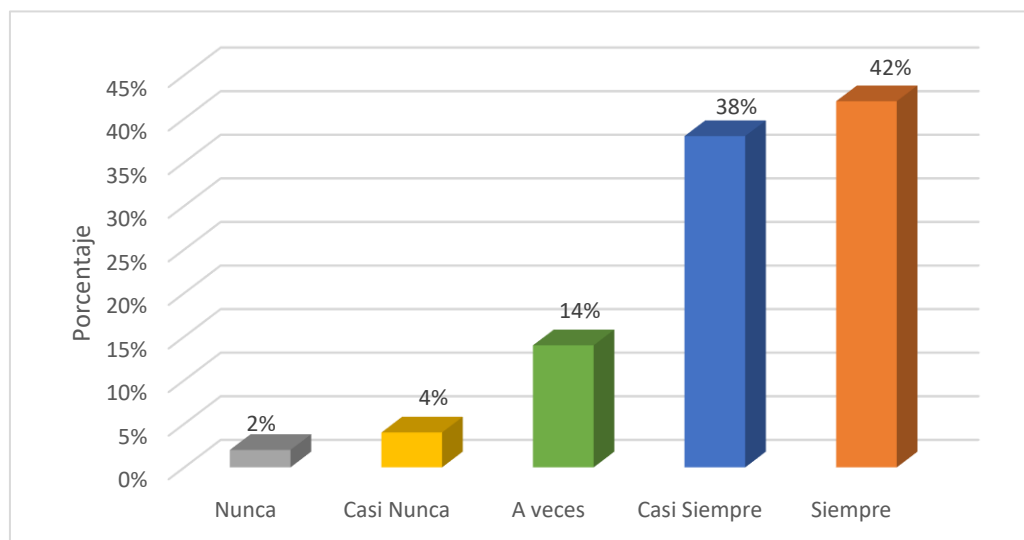
Procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	2	4,0	4,0	6,0
	A veces	7	14,0	14,0	20,0
	Casi Siempre	19	38,0	38,0	58,0
	Siempre	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 35

Procedimientos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La exploración de los hallazgos investigativos, referentes a los procedimientos como quinta dimensión de la segunda variable, reveló que el participante consultado

manifestó una inclinación mayoritaria hacia la categoría "siempre", que constituyó el 42% de las respuestas obtenidas. Le siguió en frecuencia la valoración "casi siempre" con un 38% de las opiniones expresadas. La alternativa "a veces" se posicionó en tercer lugar, alcanzando un 14% del total. En las últimas posiciones se ubicaron las opciones "casi nunca", con un 4% y 2% respectivamente. Este patrón de respuestas sugiere que la mayoría de la población estudiada reconoce la existencia de procesos establecidos para la gestión documental.

Dimensión 6: Resolución

Tabla 11

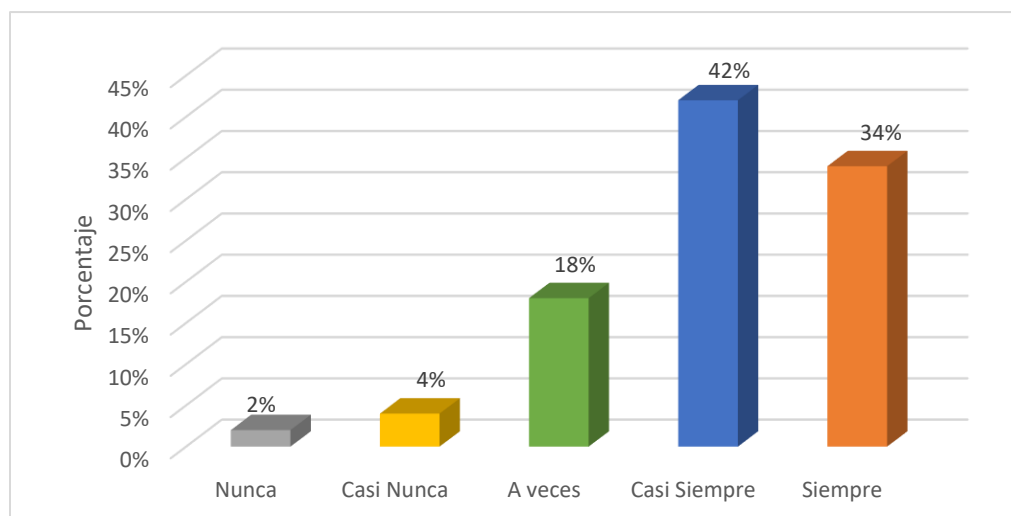
Resolución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	2	4,0	4,0	6,0
	A veces	9	18,0	18,0	24,0
	Casi Siempre	21	42,0	42,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 36

Resolución



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La evaluación de los datos investigativos, relacionados con la resolución como sexta dimensión de la segunda variable, demostró que el individuo participante expresó una tendencia predominante hacia la categoría "casi siempre", representando el 42% del total de respuestas. A continuación, se observó la valoración "siempre" con un 34% de las opiniones registradas. La opción "a veces" se situó en la tercera posición, abarcando un 18% de las respuestas. Las categorías menos frecuentes fueron "casi nunca" y "nunca", que contabilizaron un 4% y 2% respectivamente. Esta distribución de frecuencias indica que la mayoría del grupo estudiado confirma la implementación de resoluciones en los procesos de tramitación documental.

