



---

---

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**“TELEMEDICINA, INNOVACIÓN EN SERVICIOS ASISTENCIALES**  
**DESDE LA PERSPECTIVA DE PROFESIONALES Y DIRECTIVOS**  
**DE SALUD EN GESTIÓN PROSPECTIVA DEL HOSPITAL**  
**MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2019”**

**Maig Harthur Florez Pacheco**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Asesor: Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa**  
**Co Asesor: Méd. Roel Oré Quispe**

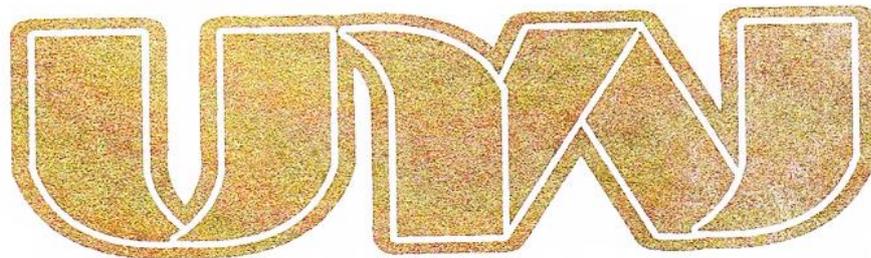


**Juliaca - Perú, 2021**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**“TELEMEDICINA, INNOVACIÓN EN SERVICIOS ASISTENCIALES**  
**DESDE LA PERSPECTIVA DE PROFESIONALES Y DIRECTIVOS**  
**DE SALUD EN GESTIÓN PROSPECTIVA DEL HOSPITAL**  
**MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2019”**

**Maig Harthur Florez Pacheco**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Asesor: Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa**  
**Co Asesor: Méd. Roel Oré Quispe**



**Juliaca - Perú, 2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**“TELEMEDICINA, INNOVACIÓN EN SERVICIOS ASISTENCIALES  
DESDE LA PERSPECTIVA DE PROFESIONALES Y DIRECTIVOS  
DE SALUD EN GESTIÓN PROSPECTIVA DEL HOSPITAL MANUEL  
NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO – 2019”**

Maig Harthur Florez Pacheco

Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa

Co Asesor: Méd. Roel Oré Quispe

Juliaca - Perú, 2021

Flórez- Pacheco, M. (2021). *Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno* – 2019 [tesis de titulación]. Universidad Nacional de Juliaca, Juliaca.

**AUTOR:** Maig Harthur Flórez Pacheco

**TÍTULO:** Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, Puno, 2021

**DESCRIPCIÓN:** Páginas (72 pp)

**NOTA:** Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social  
Universidad Nacional de Juliaca

**CÓDIGO:** 05-000020-05/F65

**NOTA:** Incluye bibliografía

**ASESOR:** Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa

**CO-ASESOR:** Médico Cirujano Roel Ore Quispe

**PALABRAS CLAVE:**

Gestión en salud, Innovación con prospectiva, Servicios asistenciales

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“TELEMEDICINA, INNOVACIÓN EN SERVICIOS ASISTENCIALES DESDE LA  
PERSPECTIVA DE PROFESIONALES Y DIRECTIVOS DE SALUD EN GESTIÓN  
PROSPECTIVA DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON DE PUNO – 2019”

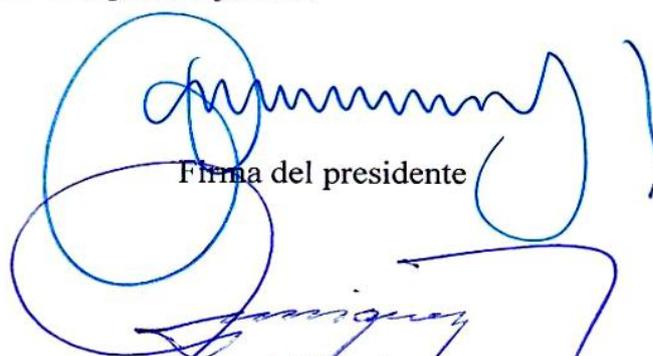
TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL

Presentado por:

Maig Harthur Flórez Pacheco

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Lucio Ticona Carrizales  
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Mg. Vitaliano Enríquez Mamani  
JURADO

Firma del 2° miembro

M. Sc. Illich Xavier Talavera Salas  
JURADO

Firma del 3° miembro

Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa  
ASESOR



Firma del asesor

Médico Cirujano Roel Ore Quispe  
CO-ASESOR



Firma del co-asesor

## **DEDICATORIA**

“Llevare en alto el nombre de mis padres ostentando renombre y prestigio por las sabias enseñanzas impartidas por mis docentes en los claustros universitarios”

La presente tesis va dedicado a mis padres Braulio Flórez y Julia Pacheco en reconocimiento destacado a su magnífico apoyo y dedicación denodada en mi formación de excelencia profesional con sólidos principios éticos y morales con el compromiso de servir con diligencia honesta y transparente las necesidades sociales a través del gobierno con eficiencia directiva.

Hago especial mención a los gestores públicos de la primera promoción de la UNAJ a la cual pertenezco por ser estudiantes forjadores y destacados con visión revolucionaria que contribuyeron y destacaron para lograr nuevas perspectivas a la realidad local y nacional.

GP. Maig Harthur Florez Pacheco

## **AGRADECIMIENTOS**

Grata felicitación honorífica al: Dr. Enrique G. Parillo Sosa y Med. Roel Oré Quispe por la contribución y aporte a la investigación académica, confiero alusiones especiales a la Med. J. Martha Béjar Aroni, Med. José F. Muchica Mamani, la Sra. Fidela Cahuana Baca y la Sra. Rosa Díaz, directivos y profesionales del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, a los funcionarios de la Dirección Regional de Salud Puno, especialistas y personal de tele salud del Hospital Carlos Monge Medrano y especialistas en medicina y administración del Hospital San Juan de Dios de Ayaviri y la Red de Salud Melgar por encaminar y ser colaboradores para la ejecución sobresaliente de la primera tesis en gestión pública para la innovación de servicios en la medicina.

GP. Maig Harthur Flórez Pacheco

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Índice general	6
Índice de figuras	8
Índice de anexos	9
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	15
Planteamiento del problema	15
1.1. Formulación del problema	16
1.2. Objetivos	16
1.3. Justificación	17
Capítulo II	19
Revisión de literatura	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Base legal	21
2.3. Marco teórico	21
2.4. Marco conceptual	23
Capítulo III	25
Materiales y métodos	25
3.1. Diseño de investigación	25
3.2. Tipo de investigación	25
3.3. Población y muestra	25
3.4. Instrumentos en recolección de información	26
3.5. Análisis de datos	29
Capítulo IV	31
Resultados y discusión	31
4.1. Resultados	31
4.2. Discusión	38
Capítulo V	42
Conclusiones y recomendaciones	42

5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones y sugerencias	43
Referencias bibliográficas	45
ANEXOS	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Los factores asistenciales y su influencia en la situación de salud	19
<b>Figura 2:</b> La política burocrática en gestión de servicios de salud	32
<b>Figura 3:</b> Innovación asistencial y la desventaja en atención con el paciente	33
<b>Figura 4:</b> Realidad de gestión con perspectiva de salud	35
<b>Figura 5:</b> El liderazgo con gestión directiva acorde a servicios y atención de salud	36
<b>Figura 6:</b> La modernización de la gestión con nueva perspectiva de gerencia en salud	37
<b>Figura 7:</b> Globalización en servicios asistenciales con aciertos y desaciertos en la Gestión administrativa	39
<b>Figura 8:</b> Telemedicina contribución en controversia el rol de directivos y profesionales	40
<b>Figura 9:</b> Entrevista en fotografía a especialistas administrativos de la Unidad de Logística – Abastecimientos, economía y el director del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno	61
<b>Figura 10:</b> Entrevista en fotografía a especialistas administrativos en Planificación y Presupuesto, jefes de las unidades de Estadística y Seguros del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno	61
<b>Figura 11:</b> Entrevista en fotografía del servicio de telemedicina y en la jefatura del cuerpo médico del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno	62
<b>Figura 12:</b> Entrevista en fotografía con el jefe del servicio asistencial de farmacia del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno y el coordinador de telemedicina de la Dirección Regional de Salud Puno	62
<b>Figura 13:</b> Entrevista en fotografía con el jefe del servicio de odonto-estomatología y los residentes e internistas en ciencias biomédicas del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno	63
<b>Figura 14:</b> Entrevista en fotografía con el personal asistencial del servicio obstétrico y el subdirector del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno	63
<b>Figura 15:</b> Sesiones grupales de discusión fotografiadas sobre telemedicina como innovación en salud desde la gestión prospectiva conformado entre profesionales, directivos, técnicos y auxiliares con experiencia en servicios asistenciales en el auditorio del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno	64
<b>Figura 16:</b> Focus group en sesiones fotografiadas con participación del moderador y los actores del debate, exponiendo y aperturando el conversatorio, innovación de servicios y atenciones por telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno	64

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Entrevista semi estructurada (A) – Profesionales en salud del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	48
<b>Anexo 2:</b> Entrevista semi estructurada (B) - Profesionales en salud del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	49
<b>Anexo 3:</b> Entrevista semi estructurada (A1) - Directivos asistenciales del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	50
<b>Anexo 4:</b> Entrevista semi estructurada (B1) – Directivos y administrativos del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	51
<b>Anexo 5:</b> Guía focus group para profesionales y directivos en salud del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	52
<b>Anexo 6:</b> Entrevista validada tipo (A) - Profesionales en salud del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	53
<b>Anexo 7:</b> Entrevista validada tipo (B) - Profesionales en salud del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	54
<b>Anexo 8:</b> Entrevista validada tipo (A1) – Directivos asistenciales del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	55
<b>Anexo 9:</b> Entrevista validada tipo (B1) – Directivos y administrativos del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	56
<b>Anexo 10:</b> Focus group con guía de discusión validada - Profesionales y directivos en salud del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	57
<b>Anexo 11:</b> Constancia de autorización y aprobación para la ejecución de la tesis en el Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	58
<b>Anexo 12:</b> Constancia en merito por haber organizado el primer focus group entre profesionales y directivos del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	59
<b>Anexo 13:</b> Constancia por concluir la ejecución de la tesis en el Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	60
<b>Anexo 14:</b> Organizador categórico en servicios asistenciales de gestión del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	65
<b>Anexo 15:</b> Organizador categorizado en gestión prospectiva de innovación asistencial por telemedicina del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	66
<b>Anexo 16:</b> Red categórica en contribución de telemedicina con prospectiva en innovación del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno	67

**Anexo 17:** Mapeo analítico crítico de categorías y conceptos sobre la trascendencia de la globalidad por telemedicina y su influencia por contribuir en la mejora de servicios asistenciales según aciertos y desaciertos de gestión administrativa del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno

53

## RESUMEN

La administración directiva evidencia servicios asistenciales heterogéneos y dispersos haciendo compleja la gestión segmentada a la mejora para efectivizar innovación de calidad. Por ello, el estudio pretende comprender en perspectivas profesionales y directivos, la contribución de telemedicina en innovación de servicios asistenciales con prospectiva de gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno. La investigación cualitativa en teoría fundamentada, interpretativa-crítica, escoge un muestreo teórico de casos según población de profesionales y directivos de unidades administrativas y asistenciales, utilizando instrumentos de recolección revisados y validados como entrevistas y grupos de enfoque por participante. El análisis de datos es procesado y evaluado con el software Decisión Explorer y Atlas Ti, para esto, se organiza y transcribe la información, luego, categoriza y codifica según nivel abierto, axial y selectivo al analizar lo general, profundo, detallado y comparando segmentos para desarrollar conceptos con temas centrales, y, produciendo teoría explicativa al propósito y objetivo del estudio. Según los resultados obtenidos abordamos que la situación de salud es mínima debido a servicios ineficientes y atención desfavorable por causa de la crítica gestión directiva y caótico sistema y proceso asistencial con el paciente. Para ello, en perspectiva de mejora con innovación, la telemedicina adquiere gran importancia por adaptar soporte en servicios más integrados y sofisticados en tecnología médica de salud, esto asume en gestión, reorientar la administración hacia modelos y paradigmas modernos mediante el impulso desde visión e iniciativa de reingeniería directiva la participación comprometida y concertada a la eficiencia gubernamental. En conclusión, para generar servicios y atenciones efectivas y confiables, la telemedicina tendrá mayor contribución al coordinar conjuntamente la gestión hospitalaria enfocando la gerencia estratégica especializada en avanzadas técnicas administrativas, modelos de cambio asistencial y comités de expertos en dirigir el seguimiento por telesalud con fines de dar sostenibilidad a la atención en hospitales regionales.

**Palabras Claves:** Gestión en salud, Innovación con prospectiva, Servicios asistenciales

## ABSTRACT

The managerial administration evidences heterogeneous and dispersed care services, making segmented management complex for improvement to make quality innovation effective. For this reason, the study aims to understand, from professional and managerial perspectives, the contribution of telemedicine in innovation of care services with prospective management of the Manuel Nunez Butrón Hospital in Puno. Qualitative research based on grounded, interpretive-critical theory, chooses a theoretical sample of cases according to the population of professionals and managers of administrative and care units, using revised and validated collection instruments such as interviews and focus groups per participant. The data analysis is processed and evaluated with the Decision Explorer and Atlas Ti software, for this, the information is organized and transcribed, then categorized and codified according to open, axial and selective level when analyzing the general, deep, detailed and comparing segments. to develop concepts with central themes, and, producing explanatory theory to the purpose and objective of the study. According to the results obtained, we address that the health situation is minimal due to inefficient services and unfavorable care due to critical managerial management and chaotic system and patient care process. For this, in perspective of improvement with innovation, telemedicine acquires great importance by adapting support in more integrated and sophisticated services in medical health technology, this assumes in management, reorienting the administration towards modern models and paradigms through the impulse from vision and initiative of managerial reengineering the committed and concerted participation to the governmental efficiency. In conclusion, to generate effective and reliable services and care, telemedicine will have a greater contribution by jointly coordinating hospital management, focusing on strategic management specialized in advanced administrative techniques, care change models and expert committees in directing telehealth follow-up for the purpose of provide sustainability to care in regional hospitals.

**Keywords:** Health management, Innovation with prospective, Assistance services

## INTRODUCCIÓN

A nivel nacional, la post globalización tecnológica durante la segunda década del siglo XXI propuso innovar servicios y procesos asistenciales trascendiendo su aplicación de la telemedicina hacia la mejora en atención desde los hospitales regionales. El Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno como institución piloto en implementar la modernización en salud, aun evidencia en departamentos y unidades médicas ineficiencias en atenciones preventivo-recuperativas directamente vinculadas a la función administrativa y gestión directiva. Ante ello, se desarrolla diversas perspectivas orientando cambios eficaces, contribuyendo a servicios más efectivos y resolutivos, en tanto, el estudio analiza, argumentos desde casos teóricos y con prospectiva crítica comprendiendo la contribución de la telemedicina en innovación de servicios asistenciales en gestión prospectiva desde la construcción de hallazgos para entender, explicar e interpretar teoría fundamentada del fenómeno; conoce la situación convergente y divergente, analizando y proyectando perspectivas de innovación en importancia efectiva de la práctica en telemedicina orientando atención de calidad con sustento científico y aportando cambios que fortalezcan servicios en concertación directiva con impacto en las necesidades de poblaciones vulnerables y de la sociedad.

Por consiguiente, el informe de tesis se estructura en cinco capítulos: planteamiento del problema científico, revisión de la literatura, materiales y métodos (metodología de investigación), resultados y discusión, conclusiones, recomendaciones y sugerencias.

En el Capítulo I se presenta el problema de investigación general y específico en sujeción al tema y categorías investigadas, la pregunta de investigación general y específicas estructuradas según objetivo general y específicos, la justificación teórica, metodológica, práctica, social y académica como utilidad al estudio planteado.

En el Capítulo II, se expone los antecedentes al contexto internacional, nacional y regional con resultados precedentes para discusión de la tesis investigada, bases científicas en evidencia teórica y legal enmarcando categorías, conceptos de análisis en importancia al estudio.

En el Capítulo III, se presenta la metodología de investigación ilustrando los materiales y métodos esquematizados a detalle según al tema y propósito en relación al enfoque, diseño y tipología de investigación, la población y muestra, instrumentos en recolección y el procedimiento descriptivo analítico de la investigación.

En el Capítulo IV se expone los resultados significativos de acuerdo a categorías, subcategorías de análisis a los objetivos y problema de estudio y discusión crítica enfocada en argumento comparativo y diferenciado en opinión estableciendo bases y principios de solución definiendo teoría sustantiva.

En el Capítulo V presento las conclusiones sintetizando afirmaciones basadas en objetivos y preguntas investigadas, recomendaciones y sugerencias con fines de propulsar e impulsar el estudio, finalmente complementando la tesis con las respectivas referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las instituciones y establecimientos impulsaron la telemedicina desde iniciativa y articulación entre directivos del Ministerio de Salud (MINSA) y altos funcionarios del Estado al adoptar paradigmas y políticas de gestión administrativa con calidad asistencial, y en lo sucesivo brindar atención monitoreada y servicios profesionales competitivos de acuerdo al avance biomédico, de tal manera, sea fortalecido su desarrollo y aplicación trascendiendo la medicina digital en hospitales regionales del país. Pero, en el ámbito directivo hospitalario se observa aún la influencia de factores latentes al ejercicio de la administración como la conservación de modelos tradicionales menos resolutivos e innovadores, lo cual, segmenta iniciativas de mejora en la organización, ello, tras imponer acciones y mecanismos asistenciales sin visión prospectiva continua ni regirse acorde a los parámetros y estándares de calidad, esto promueve asumir participación de funcionarios y autoridades del Gobierno Regional de Puno y Dirección Regional de Salud Puno a fines de contribuir con la telemedicina fortaleciendo la utilidad y mayor eficacia en el cuidado más idóneo de la salud. Con ello, el propósito del estudio es analizar la realidad institucional y su importancia prospectiva en uso de las TICs en salud, al conocer casuísticas en atención y servicios e interpretar argumentos explicativos veraces para comprender la contribución en cambios biomédicos desde la mejora de la gestión, de ese modo, se sustenta teoría científica fundamentada en perspectiva de servicios efectivos tele médicos aportando soluciones al responder a la pregunta de investigación: ¿Cómo contribuye la telemedicina en los servicios asistenciales para lograr gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?. A través del estudio se analiza casos descritos según la realidad asistencial y administrativa asumiendo prospectivas con eficiencia de la aplicación e innovación de la tecnología, estableciendo comprensión sobre la contribución biomédica y creando teoría sustantiva en gestión moderna a favor de la mejora regional significando el trabajo académico piloto para las ciencias de la ingeniería y de la salud que requiere ser profundizado dentro de proyectos y planes a corto y mediano plazo. Asimismo, constituye primera producción científica de pregrado multidisciplinar como documento guía sujeto a revisión por los gobiernos regionales y locales, direcciones desconcentradas de salud para reformular e incorporar dentro de sus planes y proyectos las alternativas de solución abordadas y estipuladas desde investigaciones de egresados y bachilleres en gerencia y gestión aportando de esa forma

mecanismos y estrategias concretas al desarrollo social con optimización del servicio a la población. De igual manera, por ser informe de tesis cualitativo en dirección de servicios de salud desde la gestión pública los resultados y conclusiones arribadas obedece que las direcciones y jefaturas ser resilientes e implantar holísticamente competencias y aptitudes digitales desde la administración de establecimientos del primer nivel hasta el nivel cuatro de salud.

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Pregunta general**

¿Cómo la telemedicina contribuye en innovación de servicios asistenciales con prospectiva de gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno desde perspectiva de profesionales y directivos en salud?

### **1.1.2. Preguntas específicas**

¿Cuál es la situación asistencial en servicios de salud desde perspectiva de directivos del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

¿Cuáles son las experiencias de atención al paciente en servicios de salud desde perspectiva de profesionales del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

¿De qué manera la telemedicina como innovación en servicios asistenciales adquiere importancia con prospectiva orientada en gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno desde ambas perspectivas de profesionales y directivos en salud?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo general**

Comprender en perspectiva de profesionales y directivos, la contribución de la telemedicina en innovación de servicios asistenciales con prospectiva de gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Conocer en perspectiva de directivos, la situación asistencial en servicios de salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Conocer en perspectiva de profesionales, las experiencias de atención al paciente en servicios asistenciales del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Analizar desde ambas perspectivas de profesionales y directivos, la importancia de la telemedicina como innovación de servicios asistenciales con prospectiva orientada en gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1. Teórica**

Con el trabajo de tesis, siendo analizado atenciones y servicios comprendimos la importancia de la telemedicina y fundamentamos su contribución con innovación efectiva y su mejora asistencial orientando su manejo prospectivo mediante la óptima gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

### **1.3.2. Metodológica**

Con el estudio de casos en la tesis, establecemos explicación en comprensión del problema refiriendo teorías y aseveraciones haciendo codificación y categorización en temas y conceptos según niveles de análisis y objetivos investigados, obteniendo redes y mapas semánticos del fenómeno de la telemedicina como innovación asistencial en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

### **1.3.3. Práctica**

Con el trabajo de tesis, analizamos sucesos asistenciales para identificar y proponer soluciones en importancia tele médica a futuro, cuyos alcances, coadyuvan a la resolución

del problema en cuestión a servicios asistenciales brindando eficacia en su innovación del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

#### **1.3.4. Social**

Con el estudio de tesis, alcanzamos que la población vulnerable acceda a mejores servicios en cobertura garantizando oportunidad y continuidad en su atención priorizando la innovación biomédica en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

#### **1.3.5. Académica**

Con el trabajo de tesis, afianzamos el desarrollo y experticia en investigación científica de las ciencias de la gestión desde iniciativa y aporte de egresados y profesionales, al producir y plantear alternativas de solución sostenidas en mecanismos y estrategias directivas, coordinadas y accionadas en fijar innovadores servicios de salud con el Gobierno Regional de Puno y adoptadas en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Ante inadecuada transferencia clínica de datos e historial asistencial en su estudio titulado “Aplicación de la telemedicina en consultas y diagnósticos a distancia en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil en Ecuador”, Gonzales (2015) refiere el uso eficaz en telecomunicaciones médicas y evolución tecnológica al diferenciar y afianzar el manejo de telemedicina, siendo referente, el Hospital Teodoro Maldonado Garbo de Guayaquil en Ecuador por utilizar de forma óptima las consultas y diagnósticos con profesionales especialistas.