4.1.8. Resumen de las variables de la investigación

A. Resumen sobre Sistemas Web

Tabla 12

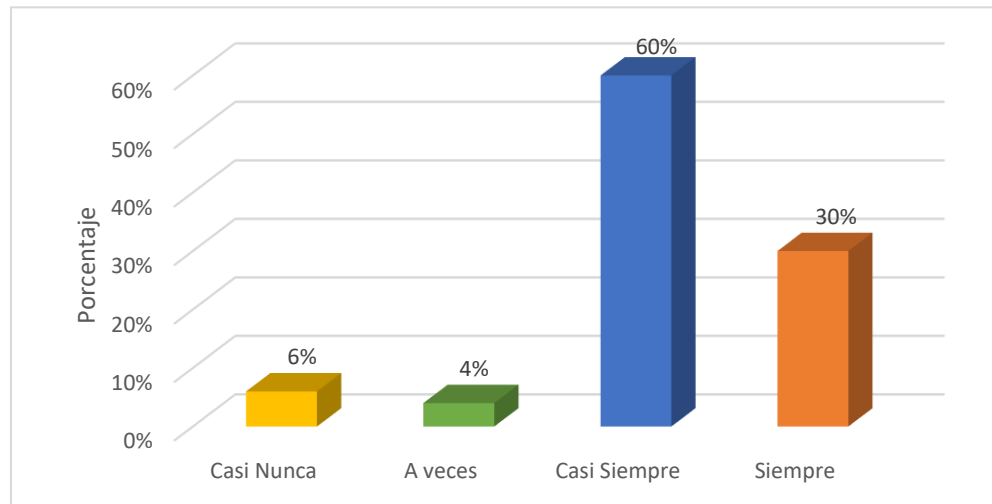
Sistemas Web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	2	4,0	4,0	10,0
	Casi Siempre	30	60,0	60,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 37

Sistema Web



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El análisis de los hallazgos investigativos, concernientes al sistema web como primera variable, evidenció que el sujeto participante manifestó una tendencia mayoritaria hacia la categoría "casi siempre", alcanzando un 60% del total de las respuestas recopiladas. Posteriormente, la opción "siempre" se ubicó en segunda posición con un 30% de las valoraciones registradas. La alternativa "casi nunca" ocupó el tercer lugar, representando un 6% de las opiniones, mientras que la categoría "a veces" registró un 4%, situándose en la última posición. Esta distribución estadística refleja que la población estudiada considera ventajosa la implementación del sistema web.

B. Resumen sobre agilización de trámites

Tabla 2

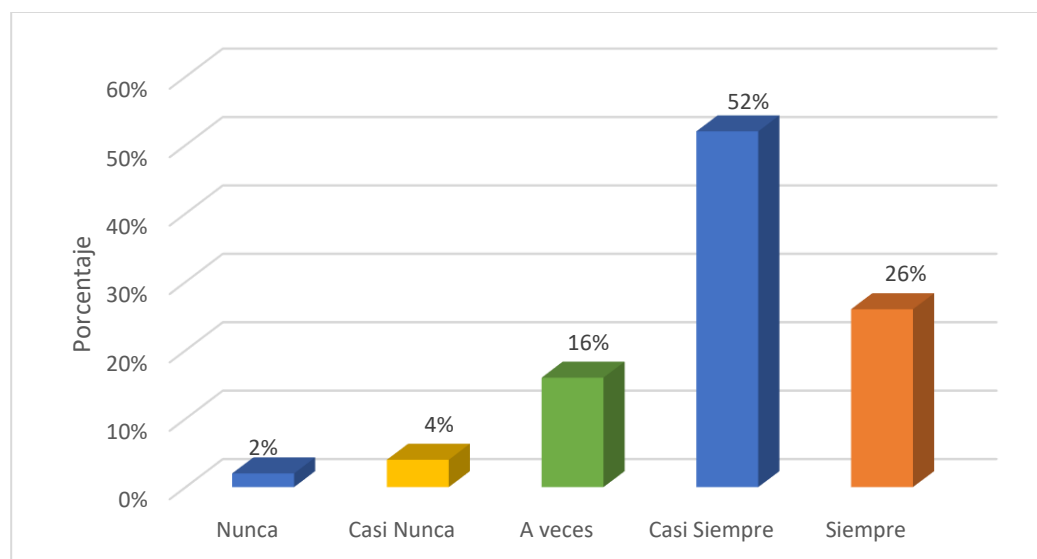
Agilización de Tramites

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	2	4,0	4,0	6,0
	A veces	8	16,0	16,0	22,0
	Casi Siempre	26	52,0	52,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 38

Agilización de Trámites



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La exploración de los resultados investigativos, referentes a la segunda variable sistema web, reveló que el individuo consultado mostró una preferencia dominante por la categoría "casi siempre", que constituyó el 52% de las respuestas totales. Le siguió la valoración "siempre" con un 26% de las opiniones expresadas. Por su parte, la opción "a veces" se posicionó en el tercer lugar, alcanzando un 16% de las respuestas. Las categorías con menor frecuencia fueron "casi nunca" y "nunca", registrando un 4% y 2% respectivamente. Este patrón de respuestas sugiere que la mayoría de la población estudiada reconoce una optimización en los procesos de gestión documental.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica

Hn: La usabilidad del sistema web no se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: La usabilidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la primera tabla de contingencia y la primera prueba de chi-cuadrado. Estas tablas y estadísticas ofrecen un panorama

inicial sobre la relación entre la usabilidad del sistema web y la agilización de trámites documentarios.

Tabla 3

Primera tabla de contingencia

		Sistema Web				Total
		Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Usabilidad	Casi Nunca	2	1	0	0	3
	A veces	1	1	2	0	4
	Casi Siempre	0	0	19	3	22
	Siempre	0	0	9	12	21
		3	2	30	15	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Primera prueba de chi-cuadrado

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,637 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	38,180	9	,000
Asociación lineal por lineal	27,833	1	,000
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Debido a que el valor de significancia muestral obtenido fue 0.000, cifra inferior al nivel crítico establecido de 0.05, se procedió al rechazo de la Hipótesis Nula y la consecuente aceptación de la Hipótesis Alternativa, lo cual demuestra que existe una correlación estadísticamente significativa entre la usabilidad del sistema web y la optimización de los procesos documentales en el Hospital Regional de Huacho durante el período 2020.