Fernando Gómez Dantes (citado de Velazquez, Pacheco, Silva, & Sosa, 2017) en su estudio de investigación titulada “Evaluación del proceso de tele consulta desde la perspectiva del proveedor del programa de telesalud en Oaxaca de México”, resalta de envergadura los servicios estatales integrados en salud a favor de la población, donde los hospitales cuenten con personal médico suficiente para brindar atención favorable al paciente e incidiendo la evaluación del proceso de tele consultas y sus restricciones en cobertura del programa de telesalud en Oaxaca-México, así se fortalece en zonas dispersas poblacionales los servicios asistenciales confirmando su distribución efectiva tele médica y manteniendo interconectado localidades y proporcionando consultas con tecnologías de información y comunicaciones considerando las videoconferencias.

Rivas y Galván (2018) en su estudio titulado “Telemedicina en el Paraguay – aportes del Instituto de Investigación en Ciencias de la Salud” contribuye a los servicios y programas de salud con redes integradas al promover proyectos de telecomunicaciones e-health con institutos de investigación en alianza a la cooperación técnica de expertos en telemedicina de Taiwán – China, y fortaleciendo la gestión hospitalaria dando respuesta a necesidades con equidad y de calidad.

María Álzate Castrillón (citado de Alzate, 2019) en su estudio de investigación titulada “Telemedicina en Colombia – desafíos del Derecho y la Medicina en la actualidad”, pretende manejar telemedicina ofreciendo servicios especializados, enseñanza a distancia y sesiones remotas enfocando rol regulador y legal del Estado y el Derecho mediante articulación de proyectos pilotos con institutos de telecomunicaciones y de salud.

Patricia Gómez (citado de Fernandez, 2018) integra el estudio titulado “Telemedicina avances y logros”, teniendo el propósito de atender con eficacia a los pacientes, esto, al incorporar innovación al cuidado y prometiendo desafíos y avances recurrentes luego precisando gestión con visión técnica integrada al cierre de brechas de acceso facilitando apoyo tecnológico.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Arias y Ruiz (2014) en su estudio titulado “Aplicación Web-Móvil de monitoreo y control del tratamiento de los pacientes del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima”, con finalidad de asegurar calidad y eficacia progresiva en los servicios médicos, primero se evidenciaron retrasos y escasa mejora en recursos digitales auscultando el tratamiento y prevención oportuna en los atendidos, para esto, se precisa su fortalecimiento, adicionando el seguimiento y monitoreo estratégico e incorporando soportes biomédicos, además, modelos sistemáticos continuos que facultan capacidades resolutivas asistenciales a establecimientos a partir del Ministerio de Salud (MINSA) y gobiernos regionales, acorde a la Red Nacional de Telesalud y Política de Modernización en Gestión Pública.

### **2.1.3. Antecedentes Regionales**

Vargas (2018) en su estudio titulado “Diseño de un Sistema Ethernet utilizando tecnología multicast para brindar la interconexión y los servicios de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno”, enfatiza la mejora en servicios de salud frente al panorama actual y las barreras según la situación sanitaria, desigualdad social y política observándose mínimas expectativas en las atenciones, causal para adoptar nuevas acciones que globalicen la medicina optimizando sistemas asistenciales y beneficiando con equidad sin condiciones topográficas limitantes

## **2.2. BASE LEGAL**

La Ley 30421 (Ley Marco de Telesalud), regula y acata la normativa enmarcando capacidad de atención a centros y postas sanitarias limitados de nivel resolutivo estipulando la implementación y desarrollo de telesalud para lograr servicios más accesibles a zonas rurales y aldeañas, a su vez, adiestrando y preparando a entidades para ofrecer servicios efectivos complementados a la gestión de información y comunicación con innovación logrando la mejora de la organización asistencial (Congreso de la Republica, 2016).

El Plan Nacional de Telesalud al 2020 – 2023 alineado a redes integradas en sanidad del Estado, amplía tecnología estandarizada tele médica e incorpora guías como instrumentos de gestión que avizoren objetivos estratégicos brindando calidad de servicios y bienestar de la población.

La Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 en consenso de intervención social por gobiernos regionales y locales vinculado al Plan Nacional de Telesalud y en cumplimiento al Decreto Supremo N°005 – 2021 – SA, prioriza gestionar servicios jurisdiccionales de salud estableciendo diligencia y políticas sectoriales en atención a las personas, familias y comunidades interculturales y la participación al cuidado integral de la vida (MINSa, 2020) En vista a la normativa de salud y al reglamento de la Ley N° 30421 modificada con el Decreto Legislativo 1490 se ratifica implementar y desarrollar servicios mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y telemedicina con finalidad de fortalecer y hacer sostenible su aplicación mediante la Red Nacional de Telesalud (RNT) en establecimientos privados y mixtos sanitarios.

## **2.3. MARCO TEÓRICO**

### **2.3.1. Telemedicina y gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno**

Los asegurados del hospital regional a partir de octubre y agosto del 2017-2018 se beneficiaron de atenciones especializadas a distancia tras la inauguración e implementación del servicio de telemedicina, de ese modo, iniciaron consultas médicas según designación y rectoría de la dirección administrativa y las redes en coordinación al Centro Nacional de

Telemedicina (CENATE) cuyas actividades pilotos comienzan en los establecimientos del Seguro Integral de Salud (SIS) con el uso de tecnologías de información y comunicación en diagnóstico y prevención de salud en la población, actualmente se cuenta con cámara web digital y equipo de videoconferencias con pantalla 3D para la transmisión en vivo de teleconferencias a través de atenciones virtuales en colaboración y asistencia de profesionales de Lima y regiones que suscriben consultas y pronósticos médicos adecuadas al estado bio-psico-social, garantizando satisfacción y mejora.

Los directivos y gerentes del Gobierno Regional de Puno, priorizaron el sistema telemático de atención en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) extendiendo su gestión desde asistencia e informes digitalizados acertados al tratamientos, prevención y educación debido a la pandemia por el COVID – 19 condicionando su manejo como practica innovadora primaria haciendo frente a los problemas complejos y ratificando su importancia asistencial enmarcado al mejor servicio y atención (MINSA, 2020). Con tal finalidad, funcionarios y autoridades políticas de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) y del Gobierno Regional de Puno (GORE) unieron esfuerzos y planean en columnas periodísticas (La Republica y Los Andes), dar mayor impulso a la telemedicina simplificando alcance con atenciones ágiles teniendo el objetivo de ofrecer diagnósticos clínicos más inmediatos, tratamientos y prevención oportunas sin aglomeración y saturación en hospitales y establecimientos, lo cual orienta eficacia desde la gestión local y regional. Por ello, los entes jerárquicos locales y el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno en coordinación y convenio a institutos nacionales especializados de medicina se propusieron contribuir llevando atención asistencial a zonas muy alejadas con innovación tecnológica por gestiones administrativas a través de plataformas itinerantes de acción social, ofreciendo servicios especializados y haciendo de la telemedicina un avance con prospectiva de éxito en amplitud constante y cambiante.

### **2.3.2. Innovación de servicios en contribución tele medica desde gestión con prospectiva**

La gestión asistencial en prospectiva de mejora en servicios menciona trascendental la contribución por telemedicina como innovación, ya que, facilita implementar su infraestructura, equipamiento y tecnología conforme a la calidad del servicio y atención más

oportuna, esto, dependiendo a diligencias y capacidades presupuestarias y de recursos donde los trabajadores sujetos al liderazgo y modernización de la función directiva otorgan el desarrollo social alcanzado en participación gerencial y de funcionarios, acumulando mecanismos de innovación del servicio (Barrios, 2014).

### **2.3.3. Telemedicina y su importancia en servicios asistenciales**

La telemedicina define transferencia de información clínica a través de las telecomunicaciones, desarrollando diagnóstico, tratamiento, monitoreo y educación, eficiente en finalidad de mejorar servicios en diversas ubicaciones geográficas (Rabanales et al., 2011), resaltando esta idea se afirma el empleo en diversos contextos del sistema aplicativo de telemedicina involucrando también a la gestión digital, plasmándose su importancia y beneficio con el atendido, mejorando consultas, tiempos de espera y mayores costos (Guerrero, 2011).

### **2.3.4. Servicios de salud en gestión asistencial**

Los profesionales asistenciales utilizan métodos tecnológicos prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables mediante participación con autorresponsabilidad y determinación ofreciendo atenciones al lugar más cercano respecto a su comunidad y al sistema de salud (Somocurcio, 2010), pero, si lo llevamos adelante, necesitaría ejecutar gestión asistencial de calidad como principio rector, adoptando, calidez, involucramiento conjunto, atención en procesos, evaluación y eficiencia en el manejo de recursos hospitalarios para la mejora continua (Alarcon, et al., 2009).

## **2.4. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.4.1. Gestión**

La gestión refiere al conjunto de acciones y estrategias diligentes de líder o autoridad los cuales hacen posible la realización de cualquier actividad teniendo la finalidad de resolver cualquier situación (Murray, 2002).

#### **2.4.2. Telesalud**

La telesalud es el manejo de tecnologías de información y comunicaciones para transferir información en servicios de salud que permite administrar servicios clínicos, administrativos y educativos con mejor eficacia (Dos Santos & Fernández, 2013).

#### **2.4.3. Innovación**

La innovación son los cambios proyectados de fenómenos para modificar y/o transformar la situación real del suceso (Murray, 2002).

#### **2.4.4. TICs en Salud**

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) son los medios de comunicación y tratamiento de información tecnológica que surgen del avance cognitivo propiciados por el uso de nuevas herramientas electrónicas Martínez (como se cito en Baelo & Canton, 2009), que favorecen la calidad, seguridad, eficiencia y productividad demostrando ser instrumento potencial en salud pública (Curioso, 2015).

#### **2.4.5. Prospectiva**

La prospectiva es un panorama de los futuros posibles de un sistema destinado a reflejar las consecuencias de las estrategias de acción proyectadas (Uribe, 2006).

#### **2.4.6. Perspectiva**

La perspectiva son condiciones favorable o desfavorable con que se enfocan los fenómenos, situaciones y se previenen para el futuro (Blázquez, Dorta, & Verona, 2006).

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Teoría Fundamentada**

Por consiguiente, Hernández & Mendoza (2018) menciona el diseño de teoría fundamentada debido a que el trabajo de investigación estructura y produce sustento científico según fenómeno investigado, arribando afirmaciones en perspectiva a la innovación con telemedicina tras adoptar en análisis subjetivo de interacción, certeza y utilidad reflexiva de participación dinámica, comprendiendo la telemedicina como innovación consistente y suficiente en prospectiva asistencial y concertada directiva y, proponer alternativas de solución que responda con carácter de explicación a profundidad acertada la gestión perspectiva en salud.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.1. Interpretativo-Critico**

Según Hernández & Mendoza (2018)’, la investigación es interpretativo critico porque reúne puntos de vista sobre situaciones y experiencias en análisis de servicios asistenciales por asumir interpretación en ámbitos prospectivos de cambios múltiples y holísticos teniendo eficaz lo critico para puntualizar transformaciones en mejora de los servicios con la innovación medica al fijar comprensión detallada por relaciones de descubrimiento su importancia en la atención contribuyendo a la modernización.

#### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.3.1. Población**

La población de estudio constituyen profesionales como: (a) médicos, (b) enfermeras, (c) odontólogos, (d) obstetras, (e) químicos farmacéuticos, (f) tecnólogos médicos, (g) asistentes

sociales, (h) biólogos y (i) psicólogos; y, directivos por departamentos asistenciales como: (a) medicina, (b) enfermería, (c) farmacia, (d) psicología, (e) odonto-estomatología, (f) laboratorio clínico, (g) medicina física y rehabilitación, (h) obstetricia, (i) servicio social, y unidades administrativas como: (a) administración, (b) economía, (c) contabilidad y tesorería, (d) planificación y presupuesto, (e) logística y abastecimientos, (f) recursos humanos, (g) gestión de la calidad, (h) seguros, (i) estadística e informática del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

### **3.3.2. Muestra**

El estudio selecciona un muestreo teórico guiado por teoría fundamentada de casos analizados con tamaño de muestra en 46 entrevistas individuales a profesionales y técnicos de salud y directivos de unidades administrativas y departamentos médicos asistenciales; 4 sesiones de Focus Group conformados por grupos de discusión heterogéneos de 16 participantes entre profesionales y directivos administrativo-asistencial del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

## **3.4. INSTRUMENTOS EN RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **3.4.1. Validación por Expertos**

Para validar los instrumentos en recopilación de información elaborados y aplicados en campo por el investigador se tuvo el apoyo de profesionales en el área de administración, dirección, gestión y ocupaciones vinculadas a la formación y experticia de investigación académica, siendo ellos, encargados en evaluar, revisar y corregir las herramientas de investigación estructuradas en sujeción a la coherencia, cohesión y pertinencia al problema, objetivos y categorías e informar el proceso de validación acorde en alcances explícitos e implícitos para ser corregido en el periodo pertinente octubre del 2019, logrando validarlo en adecuación y rigurosidad, recabando datos precisos y veraces académicos.

### **3.4.2. Aplicación de Instrumentos**

#### **Entrevistas**

Las entrevistas semi estructuradas con previa revisión y aprobación del consentimiento informado, plan de trabajo junto al cronograma establecido fueron aplicadas por tipo ocupacional a profesionales y directivos en el periodo noviembre del 2019 a marzo del 2020 en las unidades administrativas y departamentos asistenciales del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno. El cuestionario de preguntas aplicado contiene 6 secciones: (a) objetivo del estudio, (b) instrucciones, (c) datos generales al/del participante, (d) información del instrumento de recolección en información, (e) estructura temática de la entrevista, (f) cierre-finalización referidos a la gestión prospectiva de servicios asistenciales, atención y servicios hospitalarios e innovación por telemedicina con el propósito de aportar perspectivas de mejora en contribución asistencial. A continuación narramos las descripciones resaltantes para el desarrollo de las entrevistas redactadas y ejemplificadas en las bitácoras de campo: El informe emitido por dirección autoriza la ejecución en campo del proyecto de tesis que procedió a la observación del ámbito laboral estudiado de acuerdo a la función administradora y directiva e implicancia en contribuir con innovación, competitividad y compromiso a la mejora de servicios en favor de la sociedad, durante el desarrollo de las entrevistas se hizo el manejo y propuso criterios asertivos de interacción y comunicación eficaz persuasiva especializada con profesionales facilitadores, aportando recomendaciones para realizar las entrevistas, conociendo experiencias de liderazgo y decisión luego al dialogo ameno con los participantes recolectando información precisa consistente a los resultados, aspecto que facilito la aplicación de entrevistas en coherencia y cohesión a lo alcanzado e investigado, recibiendo felicitaciones por dicha labor encaminada de tesista al ejecutar el trabajo académico con compromiso y dedicación.

#### **Focus group**

Los grupos de discusión (Focus Group) con previa revisión y aprobación al consentimiento informado, plan de trabajo y agenda de sesiones fueron realizados en presencia de profesionales y directivos organizados en grupos ocupacionales heterogéneos en el periodo

de enero a febrero del 2020 en el Auditorio del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno. El cuestionario de discusión aplicado contiene 6 secciones: (a) saludo y presentación preliminar del moderador, (b) objetivo respecto a lo investigado, (c) instrucciones, (d) datos generales del participante, (e) estructura temática abordada en sesiones y (f) cierre/finalización referidos a la innovación en servicios asistenciales desde la gestión con el propósito académico de compilar información y analizar en profundidad los cambios y contribución para la mejora sanitaria. A continuación relato los momentos más resaltantes sobre la organización y desarrollo de los Focus Group según las bitácoras de campo: Las sesiones grupales llevadas adelante ha requerido estructurar y presentar un plan de trabajo siguiendo pautas al tesista y la institución, además de autorizaciones alternas a la dirección y unidades administrativas para oficializar la actividad y confirmar la presencia de los participantes, los días 29, 31 de enero y 05 de febrero del 2020; se gestionó el trámite y seguimiento constante documentario, inclusive, personal auxiliar y equipos audiovisuales logrando planificación adecuada y oportuna previa y oportuna a la realización del evento. Los grupos de enfoque conformados en el auditorio y la sala situacional e implementados con los equipos multimedia y recursos afines, incluyeron a los actores del debate siendo identificados y ordenados en grupos de trabajo viendo la intervención activa y aporte durante el desarrollo de la agenda temática, lo cual, constituyo información de importancia al estudio por sintetizar argumentos y afirmaciones comparativas y confirmativas a modo de foro panel de dialogo y defensa de ideas aportando saberes y conocimientos de profesionales y directivos hacia el moderador y demás asistentes acerca de la realidad de los servicios y su innovación en salud, mecanismo y técnica manejada que plasmo novedad y significado de trascendental en todo el auditorio apoyado al éxito de dicha actividad el permanente dialogo y las coordinaciones con el equipo de acción y las estrategias acordadas antes durante y después alcanzando lo planificado recibiendo de igual manera el reconocimiento del público y agradecimientos de los participantes por significar el evento académico de experticia en importancia a fortalecer y comprender lo correcto de la práctica gerencial y directiva cuyo rol sigue en tratativa y expectativa en el personal de hospitales y establecimientos de salud.

### **3.5. ANÁLISIS DE DATOS**

#### **3.5.1. Procesamiento y evaluación de información**

El análisis de la información comienza con la transcripción de entrevistas y sesiones de grupos focales evidenciados en estricta concordancia y orden a las grabaciones, fotografías, anotaciones según manifestado por los participantes; luego, procede a su revisión minuciosa adecuando temas generales a ideas principales que faciliten el procesamiento, enseguida, analizamos cada unidad hermenéutica según las transcripciones, se selecciona y segmenta por línea de párrafos enfocando intervención por partes con el propósito de explorar e interpretar el sentido completo de datos, proseguimos con el análisis de información cualitativo enfatizando tres niveles: codificación abierta, axial y selectiva. Durante la codificación abierta transferimos información citando por segmentos de intervención, creando 27 y 43 citas analíticas y, 46 y 48 códigos por actores entrevistados, los grupos focales enmarcaron 48 citas y 30 códigos vinculadas a los memos analíticos, abordando y comprendiendo el tema e idea principal respecto las versiones a detalle. Posteriormente se hace la categorización, identificando unidades de análisis por cita, complementando evaluación de anotaciones al remarcar temas y conceptos principales y secundarios diferenciados por agrupamiento, abstrayéndose 37 y 25 categorías primarias y secundarias abocados a entrevistas a directivos, 52 y 13 categorías primarias y secundarias a entrevistas a profesionales y, 29 y 12 categorías primarias y secundarias respecto a las sesiones de Focus Group, verificado las categorías conceptuales se relaciona a temas principales y propósito de investigación, después se agrupa, idea principal, memo analítico y categoría analizada, fijada las categorías conceptuales por tema procede comparación constante con finalidad de seguir definiendo nexos de similitud o diferencia, reiterando el procedimiento por tema obtenemos categorías más principales con códigos primarios.

La codificación axial profundiza la comparación entre temas, categorías y unidades de análisis entablados en el nivel de análisis abierto, ampliando explicación en conceptos y significados más fundamentales al tema de estudio, examinando se obtuvo 9 y 13 categorías más generales en 4 temas más generales y, 18 y 21 códigos al haber sido realizadas las entrevistas, y, 8 categorías más generales acerca de 1 tema más general y 8 códigos, luego de haber realizado las sesiones de Focus Group, al agruparlo, encontramos 5 categorías y 1

tema mucho más general que añade mayor consistencia veraz a lo indagado. La codificación selectiva enfoca categorías y temas centrales al introducir temas y categorías mucho más generales del nivel axial luego de realizar nuevo análisis categórico del tema principal con mayor generalidad y criterio lógico de sustento profundo categórico temático concluye el análisis con 2 temas centrales y 5 categorías centrales identificado por 7 códigos que logran cumplimiento al objetivo y brindan contribución en favor de la solución al problema planteado en la tesis. Se generó teoría sustantiva con temas centrales, categorías centrales y conceptos primarios, de utilidad, para interpretar y entender el fenómeno, y, descubrir argumentos locales categóricos, implantando al final cumplimiento de los fines investigados. El software Atlas. Ti y Decisión Explorer, como programas de análisis auxiliar alterno han sido utilizados para el análisis de información y construcción de redes semánticas y diagramas de flujo, facilitando mapeo categórico interpretativa– crítica del problema investigado

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

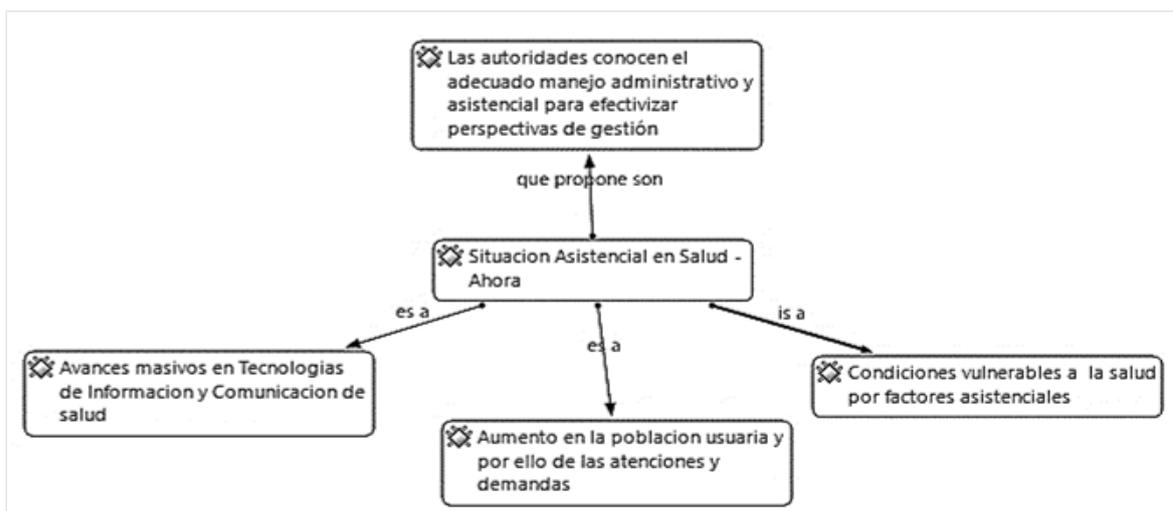
#### 4.1.1. Servicios asistenciales en gestión de salud

#### 4.1.2. Situación de salud en perspectiva de directivos

La dirección administrativa tradicional en instituciones de salud está promoviendo gestión y dirección desvinculada a la innovación y mejora asistencial por carecer de estudios técnicos en brechas de infraestructura, equipamiento, presupuesto y personal especialista haciendo que las atenciones y servicios sean escasos y de cobertura reducida poniendo en situación crítica el cuidado y recuperación de la salud del atendido. Según al contexto de servicios asistenciales, la Figura N°1 describe factores en distintos ámbitos en concordancia a la situación actual que posterior al análisis de su influencia para hacer efectiva y eficaz las atenciones de salud, se ha conocido como causa principal la falta de compromiso y desempeño por la mejora en perspectiva de innovación con liderazgo y decisión de directivos.