4.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica

Hn: La funcionalidad del sistema web no se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: La funcionalidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Se presentan a continuación los resultados de la segunda prueba, incluyendo la tabla de contingencia y la prueba de chi-cuadrado, que proporcionan una visión detallada de la relación entre la funcionalidad del sistema web y la agilización de trámites documentarios.

Tabla 16

Segunda tabla de contingencia

		Sistema Web				Total
		Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Funcionalidad	Casi Nunca	3	0	0	0	3
	A veces	0	2	0	0	2
	Casi Siempre	0	0	17	2	19
	Siempre	0	0	13	13	26
		3	2	30	15	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

Segunda prueba de chi-cuadrado

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	108,553 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	47,694	9	,000
Asociación lineal por lineal	31,264	1	,000
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En vista de que el nivel de significancia muestral alcanzó 0.000, valor que resulta menor al umbral probabilístico de 0.05, se procedió a rechazar la Hipótesis Nula y consecuentemente a aceptar la Hipótesis Alternativa, evidenciando así que entre la funcionalidad del sistema web y la optimización de los procesos documentales existe una vinculación estadísticamente significativa en el contexto del Hospital Regional de Huacho durante el año 2020.

4.2.3. Prueba de la tercera hipótesis específica

Hn: La confiabilidad del sistema web no se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: La confiabilidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Se presentan a continuación los resultados de la tercera prueba, incluyendo la tabla de contingencia y la prueba de chi-cuadrado, que proporcionan una visión detallada de la relación entre la Confiabilidad del sistema web y la agilización de trámites documentarios.

Tabla 18

Tercera tabla de contingencia

		Sistema Web				Total
		Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Confiabilidad	Nunca	1	0	0	0	1
	Casi Nunca	1	0	0	0	1
	A veces	1	2	3	0	6
	Casi Siempre	0	0	22	2	24
	Siempre	0	0	5	13	18
		3	2	30	15	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4*Tercera prueba de chi-cuadrado*

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,056 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	49,349	12	,000
Asociación lineal por lineal	32,870	1	,000
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

Considerando que el coeficiente de significancia muestral registró 0.000, magnitud inferior al parámetro crítico probabilístico de 0.05, se determinó rechazar la Hipótesis Nula y adoptar la Hipótesis Alternativa, lo cual pone en evidencia la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre la confiabilidad del sistema web y la eficiencia en la gestión documental dentro del Hospital Regional de Huacho durante el período 2020.

4.3. Prueba de la hipótesis general

Hn: El sistema web no se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: El sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Las Tablas 16 y 17 presentan un análisis exhaustivo sobre la relación entre el sistema web y la agilización de trámites documentarios. La Tabla 16 detalla la distribución de respuestas, mientras que la Tabla 17 ofrece estadísticas de la prueba de chi-cuadrado global. Ambas tablas buscan proporcionar una visión integral de la asociación entre el sistema web y la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho en 2020.

Tabla 5*Tabla total de contingencia*

		Agilización de trámites					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Sistema	Casi Nunca	1	2	0	0	0	3
Web	A veces	0	0	2	0	0	2
	Casi Siempre	0	0	4	19	7	30
	Siempre	0	0	2	7	6	15
		1	2	8	26	13	50

Fuente: Elaboración propia**Tabla 21***Tabla total de chi-cuadrado*

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62,436 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	31,655	12	,002
Asociación lineal por lineal	18,967	1	,000
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

Dado que el índice de significancia muestral arrojó 0.000, cifra que se sitúa por debajo del nivel crítico probabilístico de 0.05, se optó por rechazar la Hipótesis Nula y, en consecuencia, aceptar la Hipótesis Alternativa, lo cual demuestra la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre la implementación del sistema web y la optimización del proceso documental en el Hospital Regional de Huacho durante el año 2020.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En el presente estudio, se buscó determinar la relación entre el desarrollo de un sistema web y la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho durante el año 2020. Para ello, se analizaron las dimensiones de la primera variable "Sistemas Web" (usabilidad, funcionalidad y confiabilidad) y las dimensiones de la segunda variable "Agilización de Trámites" (requisitos, procedimientos y resolución de los trámites documentarios).

Los resultados obtenidos en la dimensión de usabilidad del sistema web revelan que la mayoría de los encuestados (44%) expresaron una opinión positiva identificada como "casi siempre", seguida por el 42% que manifestó una valoración de "siempre". Estos datos sugieren que los usuarios perciben la usabilidad del sistema web como favorable, lo que indica que el diseño y la facilidad de uso del sistema han sido bien recibidos por el personal administrativo del hospital.

En relación con la dimensión de funcionalidad del sistema web, los resultados muestran que el 52% de los participantes indicaron una valoración positiva identificada como "siempre". Además, el 38% expresó una opinión de "casi siempre". Estos hallazgos indican que los profesionales del área administrativa consideran que el sistema web ofrece las funcionalidades necesarias para llevar a cabo los trámites de manera efectiva y eficiente.

Respecto a la dimensión de confiabilidad del sistema web, el 48% de los encuestados expresaron una opinión positiva identificada como "casi siempre", seguido por el 36% que manifestó una valoración de "siempre". Estos resultados reflejan que los usuarios confían en el sistema web para gestionar los trámites documentarios de manera precisa y segura.

En cuanto a la segunda variable "Agilización de Trámites", los resultados muestran que la mayoría de los encuestados perciben que se ha logrado una agilización en los trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho durante el año 2020. El 54% de los participantes indicaron una valoración positiva identificada como "casi siempre" respecto a la dimensión de requisitos para realizar trámites documentarios. Además, el 42% expresó una opinión de "siempre" en relación con la dimensión de procedimientos para los trámites. Por último, en la dimensión de resolución de los trámites, el 42% de los encuestados manifestó una valoración positiva identificada como "casi siempre".

Estos resultados demuestran que la implementación del sistema web ha tenido un impacto positivo en la agilización de los trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho durante el año 2020. La mayoría de los profesionales del área administrativa perciben que el sistema web mejora la rapidez y eficiencia en la gestión de los trámites, lo que contribuye a una experiencia más satisfactoria para los usuarios del hospital.

En conclusión, los resultados obtenidos en esta investigación respaldan la hipótesis general planteada, que indica que el sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho en el año 2020. La usabilidad, funcionalidad y confiabilidad del sistema web han demostrado ser factores clave para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y han sido valorados positivamente por los usuarios. Estos hallazgos ofrecen información valiosa para la gestión administrativa del hospital y sugieren que seguir mejorando y optimizando el sistema web puede continuar impulsando la agilización de trámites y la satisfacción de los usuarios. Cabe mencionar que, aunque los resultados son prometedores, es importante considerar las limitaciones de la muestra y el contexto temporal específico del estudio. Por lo tanto, se sugiere realizar investigaciones futuras que amplíen la muestra y consideren diferentes contextos para obtener una visión más completa de la relación entre el sistema web y la agilización de trámites documentarios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La presente investigación, enfocada en el estudio de correlaciones entre el sistema web y la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho durante el año 2020, ha arrojado resultados significativos que permiten establecer importantes conclusiones:

1. Los hallazgos revelan una estrecha correlación entre el sistema web y la usabilidad en el ámbito administrativo del hospital. Es alentador constatar que la mayoría de los profesionales encuestados (60%) perciben el sistema web como amigable y fácil de utilizar. Esta alta valoración de la usabilidad implica que el sistema contribuye efectivamente a la agilización de trámites documentarios. Un sistema web intuitivo y accesible facilita la interacción del personal con la plataforma, lo que se traduce en una gestión más eficiente de los procedimientos administrativos.
2. Los datos obtenidos demuestran que existe una significativa relación entre el sistema web y su funcionalidad en el contexto del Hospital Regional de Huacho. Un 52% de los participantes manifiesta que la funcionalidad del sistema web está asociada positivamente con la agilización de trámites. Esto subraya la importancia de contar con un sistema que ofrezca una amplia gama de funcionalidades acordes con las necesidades específicas de la institución. La correcta alineación entre las

características del sistema y los procesos administrativos del hospital es fundamental para lograr una mejora en la eficiencia y rapidez de los trámites.

3. Otro aspecto relevante es la relación entre el sistema web y la confiabilidad percibida por el personal. Los resultados evidencian que un 48% de los encuestados considera que la confiabilidad del sistema está vinculada a una mayor agilización de trámites documentarios. Esto resalta la importancia de implementar medidas de seguridad y garantizar la integridad de los datos, lo que contribuirá a generar una mayor confianza entre los usuarios y agilizará la ejecución de los trámites.

6.2 Recomendaciones

Con base en las conclusiones obtenidas, se proponen las siguientes recomendaciones para fortalecer la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho:

1. Es fundamental realizar evaluaciones periódicas para identificar oportunidades de mejora en la usabilidad del sistema web. Escuchar las sugerencias y retroalimentación del personal permitirá adaptar el sistema a sus necesidades y maximizar su utilidad.
2. Se sugiere desarrollar y/o incorporar nuevas funcionalidades en el sistema web que se ajusten específicamente a los procesos del hospital. Esto agilizará la ejecución de trámites y optimizará la gestión administrativa en general.
3. Garantizar la confiabilidad del sistema web es esencial para mantener la integridad de los datos y la seguridad de la información. Implementar protocolos de seguridad y realizar pruebas de simulación contribuirá a mejorar la confianza del personal en el sistema.
4. Es recomendable brindar capacitación y entrenamiento adecuado al personal para asegurar un manejo óptimo del sistema web. Un personal bien capacitado aprovechará al máximo las funcionalidades del sistema, acelerando la gestión de trámites.
5. Es importante llevar a cabo evaluaciones y seguimientos periódicos para medir la efectividad del sistema web en la agilización de trámites. Esto permitirá identificar oportunidades de mejora y asegurar la alineación del sistema con las necesidades cambiantes del hospital.

Referencias

7.1 Fuentes documentales

Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 163-173. <https://acortar.link/PQh8mn>

Vizcaino, P. I., Cedeño, R. J., & Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Científica Multidisciplinar*, Vol 7, N 4. <https://acortar.link/SNXGiW>

7.2 Fuentes bibliográficas

Fernández, M. (2023). Sistemas web empresariales: Digitalización y comunicación en la era digital. *Revista de Tecnología Empresarial*, 15(3), 40-48.

Gómez, L. (2021). Fundamentos de los sistemas web modernos. Editorial Tecnológica.

Gutiérrez, J. (2022). Metodologías ágiles en el desarrollo de software: Scrum y Kanban. Editorial Ágil.

López, C. (2024). Herramientas y tecnologías para el despliegue de sistemas web. *Revista de Desarrollo Web*, 11(1), 22-31.

Martínez, A. (2021). Ventajas y beneficios de los sistemas web en la era digital. *Revista de Tecnologías de la Información*, 6(4), 65-73.

Ortega, M. (2020). Proceso de trámites documentarios: Una guía práctica. *Revista de Gestión Administrativa*, 11(3), 28-39.

Ortega, M. (2023). Componentes clave de un sistema web moderno. *Revista de Arquitectura Web*, 9(2), 55-63.

Ramírez, P. (2022). Fuentes web y sindicación de contenidos. *Revista de Tecnologías Web*, 9(4),

12-18.

Ramírez, P. (2022). Herramientas tecnológicas para la gestión eficiente de trámites documentarios. *Revista de Innovación Administrativa*, 7(1), 62-75.

Rodríguez, F., & Gómez, R. (2022). Simplificación y agilización de trámites documentarios en la administración pública. *Revista de Gestión Pública*, 11(2), 25-36.

Sánchez, E. (2021). Sistemas de gestión de bases de datos para aplicaciones web. *Revista de Bases de Datos*, 12(3), 92-101.