**Figura 1**

*Los factores asistenciales y su influencia en la situación de salud*

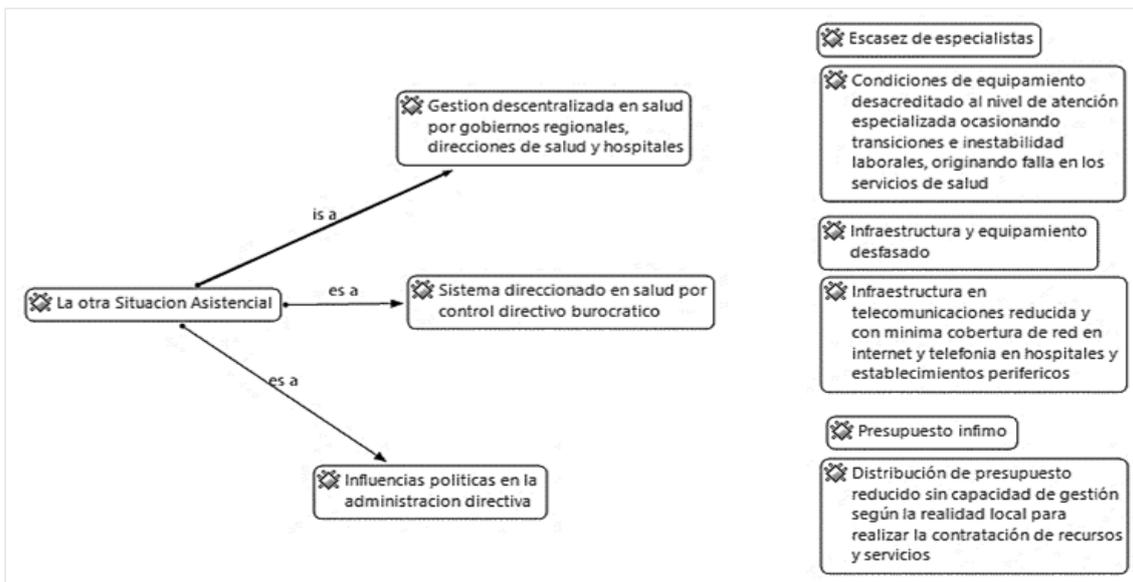


Fuente: Elaborado a partir de la entrevista a directivos

Asimismo, la figura N°2 identifica las funciones directivas y profesionales en alcance a la calidad de servicios y aborda el análisis en interrelación a mejorar la gestión hospitalaria mostrando la dependencia de la calidad asistencial con la gestión directiva y el impacto para desarrollar mejoras en la organización y entablar acciones prospectivas siendo la razón de esta insuficiencia el control burocrático e intereses políticos predominando funcionarios y servidores sin propositiva ni innovación con desempeño y profesionalismo de satisfacción del usuario.

**Figura 2**

*La política burocrática en gestión de servicios de salud*



Fuente: Elaborado a partir de la entrevista a directivos

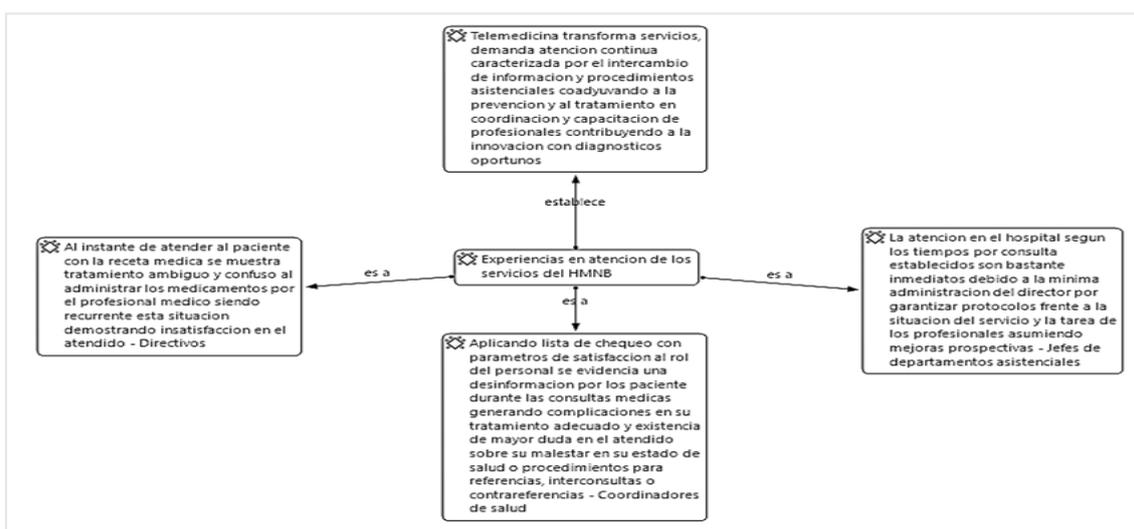
Luego de examinado desde el ámbito directivo y administrativo la razón que conlleva la ineficiente atención, a la vez, cómo influye la calidad del servicio del profesional para definir y coadyuvar a la gestión hospitalaria y la relación adversa condicionante a cualquier mejora por dirección antiética y falaz vinculada a desmotivación del personal, clima laboral inestable y desorganizada, se remarca de importancia aprovechar y optimizar las competencias y capacidades de profesionales y directivos, coordinando, ejecutando y supervisando las direcciones y gerencias, acciones y planes de inducción, adecuación y perfeccionamiento permanentes en sujeción a los protocolos asistenciales modernos, dando nuevas perspectivas de servicios articulados desde el sector en cuestión.

## Atención asistencial en perspectiva de profesionales

Las unidades administrativas dirigen y manejan un sistema en citas y referencias tradicional en los distintos servicios de salud y generalmente las experiencias que tuvieron los profesionales y personal con el uso en atención al paciente son desfavorables en innovación y mejora de calidad debido a que la programación de consultas, exámenes e intervenciones médicas quirúrgicas es tardía, disfuncional en efectividad y agilidad al paciente cuyas circunstancias son inadecuadas a parámetros innovadores de gestión directiva. De acuerdo a la complejidad en innovación asistencial, la figura N°3 ejemplifica afirmaciones descritas en entrevistas a profesionales sintetizando lo que propone la telemedicina en mejora de la atención y lo analiza comparativamente cuando el servicio no fuere en calidad con el atendido, al abordar ello se explica la fuerte dependencia y renuencia laboral del personal y recurrente resistencia de directivos al cambio prospectivo en coordinación y articulación con las demás instituciones adscritas, esto genera círculo vicioso de trabajo contraviniendo uno de los criterios y estándares de calidad asistencial hospitalaria y siendo continuista por introducir y establecer modelos de atención poco innovadores sin enfoques distintos que consideren y apliquen procedimientos según la realidad de salud llevando a perjudicar la gestión directiva.

Figura 3

*Innovación asistencial y la desventaja en atención con el paciente*



Fuente: Elaborado a partir de la entrevista a profesionales

Al haber conocido las experiencias en atención y servicios brindados al paciente y, lo adverso del sistema de consultas manejado por parte administrativa se analiza cual es la iniciativa de innovar entorno a dicha situación problemática entendiendo la renuente acción directiva y seguida labor tradicional desfasada del personal orientada al simple cumplimiento de la labor asignada hace inestable la gestión y dirección, por consiguiente no define ni demuestra interés en emprender perspectivas idóneas desde establecimientos de salud. Ante ello, los beneficios y aportes de la transformación tecnológica en los últimos tiempos ha implementado protocolos y modelos regidas en cumplimiento a hospitales del MINSA Y ESSALUD llevando a cabo la práctica de la medicina a distancia como una manera de dar eficacia y fortalecer la situación de salud, constituyendo esta prospectiva tarea y rol permanente de adecuar mecanismos y procedimientos de atención y servicios profesionales utilizando la telemedicina como soporte primario de salud con el trabajo conjunto de la gestión directiva y apoyo administrativo.

#### **4.1.3. Gestión en prospectiva de innovación asistencial por telemedicina**

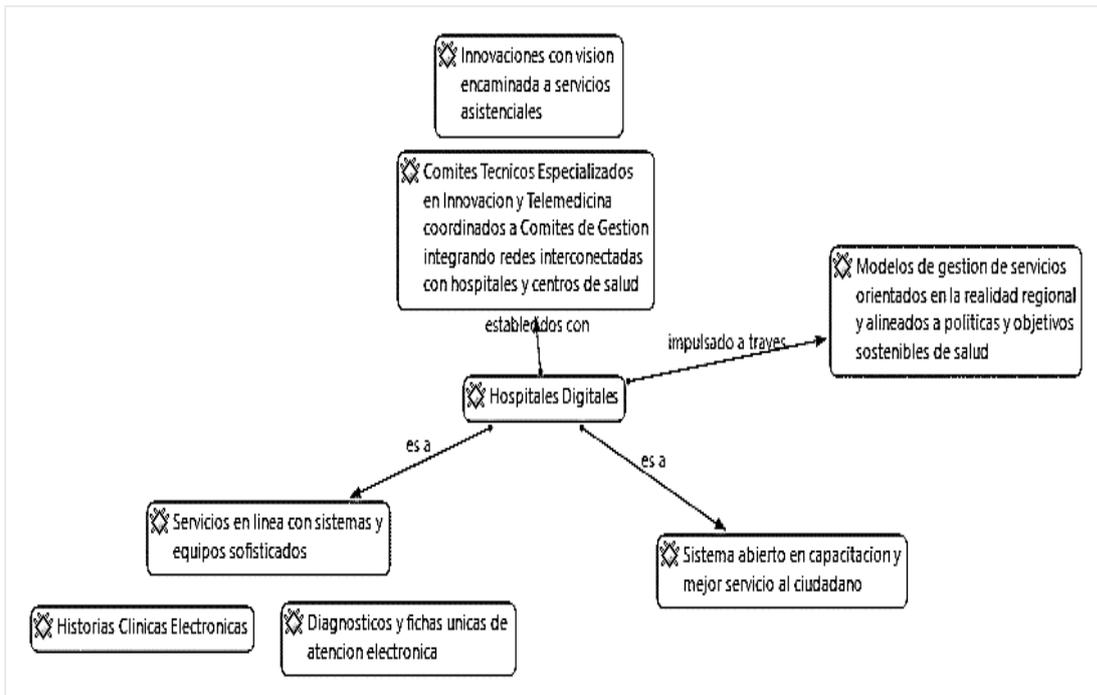
##### **Innovación en perspectiva de salud**

La telemedicina es innovación asistencial y opera en base a aplicaciones móviles, el cual, se rige a estándares confiables creando redes de telecomunicación medica en atenciones inmediatas y exactas siendo de importancia porque orienta y consolida de forma eficaz asistencia de primer nivel dando alcance profesional adecuado para contrastar y confirmar el correcto diagnóstico, tratamiento y proceso con cero fallas al cuidado y autocuidado minucioso del paciente, asimismo es vital gestionarlo, aún más, su aplicación haciendo una administración de recursos prioritarios, dirección y evaluación de proyectos, planes estratégicos participativos para crear y ejecutar modelos pilotos de innovación que contribuyan a corregir lo caótico del sector salud. En consecuencia, en la figura N°4 se diferencia la prospectiva de innovación a futuro de la gestión directiva actual, describiendo primero el escenario ideal prometedor con tecnología especializada en datos digitales de servicios abiertos al paciente mediante el ejercicio de la gestión acorde a políticas y objetivos sostenibles y sociales en convenio y monitoreo constante con institutos de alta complejidad medica en vanguardia a hospitales online pioneros a nivel mundial; pero viendo y analizado el panorama real de salud y con fines de contribuir y llegar a ciertos cambios de éxito han surgido controversias y limitantes que ponen detrás impulsar esas perspectivas en el Hospital

Manuel Núñez Butrón de Puno por demostrar dirección acéfala, retardada y burocrática en administrar la organización y seguimiento sin ninguna acción concreta y acertada en favor de hacer trascender la institución desconociendo la evaluación de parámetros óptimos de salud.