Sánchez, E. (2024). Aplicaciones gratuitas y de dominio público en la nube. *Revista de Computación en la Nube*, 13(1), 7-14.

Sánchez, L. (2023). Tendencias en el desarrollo de software: Móvil, nube e inteligencia artificial. Editorial Innovación.

Torres, D. (2022). Dimensiones clave en el diseño y desarrollo de sistemas web. *Revista de Diseño Web*, 10(4), 18-27.

Torres, D. (2024). El ciclo de vida de los documentos en la era digital. *Revista de Archivos y Gestión Documental*, 12(2), 33-45.

Vargas, R. (2021). Metodología para la gestión eficiente de trámites documentarios. Editorial Trámites.

7.3 Fuentes hemerográficas

Sánchez, E. (2024). Aplicaciones gratuitas y de dominio público en la nube. *Revista de Computación en la Nube*, 13(1), 7-14.

Sánchez, L. (2023). Tendencias en el desarrollo de software: Móvil, nube e inteligencia artificial. Editorial Innovación.

7.4 Fuentes electrónicas

Arias J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú.
<https://acortar.link/QiDGvK>

- Atao, P. (2023). *Sistema de Información Documental SWDOCS en el proceso de trámite documentario en un hospital, Andahuaylas 2023* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://acortar.link/8t7kGk>
- Barreto, J. X., & Quimis, O. A., & Pincay, M.M. (2022). El Covid 19 fomentó el uso de herramientas digitales en el área de la salud. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(10), 479-494. <https://acortar.link/rfVQ9R>
- Barreto, R. R., & Delgado, W. M. (2023). Implementación de Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria para hospitales del sector público [Trabajo de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <https://acortar.link/iGkcWy>
- Cervantes, A., Domenge, S., & Castañeda, I. (2021). Implementing an Integrated Large-Scale Clinical Information System for ISSSTE's Hospital Network in Mexico. *SN Comprehensive Clinical Medicine*, 3(2), 444-453. <https://acortar.link/qxJdpU>
- Choudhary, P., Lanjewar, K., Snehal, S., Rane, M., Shende, R., & Ukey, P. (2022). A System Using Web Technology for Hospital Management. *International Journal of Scientific Research in Computer Science Engineering and Information Technology*. 32628. <https://acortar.link/mEiova>
- Cruz, V. L. (2024). *Implementación de un Sistema IoT para el Monitoreo Del OEE en tiempo real de máquinas termoformadoras de una empresa del Sector Plástico* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://acortar.link/46XcLZ>
- Galbán, P. A., & Izquierdo, T. I. (2022). Integración de herramientas web 2.0 en los sitios de especialidades y temas de salud para el desarrollo de comunidades virtuales de práctica en la red Infomed. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(1). <https://acortar.link/tXJwIa>
- Gilardino, R. E., Mejía, A., Guarín, D., Rey-Ares, L., & Perez, A. (2020). Implementing health technology assessments in Latin America: looking at the past, mirroring the future. A perspective from the ISPOR health technology assessment roundtable in Latin America. *Value in Health Regional Issues*, 23, 6-12. <https://acortar.link/itMBQc>

- Hernández, K., Martinez, M. P., & Damián, M. (2021). Interfaz para evaluar el rendimiento de una aplicación web. *Scientific Journal of Applied Social and Clinical Science*. 2(9):2-14. <https://acortar.link/THuBlN>
- Joy, O. (2020). *Design and implementation of a web-based health care records management system* [Trabajo de pregrado, Universidad de Benin]. Repositorio Dspace. <https://acortar.link/X6PQim>
- Lerma, R., Murcia, J. y Mifsud, E. (2013). *Aplicaciones web*. Madrid, España: Editorial McGraw Hill Education. <https://acortar.link/9EeG55>
- Mayowa, S. (2023). Diseño e implementación de un sistema de gestión documental basado en web. *Revista Internacional de Tecnología de la Información y Ciencias de la Computación*. 15(2):35-53. <https://acortar.link/mxqPIY>
- Noblecilla, M. A. (2023). Propuesta de Implementación de Sistema Web para la Gestión Documentaria en el Estudio Jurídico “Castañeda & Castañeda” – Tumbes; 2020. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*, Núm. 4. <https://acortar.link/nBAdsQ>
- Palomino, M., & Salizar, A. F. (2022). *Implementación de un sistema de información para el proceso de gestión documentaria vía web en la dirección regional de energía y minas Abancay Apurímac* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio UANDINA. <https://acortar.link/TVw1ZR>
- Palpa, D. Z. (2023). *Implementación de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario de una universidad privada en la ciudad de Lima-2021* [Trabajo de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://acortar.link/1dXRst>
- Piguave, A. D. (2023). *Implementación de un sistema informático para la gestión de los procesos administrativos del laboratorio clínico labomed* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Google Académico. <https://acortar.link/i6GZlx>
- Portillo Quito, A. O. (2021). *Implementación de la plataforma digital de gestión documental-Cero Papel, para optimizar el proceso de trámite documentario en el hospital Santa Rosa, en*

- la ciudad de Lima en el año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://acortar.link/BN8zwk>
- Quispe, Y, A. (2022). *Desarrollo de un sistema de información para la gestión de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Mancos -Provincia de Yungay - Departamento de Ancash, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio UNASAM. <https://acortar.link/rWOo58>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://acortar.link/ylrdDQ>
- Revelo, L. F., & Aguirre, L. N. (2023). Software libre para la optimización de sistemas de iluminación. *Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería*, Vol. 33. <https://acortar.link/eXdOWp>
- Romero, H., Real, J. J., Ordoñez, J, L., Gavino, G. E & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación* (1ra. Edición). Editorial corporativa. <https://acortar.link/Qs7qGF>
- Salas, C. C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), e266-e266. <https://acortar.link/VXCz4R>
- Salazar, J. P., & Campoverde, M. (2022). Detección de vulnerabilidades informáticas en estaciones de trabajo: Caso de estudio Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(4), 73. <https://acortar.link/yINIUk>
- Aguilera, L. R. R., Aguilera, J. C. R., Fandiño, P. R., & Olvera, M. Á. (2020). Desarrollo e implementación de sistemas de información como herramienta para la gestión y difusión de acervos documentales en las organizaciones. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, 11(34), 184-205. <https://acortar.link/U2rV1H>
- Sulca, G. (2023). *Optimización del procesamiento de la Información para reducir el tiempo de ciclo del Proceso de Trámite Documentario del Hospital II ESSALUD Huamanga-Ayacucho-Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio UPCI. <https://acortar.link/Bpp35r>