**Figura 4**

*Realidad de gestión con perspectiva de salud*

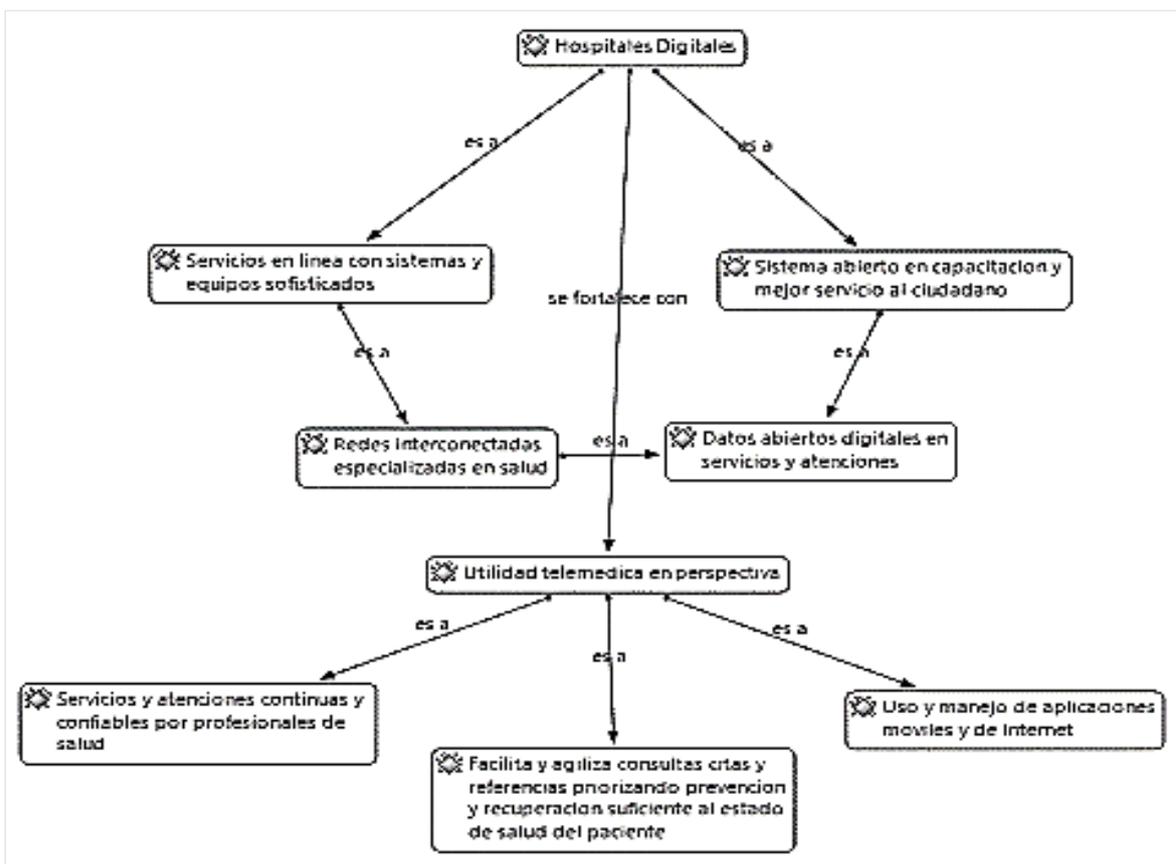


Fuente: Elaborado a partir del focus grupo de directivos y profesionales

Aun eso, se debe reorientar nuevas alternativas de solución proyectando la utilidad de su manejo de las tecnologías de información y comunicación frente a desajustes identificados por falta de capacidad en gestión directiva y de procesos asistenciales, de esa manera, se coadyuva a optimizar el uso racional tele medico priorizando atención ágil y constituir soporte múltiple al gestionarlo administrativamente con responsabilidad y voluntad de directivos comprometidos. De esa manera, la figura N°5 ilustra cómo generar trabajo integrando roles administrativos y asistenciales en innovación y contribuyéndolo con aprovechar y fomentar la importancia de las TICs al perfeccionar y fortalecer su manejo orientada a una gestión asistencial coordinada y articulada para fines de los profesionales y del atendido.

**Figura 5**

*El liderazgo con gestión directiva acorde a servicios y atención de salud*



Fuente: Elaborado a partir del focus group de directivos y profesionales

Reforzando lo mencionado sobre la innovación con prospectiva de telemedicina es preciso asegurar, primero, asistencia profesional acertada y conveniente en tiempo y espacio, después, gestionar tecnología móvil de telefonía óptima, accesible y confiable, eso, en co participación de directivos, gerentes y autoridades por innovar fijando acuerdos y consensos entre la Dirección Regional de Salud (DIRESA), Gobierno Regional de Puno (GORE), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), y el Ministerio de Salud (MINS).

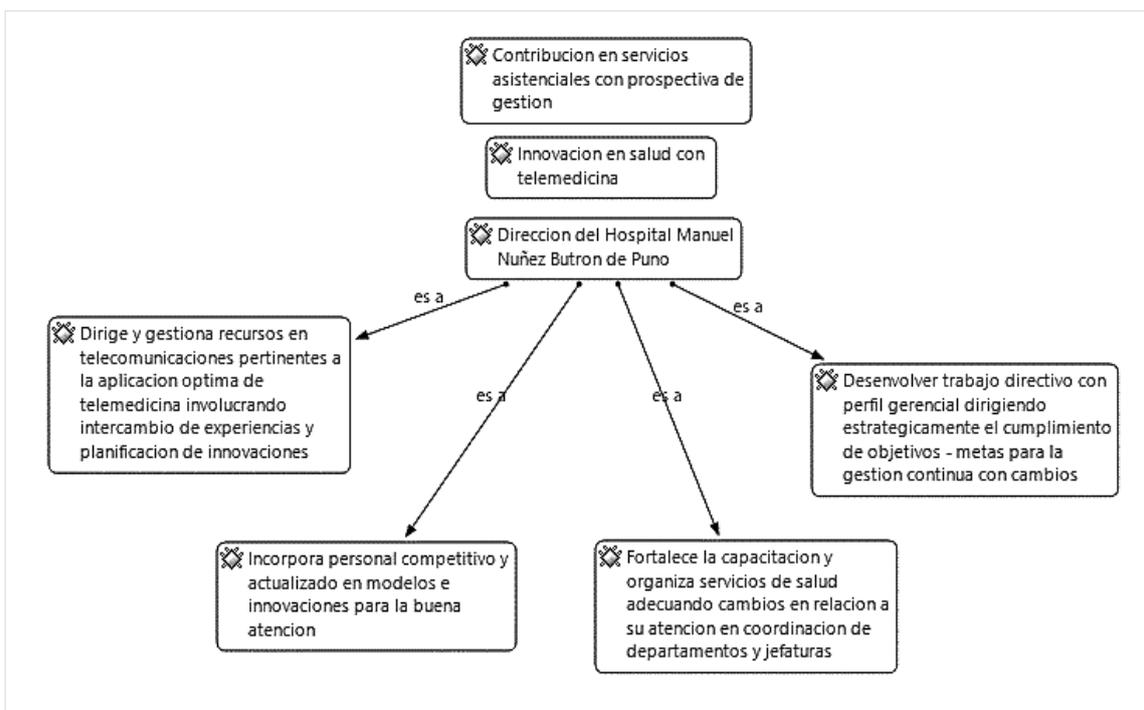
#### **4.1.4. Contribución de telemedicina con prospectiva en innovación asistencial desde gestión hospitalaria**

La telemedicina por innovar servicios con prospectiva de mejora y adquirir gran importancia para ofrecer calidad de atención orientando resaltar su gestión desde la dirección administrativa aborda claramente explicar el significado de manejar y adaptar las técnicas

avanzadas tecnológicas de la biomedicina en servicios tradicionales creando nueva visión en incluir cambios desde la propuesta de directivos del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno. Por ello, la figura N°6 detalla la contribución de la telemedicina a través de la gestión administrativa, resaltando el análisis de implementarlo con calidad de innovación poniendo énfasis en gerencia estratégica al proponer la intensificación e instrucción especializada en e-Health consolidando ejes y objetivos basados en resultados referido a la praxis sanitaria.

**Figura 6**

*La modernización de la gestión con nueva prospectiva de gerencia en salud*



Fuente: Elaborado a partir del focus group de directivos y profesionales

Por otro lado, es también pertinente añadir gestión en acción conjunta de direcciones desconcentradas de telecomunicaciones, salud, etc. y los gobiernos locales-regionales para que prioricen en sus acuerdos y agendas de sesiones y prioridades el fortalecimiento de la telemedicina en los hospitales y establecimientos, en primera instancia, llevando la interconexión de esta innovación médica a los centros y postas alejadas, del mismo modo, proyectar la conformación de comités rectores que favorezcan la telesalud mediante el cumplimiento y regulación de directivas y reglamentos a su adecuación en las redes y hospitales adscritos al Ministerio de Salud y ESSALUD.