- Turizo, M. I. (2023). *Estimación Ancho de Banda Disponible en Internet* [Tesis de Maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio CUC. <https://acortar.link/OeS0yD>
- Vera, G. A. (2023). *Cultura organizacional y sistema de trámite documentario del área de selección de personal en el Hospital María Auxiliadora, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio UNFV. <https://acortar.link/rS4EKE>
- Waheed, A. A., Okesola, K., Afe, O., & Samuel, B. (2021). An Integrated and Secured Web Based Electronic Health Record. *International Journal of Recent Engineering Science.*, 8, 19-26. <https://acortar.link/r0IdIQ>

Anexos

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: SISTEMA WEB Y AGILIZACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO, 2020								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores		Metodología		
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	SISTEMA WEB	Usabilidad	Rapidez	Tipo de investigación: Es aplicada		
¿En qué medidas se relaciona el sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?	Determinar la relaciona del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	El sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.			Funcionalidad		Estética	Diseño: No experimental - Transversal
							Configuración	
							Fallas	
¿En qué medidas se relaciona la usabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?	Determinar la relaciona de la usabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	La usabilidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.		Confiabilidad	Proceso de registro	Enfoque: Cuantitativo		
					Control de asistencia			
					Reportes			
¿En qué medidas se relaciona la funcionalidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?	Determinar la relaciona de la funcionalidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	La funcionalidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.		AGILIZACIÓN DE TRÁMITES	Requisitos	acceso	Población 50 profesionales del área administrativa del Hospital Regional de Huacho	
						Prueba de simulación		
						contraseña		
¿En qué medidas se relaciona la confiabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?	Determinar la relaciona de la confiabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	La confiabilidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	Procedimientos	Requisitos	Documentos	Muestra 50 profesionales del área administrativa del Hospital Regional de Huacho.		
					Forma de pagos			
					Forma de presentación			
¿En qué medidas se relaciona la confiabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?	Determinar la relaciona de la confiabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	La confiabilidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	Resolución	Procedimientos	Automático	Técnica de recolección de datos: Encuesta		
					Plazos			
					Las áreas			
¿En qué medidas se relaciona la confiabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020?	Determinar la relaciona de la confiabilidad del sistema web con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	La confiabilidad del sistema web se relaciona significativamente con la agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	Resolución	Apelación	Reconsideración	Instrumento recolección de datos: Cuestionario de tipo Likert		
					Apelación		Procesamiento de información: Programa Excel y SPSS. 25	

Anexo N° 02. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE SISTEMA WEB

Estimado señor (a) solicito su colaboración respondiendo al siguiente cuestionario que tiene por finalidad determinar el nivel de desarrollo de un sistema web en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

I. Datos generales

Edad: 18 -30 () 31 - 40 () 41 -50 () 51 – A más ()

Sexo: Femenino () Masculino ()

II. Instrucciones: Leer pausadamente cada pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada una de ellas, cabe indicarle que es un cuestionario anónimo por lo cual apelamos a su plena honestidad, marque su respuesta circulando los números de acuerdo con el siguiente criterio:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	SISTEMA WEB	VALORACIÓN				
Dimensión 01: Usabilidad		1	2	3	4	5
1	El sistema permite que las personas entiendan, de forma rápida, registrar los documentos.					
2	Los menús del sistema se muestran atractivos y dinámicos.					
3	La configuración del sistema web se caracteriza por ser entendible.					
4	El sistema web no presenta fallas al momento de ingresar o eliminar documentos.					
Dimensión 02: Funcionalidad						
5	Los procesos de registro de documentos son sencillos y más rápidos.					
6	El sistema permite tener un control del estado de los trámites registrados.					
7	El sistema se caracteriza por brindar reportes exactos de la situación de cada trámite					
8	El sistema habilita opciones para obtener reportes de cada proceso que tuvo un trámite.					
Dimensión 03: Confiabilidad						
14	El sistema permite crear y controlar a los usuarios con acceso.					
15	El sistema exige una forma de verificación de identidad al momento que un usuario accede.					
16	El sistema permite controlar las fallas durante las pruebas de simulación realizadas.					
17	El sistema exige que la contraseña sea escriba en letras y números para evitar vulneraciones.					

Anexo N° 03. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE AGILIZACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS

Estimado señor (a) solicito su colaboración respondiendo al siguiente cuestionario que tiene por finalidad determinar el nivel de agilización de trámites documentarios en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Instrucciones: Leer pausadamente cada pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada una de ellas, cabe indicarle que es un cuestionario anónimo por lo cual apelamos a su plena honestidad, marque su respuesta circulando los números de acuerdo con el siguiente criterio:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	AGILIZACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS	VALORACIÓN				
Dimensión 01: Requisitos		1	2	3	4	5
1	En el Hospital, los trámites documentarios demandan mucho tiempo para tener respuesta					
2	En el Hospital existe un desinterés en los documentos que se tramita vía internet					
3	En el hospital se informa sobre las formas de pagos y las vías donde efectuarlos.					
4	Los usuarios deben presentar sus documentos ordenados, foliados y con cargo para que proceda					
Dimensión 02: Procedimientos						
5	Considera que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad					
6	El hospital responde las solicitudes en los plazos establecidos					
7	Las áreas administrativas del hospital brindan información clara sobre los requisitos administrativos.					
8	En el hospital es adecuada la información que le brinda las áreas sobre el estado actual de su trámite.					
Dimensión 03: Resolución						
9	En el hospital se busca evitar los errores para no llegar a reconsideraciones.					
10	El sistema del hospital permite que las reconsideraciones se realicen de forma rápida.					
11	El hospital posibilita que se hagan uso los correos de cada área para que los usuarios emitan apelaciones.					
12	El sistema administrativo del hospital permite la opción de apelación para usuarios y trabajadores					