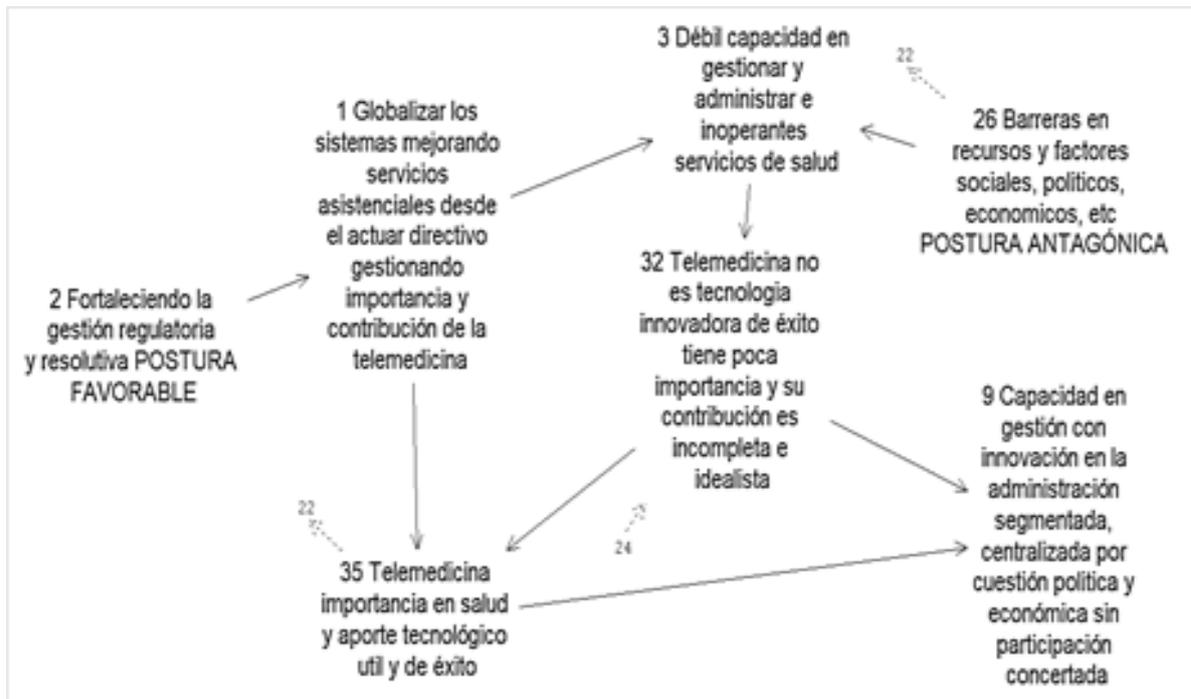
## 4.2. DISCUSIÓN

El avance holístico del conocimiento científico ha enfocado hallazgos y estudios en las ciencias sociales adaptados a la interpretación crítica desde diversos ámbitos y disciplinas aportando soluciones teórico-prácticas como alternativas de mejora en contribución de múltiples perspectivas de actores como ejemplo se menciona a las ciencias administrativas y de gestión y ciencias médicas. De esta manera, eminentes académicos propulsaron investigaciones en México, Ecuador, Colombia, Paraguay, Lima y Puno sobre la gestión administrativa poniendo en casuística de análisis las barreras sociales, políticas y económicas e incidencia al conocer la realidad de servicios sanitarios en los hospitales, siendo precedente para globalizar con equidad de acceso los sistemas asistenciales dados por telemedicina y gestionar su importancia desde los directivos. Para ello, la contribución de telemedicina a la calidad de servicios, primero, debe socializar los parámetros y ventajas de innovación a través de la capacitación e inducción práctica en campo de cada servicio y unidad institucional, posteriormente, hacer la evaluación de las restricciones evidenciadas por departamento asistencial respecto a la atención del paciente, el control y seguimiento a posibles acciones de cambio que re direccionen las dificultades e influencia de la magnitud de la mejora frente al servicio actual, lo cual en concertación y acuerdo participativo de directores, gerentes y autoridades se proponga ejecutar proyectos en desarrollo de capacidades enfocados a la buena gestión con criterio técnico de resolver la situación de servicios de salud y garantizar la eficacia de recursos y equipamiento interno y externo alineados a fortalecer servicios con visión y misión a la modernización pública, esta postura por examinar con certeza argumentos y sustentarlo con explicación a profundidad aborda teoría fundamentada general y diferenciado con las gruesas carencias de recursos que hacen de los servicios inoperantes y precarios en calidad de atención tras ejercicio de la gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, lo cual, pone todavía en controversia su efectivo aporte de la telemedicina como teoría particular fundamentada, para esto se deberá analizar en debate y discusión comparativa ambos sucesos llegando a estructurar explicación justificada precisa para emprender formas efectivas de innovación acorde al propósito ya estudiado. Asimismo, la figura N°7 muestra en un organizador semántico lo confuso y ambiguo de llevar adelante la telemedicina considerando lo antagónico de su implementación con perspectivas que manifiestan llegar a futuras mejoras por lado de los profesionales y directivos, el cual, analizado en reflexión y apreciación crítica, persiste aun

varias divergencias referidas al enfoque regional en servicios de salud siendo el factor determinante que seguirá impidiendo desarrollar gestión con innovación. Por tanto, se limita a contribuir con prospectiva de cambio ante la crisis administrativa y laboral junto al retroceso generalizado dentro del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

**Figura 7**

*Globalización en servicios asistenciales con aciertos y desaciertos en la gestión administrativa*

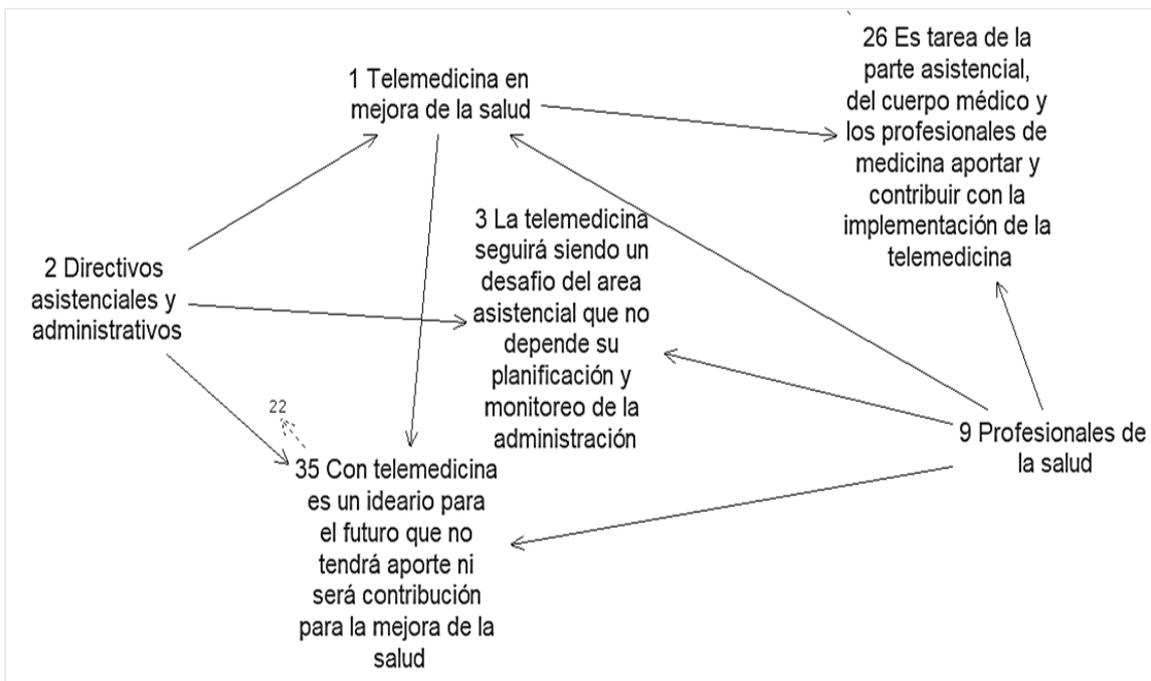


Fuente: Elaborado a partir de las entrevistas y el focus group

En conclusión a lo señalado, la figura N°8 explica la limitada contribución de la telemedicina y gestión administrativa entendiendo que la crisis se sitúa en retroceso a la mejora por evidenciar en directivos y profesionales desempeño de funciones sin objetivos e indicadores, tampoco, actualización en competencias y habilidades en su profesión ni aptitudes para cargos gerenciales significando esto aspecto improductivo en desventaja de lamentar en tiempos actuales por presenciar directivos mínimamente preparados, solo mostrando en dilemas el liderazgo directivo.

**Figura 8**

*Telemedicina contribución en controversia con el rol de directivos y profesionales*



Fuente: Elaborado a partir de las entrevistas y el focus group

Según al análisis e interpretación, Del Castillo Rueda & Khosravi Shahi (2005) señala: La reingeniería es un proceso creativo, de renovar las estructuras, procesos, sistemas y maneras de medir resultados y el desempeño de la organización e innovación significa transformación e implica ruptura contraviniendo a la cultura cortoplacista (no asumir retos y pensar que el paso del tiempo lo arreglara todo), conllevando afrontar riesgos y estar en contra de la burocracia, de lo cual inferimos que los directivos no proyectan reingeniería con cambios en su gestión, uno, por ser agentes pasivos de la transformación sin ser propulsores por depender de la burocracia, dos, por desconocer y no buscar la excelencia. Por esto, para reforzar la tarea directiva con prospectiva de contribuir a la innovación asistencial exige iniciativas para reinventar y reconstruir nuevos métodos marcando pautas del como aportar y que acciones proponer en lugar del que aportar y que acciones cumplir y acatar, incorporando estrategias lo más efectivas en alcanzar modernidad asistencial. En ese sentido, Alvarez et al., (2017), alude a la gestión competitiva de excelencia poniendo relevancia al análisis de fortalezas y oportunidades de mejora que vinculen permanente diagnóstico y evaluación de acciones planteadas para luego de su incidencia observar cuan eficiente y optima constituyen en innovación de servicios en salud. Del mismo modo, Caldera (2017) refleja lo significativo

que es la articulación participativa de entes gubernamentales para robustecer la débil administración de gestión directiva y enrumbar su implantación seguido de transitar al nuevo rol de gerencias las direcciones de los hospitales del Ministerio de Salud en sujeción a normativas de los ministerios y el Estado.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

**Primera:** Con perspectiva de innovar servicios asistenciales se ha conocido la situación y experiencias en atención al paciente luego de analizar lo descrito y expresado según el ámbito profesional o directivo proyectando la realidad de salud. De acuerdo a ello, las experiencias que conocen los profesionales en la atención del paciente en distintos servicios médicos muestra falencias en el desempeño del personal como la satisfacción con el atendido siendo perjudiciales a la innovación y mejora a la calidad. Por otro lado, la situación de salud conocida por directivos es caótica y nefasta en gestionar y manejar procesos administrativos desvirtuando la naturaleza de los estudios técnicos con cambios presupuestarios, de equipamiento, infraestructura, en favor de cubrir la escasez y cobertura de servicios y atenciones en salud frente a la población vulnerable.

**Segunda:** En ambas prospectivas orientadas a la gestión hospitalaria, la telemedicina adquiere importancia como innovación asistencial haciendo más efectiva y confiable los servicios y atenciones, y promoviendo reingeniería de procesos directivos añadiendo paradigmas y modelos pilotos en salud con participación concertada entre las direcciones y gerencias multisectoriales.

**Tercera:** Con perspectiva de gestión directiva, la telemedicina tendrá mayor contribución a la innovación de los servicios asistenciales, adaptando coordinación conjunta a la función administrativa y especialización en gerencia estratégica articulada a roles directivos, que introduzca avanzadas técnicas biomédicas según los ejes sostenibles y modelos innovadores cuyo mecanismo logra crear y practicar visión con prospectiva de desarrollo en servicios desde comités expertos de seguimiento en telesalud conformado por profesionales y directivos haciendo reconocido el sector salud.

## 5.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

### 5.2.1. Recomendaciones

**Primera:** Promover desde la gerencia de desarrollo social del Gobierno Regional de Puno (GORE) la selección a cargos directivos acorde al perfil profesional en gestión pública, coadyuvando que funcionarios expertos regidos en alta dirección y gerencia dirijan con eficacia las instituciones de salud pública.