Anexo N° 04. Matriz de base de datos

N	SISTEMA WEB															AGILIZACIÓN DE TRÁMITES																
	Usabilidad					Funcionalidad					Confiabilidad					ST1	Requisitos					Procedimientos					Resolución					ST2
1	2	3	4	S1	5	6	7	8	S2	9	10	11	12	S3	13	14	15	16	S4	17	18	19	20	S5	21	22	23	24	S6			
1	4	3	4	4	15	4	5	4	5	18	4	3	5	4	16	49	5	4	3	4	16	5	4	5	5	19	3	3	3	4	13	48
2	3	4	4	5	16	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	54	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	54
3	4	4	3	3	14	5	4	3	3	15	4	2	4	4	14	43	4	4	4	5	17	5	4	4	3	16	2	4	3	3	12	45
4	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	45	4	5	4	5	18	4	2	4	2	12	2	5	4	4	15	45
5	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	53	5	4	4	3	16	4	2	3	3	12	3	2	1	2	8	36
6	3	2	1	3	9	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	30	4	2	3	2	11	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	33
7	4	3	3	3	13	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	45	5	3	4	3	15	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	50
8	1	3	2	3	9	1	3	3	2	9	2	3	3	3	11	29	2	1	3	2	8	3	1	3	3	10	2	2	3	3	10	28
9	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	48	4	1	4	2	11	4	2	4	4	14	2	3	3	4	12	37
10	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	1	2	1	1	5	18	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	14
11	2	2	3	5	12	3	3	2	3	11	4	2	2	2	10	33	4	3	4	4	15	3	3	2	5	13	2	3	2	3	10	38
12	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	3	3	5	15	49	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	55
13	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	5	3	4	16	46	4	3	4	4	15	4	3	5	4	16	3	5	5	4	17	48
14	3	4	5	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	3	16	49	4	5	5	3	17	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	54
15	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	54	5	2	3	2	12	2	5	2	4	13	2	3	5	5	15	40
16	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	47	4	2	3	4	13	4	2	3	4	13	3	4	5	4	16	42
17	4	5	4	4	17	5	4	3	3	15	3	4	3	4	14	46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
18	4	4	3	4	15	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	50	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	3	5	16	50
19	3	4	5	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	53	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	56
20	3	4	4	4	15	3	4	5	5	17	3	5	4	5	17	49	4	4	5	5	18	3	4	5	4	16	4	3	5	5	17	51
21	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	56	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	55
22	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	56	3	4	5	4	16	4	4	5	5	18	4	5	3	3	15	49
23	4	3	5	4	16	5	4	5	4	18	4	5	3	5	17	51	3	4	5	4	16	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	52
24	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	51	4	4	3	5	16	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	52
25	5	4	4	3	16	4	5	5	4	18	4	2	3	4	13	47	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	55
26	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	53	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	5	5	2	16	44

27	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	57	2	3	4	3	12	5	3	4	5	17	4	2	5	5	16	45
28	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	54	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	52
29	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	43	2	5	2	2	11	3	3	4	4	14	4	5	3	2	14	39
30	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	50	4	2	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	5	3	15	42
31	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	52	4	3	5	3	15	5	3	3	3	14	2	5	4	3	14	43
32	4	5	4	5	18	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	45	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	3	18	55
33	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	5	4	3	3	15	47	3	5	5	4	17	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	52
34	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	54	3	5	4	3	15	3	4	4	3	14	2	5	4	3	14	43
35	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	56	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	54
36	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	56	5	3	4	5	17	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	55
37	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	53	5	4	3	5	17	3	5	4	5	17	5	5	5	4	19	53
38	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	57	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	54
39	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	55	5	3	4	5	17	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	53
40	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	55	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	54
41	5	4	5	3	17	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	52	5	3	4	4	16	5	4	3	4	16	4	4	3	5	16	48
42	5	5	5	4	19	5	4	4	3	16	4	5	5	4	18	53	4	2	4	3	13	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	42
43	3	4	4	3	14	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	48	4	3	4	3	14	5	4	3	4	16	5	4	4	3	16	46
44	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	53	4	3	2	2	11	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	37
45	5	5	4	2	16	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	52	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	55
46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60	5	4	4	3	16	5	3	5	4	17	5	3	4	5	17	50
47	4	4	4	5	17	4	5	4	3	16	4	2	3	4	13	46	3	4	3	5	15	4	5	4	3	16	3	3	4	3	13	44
48	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	55	1	5	3	2	11	3	1	3	2	9	2	4	2	3	11	31
49	5	2	2	1	10	1	3	1	2	7	2	3	1	2	8	25	3	2	2	2	9	3	2	1	1	7	2	2	2	1	7	23
50	5	5	5	5	20	5	3	3	4	15	5	4	5	5	19	54	3	4	3	5	15	4	5	4	4	17	4	2	4	5	15	47

Anexo N° 05: Validación de Instrumento

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TÍTULO: SISTEMA WEB Y AGILIZACIÓN DE TRÁMITES
DOCUMENTARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL
DE HUACHO, 2020

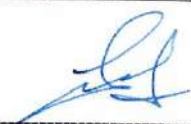
OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				X	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


Firma del Juez Experto
APELLIDOS Y NOMBRE: GALLARDO ANDRÉS THONAR ÁNGEL
CIP: 158158

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TÍTULO: Sistema Web y Aplicación de Trámites documentarios en el hospital Regional de Huacho, 2020

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				X	

Muchas Gracias por su Respuesta.



Firma del Juez Experto
APELLIDOS Y NOMBRE : DÍAZ RONCEROS ERNESTO
CIP: 197965

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TÍTULO: SISTEMA WEB Y AGILIZACIÓN DE TRÁMITES
..... DOCUMENTARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL
..... DE HUACHO 2020

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


Firma del Juez Experto
APELLIDOS Y NOMBRE: RIVERA MORALES LUIS ARSENIO
CIP: 58358

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TÍTULO: Sistema Web y Agilización de TRÁMITES
DOCUMENTARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE
HUACHO, 2020

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


Firma del Juez Experto
APELLIDOS Y NOMBRE: SILVA SANCHEZ MIGUEL WILLIAM
CIP: 22796

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TÍTULO: Sistema Web y Agilización de Trámites
documentarios en el Hospital Regional de
Huacho, 2020

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				X	

Muchas Gracias por su Respuesta.

Firma del Juez Experto

APELLIDOS Y NOMBRE: CANALES CHANGANQUI ALDO RAFAEL
CIP: 15 96 27

Anexo N° 06. Matriz de análisis de Juicio de Expertos.

CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad:	4	4	4	5	4	21
Objetividad:	4	5	5	5	5	24
Actualidad:	5	5	5	5	5	25
Organización:	4	4	5	5	5	23
Suficiencia:	5	5	5	5	4	24
Intencionalidad:	5	4	5	5	5	24
Consistencia:	5	5	5	5	5	25
Coherencia:	5	5	5	5	5	25
Metodología:	5	5	5	5	5	25
Pertinencia:	5	5	5	4	4	23
TOTAL: de Opinión	47	47	49	49	47	239

Nota: Elaboración propia.

Total, Máximo = (Número de criterios). (Número de Jueces). (Puntaje Máximo de Respuesta).

$$Validez = \frac{Total\ opinión}{Total\ máximo} = \frac{239}{10 \times 5 \times 5} = \frac{239}{250} = 0,956 = 95,6\%$$

Anexo N° 07. Base de datos para la prueba de confiabilidad en IBM SPSS Statistics

SistemaWeb6D.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

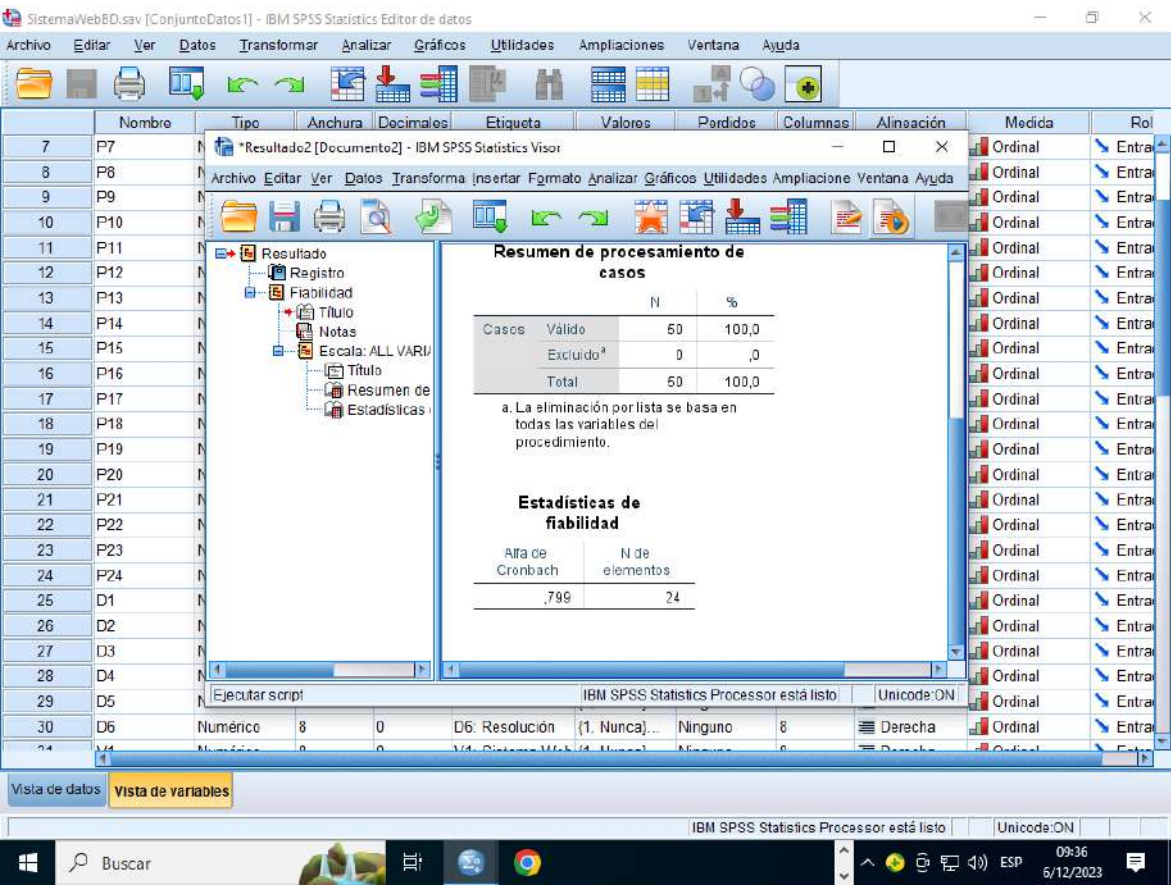
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	2
2	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
6	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3
7	4	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	3	5	3	3	2	3	4	2	1
12	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3
14	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
15	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
16	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5
17	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3
18	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4
19	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4
20	3	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4
21	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4
23	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Buscar 09:32 6/12/2023

Anexo N° 08. Resultados de la prueba de confiabilidad según la ventana de resultados del SPSS



Anexo N° 09. Evidencias fotográficas