**Segunda:** Fortalecer la gestión de fibra óptica desde la Dirección Regional de Salud (DIRESA), facilitando la cobertura de atención por telemedicina en todos centros y establecimientos de salud.

**Tercera:** Fomentar en perspectiva de innovación desde el Gobierno Regional de Puno (GORE) la gestión de la mejora continua por iniciativa de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) y el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

**Cuarta:** Impulsar comités de monitoreo y seguimiento del servicio de telemedicina desde la dirección y subdirección del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno para reorganizar, coordinar y evaluar el manejo más estandarizado e idóneo de telesalud en los departamentos asistenciales.

**Quinta:** Implementar proyectos de investigación multidisciplinarios a nivel de pregrado y maestría aplicados en la temática de innovación en servicios de salud desde la Universidad Nacional de Juliaca y Universidad Nacional del Altiplano los cuales sean financiados por la Dirección Regional de Salud (DIRESA) y el Ministerio de Salud (MINSa) para trabajar su ejecución con impacto en mejora de gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

### 5.2.2. Sugerencias

**Primera:** Difundir, compartir los resultados del informe de investigación y, entregar un ejemplar de la tesis a biblioteca del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, Hospital Carlos Monge Medrano de San Román y la Dirección Regional de Salud (DIRESA) dicha producción académica es referente para su revisión y publicación en favor al desarrollo de la región

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, P., Alcazar, F., Almazan, S., Alvarez, Y., Biurrun, A., & Bleda, J. (2009). *Manual de Calidad Asistencial. Castilla - La Mancha - España*. Retrieved from [https://sescam.castillalamancha.es/sites/sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20131017/manual\\_calidad\\_asistencial\\_de\\_la\\_seca.pdf](https://sescam.castillalamancha.es/sites/sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20131017/manual_calidad_asistencial_de_la_seca.pdf)
- Alvarez, K., Serrano, L., & Bravo, E. (2017). Innovación En Salud: *Revisión De Literatura Científica De La Última Década*, 15(1), 43–61. Retrieved from <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.559>
- Alzate, M. (2019). *Telemedicina en Colombia: Desafíos del Derecho y la Medicina en la actualidad. Justicia y Derecho*, 1(345–7894), 50–67. Retrieved from [mcalzate@unicauca.edu.co](mailto:mcalzate@unicauca.edu.co)
- Arias, F., & Ruiz, H. (2014). *Aplicación movil web en monitoreo y control del tratamiento de los pacientes del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad de San Martin de Porres, Lima - Peru. Retrieved from [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1026/arias\\_fj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1026/arias_fj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baelo, R., & Canton, I. (2009). *Las tecnologías de la informacion y la comunicacion en la educacion superior: Estudio descriptivo y de revision*. *Revista Iberoamericana de Educacion*, 291(1), 1–12. Retrieved from <https://doi.org/10.35362/rie5071965>
- Barrios, M. (febrero, 2014). Calidad en servicios de salud - *Un reto ineludible*. *Revista cubana en hematología y hemoterapia inmunologica*, 30(2), 179–183. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Blázquez, F., Dorta, J., & Verona, M. (2006). *Concepto, perspectivas y medida del crecimiento empresarial*. *Revista Innovar*, 19(31), 165–195. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/205/20503107.pdf>
- Caldera, M. L. (2017). *Una mirada reflexiva sobre gestión y salud pública desde el paradigma de la complejidad*. *Revista Salus*, 21(1), 22–25. Retrieved from [salus@uc.edu.ve](mailto:salus@uc.edu.ve)
- Congreso de la Republica. *Ley marco de telesalud*, Publicacion N°1 del libro 30421, (2016). Lima-Peru. Retrieved from <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-marco-de-telesalud-ley-30421-1363168-1>
- Curioso, W. (2015). *La telesalud y las nuevas fronteras de la informática biomédica en el*

- Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 32(2), 217. Retrieved from <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2015.322.1610>
- Del Castillo Rueda, A., & Khosravi Shahi, P. (2005). *Reingeniería en el proceso de gestión e innovación de la asistencia médica hospitalaria*. *Anales de medicina interna*, 22(11), 509–510. Retrieved from <https://doi.org/10.4321/s0212-71992005001100001>
- Dos Santos, A. de F., & Fernández, A. (2013). *Desarrollo de la telesalud en América Latina*. Comisión económica para América Latina y el Caribe - Organización de las Naciones Unidas. Retrieved from [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35453/S2013129\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35453/S2013129_es.pdf)
- Fernández, A. (marzo, 2018). *Telemedicina: Avances y logros*. *Portafolio Salud - Diario financiero*, p.8. Retrieved from [https://www.df.cl/noticias/site/artic/20180327/asocfile/20180327025437/portafolio\\_salud\\_ok.pdf](https://www.df.cl/noticias/site/artic/20180327/asocfile/20180327025437/portafolio_salud_ok.pdf)
- Gonzales, J. (2015). *Estudio para aplicación de telemedicina en consultas y diagnósticos a distancia en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4115/1/T-UCSG-POS-MTEL-46.pdf>
- Guerrero, J. (2011). *Plan estratégico para la implementación de un sistema de telemedicina*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Retrieved from [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_0513\\_CS.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0513_CS.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Vol. 11). Bogota - Colombia.
- MINSA. (2020). *Plataforma digital única del Estado peruano*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/1127209-politica-nacional-multisectorial-de-salud-al-2030>
- Murray, P. (2002). *Gestión, información, conocimiento*. *Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, 4(14), 1–12. Retrieved from [editor@bibliosperu.com](mailto:editor@bibliosperu.com)
- Rabanales, J., Párraga, I., Hidalgo, J., Pretel, F., & Navarro, B. (2011). *Tecnologías de la información y las comunicaciones desde la telemedicina*, 4(1), 42–48. Retrieved from <http://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v4n1/especial1.pdf>
- Rivas, R., & Galván, P. (2018). *Telemedicina en el Paraguay: Aportes del Instituto de*

- Investigaciones en Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Asuncion (IICS-UNA)*. Memoria institucional de investigacion en salud, 16(3), 66–72. Retrieved from [https://doi.org/10.18004/Mem.iics/1812-9528/2018.016\(03\)66-072](https://doi.org/10.18004/Mem.iics/1812-9528/2018.016(03)66-072)
- Somocurcio, J. (2010). *Atencion primaria de la salud. Revista de medicina experimental y salud publica*, 30(1726–4642), 171–172. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/363/36328562001.pdf>
- Uribe, F. (2006). *Análisis estratégico y prospectiva en salud. Revista Martinovich*, 34(23), 153–186. Retrieved from <https://doi.org/10.747/9788575415429>.
- Vargas, L. (2018). *Diseño de un sistema ethernet para la interconexion del Hospital Manuel Nuñez Butron utilizando tecnologia multicast para brindar servicios de telemedicina*. Facultad de Ingenieria Mecanica Electrica, Electronica y Sistemas. Universidad Nacional del Altiplano. Retrieved from [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/Unap/9312/Vargas\\_Velásquez\\_Luis\\_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/Unap/9312/Vargas_Velásquez_Luis_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velázquez, M., Pacheco, A., Silva, M., & Sosa, D. (2017). *Evaluación del proceso de teleconsulta desde la perspectiva del proveedor, Programa de telesalud de Oaxaca, México*. *Revista Panamericana de salud publica*, 41(2341–654), 22. Retrieved from [https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rpsp/v41/1020-4989-RPSP-41-e22.pdf](https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpsp/v41/1020-4989-RPSP-41-e22.pdf)

## ANEXOS

### Instrumentos en recolección de información

#### Anexo 1:

Entrevista semi estructurada (A) – Profesionales en salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### ENTREVISTA SEMI - ESTRUCTURADA A PROFESIONALES EN SALUD – MÉDICOS, ENFERMERAS, OBSTETRAS Y ODONTÓLOGOS – HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO

##### Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse contribuye con el proyecto de tesis del señor estudiante Maig Harthur Florez Pacheco con finalidad en la obtención del título profesional en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, dicha investigación se titula "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" que tiene como objetivo analizar perspectivas de profesionales y directivos sobre la contribución de telemedicina en la innovación de servicios asistenciales para la gestión prospectiva hospitalaria, conociendo la situación de salud y experiencias del servicio asistencial para comprender su contribución de telemedicina en innovar atención al paciente con prospectiva en gestión sanitaria. Siendo la información proporcionada solo con fines académicos manteniéndose la confidencialidad del entrevistado.

##### Objetivo

Conocer y analizar experiencias de atención al paciente en servicios asistenciales desde perspectivas profesionales para la gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Dirigido

Profesionales de salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Recursos

Guía de entrevista, grabadora, filmadora y cuaderno de apuntes

##### Instrucciones al Entrevistador

###### Saludo Preliminar

Deberá informar al entrevistado sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito de la entrevista

Deberá registrar la información del lugar, fecha y hora de la entrevista e incluir en sus anotaciones las ideas principales para sintetizar la entrevista en la parte final

Deberá grabar y tomar fotografías de la entrevista

##### Datos Generales del participante

Entrevistado (seudónimo): ..... Género: M...F...

Cargo que desempeña: .....

Tiempo que labora en la institución: .....

Correo Electrónico: .....

##### Información Básica del Instrumento de Recolección Informativa

Duración: 25 minutos Fecha: ...../...../2019

Lugar: ..... Inicio: ..... Término: .....

##### Estructura de Entrevista

**Introducción:** Descripción general del proyecto de investigación (propósito, objetivos, muestra seleccionada y utilidad de resultados)

##### Contenido

##### Categorías de Análisis

###### Atención Eficiente al Paciente en Servicios de Salud

###### Atención de Calidad al Paciente

¿Cuáles son las experiencias profesionales referidas en atención al paciente del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

###### Servicios Asistenciales Hospitalarios en Salud

###### Servicios Asistenciales con Prospectiva en Salud para Todos

¿Cuáles son sus percepciones sobre el servicio de salud que se brinda al paciente? ¿Cuáles son las perspectivas propuestas para la mejora de los servicios asistenciales?

###### Telemedicina como Innovación de Salud

###### Telemedicina – Mejora en Salud Social

¿Qué importancia funcional tiene la telemedicina para la mejora de los servicios de salud?

¿Cómo la innovación tele médica puede reorientar servicios asistenciales?

Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los aportes principales que contribuyan a la mejora conjunta en servicios de salud tele médicos?

##### Consideraciones Finales

El entrevistado realiza sugerencias, propuestas sobre el Proyecto de Investigación

**Cierre de la entrevista:** Agradecimientos y compromiso por el informante a nueva sesión

## Anexo 2:

### Entrevista semi estructurada (B) - Profesionales en salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### ENTREVISTA SEMI - ESTRUCTURADA B PROFESIONALES EN SALUD – TECNÓLOGOS MÉDICOS, BIÓLOGOS, TRABAJADORAS SOCIALES, QUÍMICOS FARMACÉUTICOS – HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO

##### Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse contribuye con el proyecto de tesis del señor estudiante Maig Harthur Florez Pacheco con finalidad en la obtención del título profesional en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, dicha investigación se titula "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" que tiene como objetivo analizar perspectivas de profesionales y directivos sobre la contribución de telemedicina en la innovación de servicios asistenciales para la gestión prospectiva hospitalaria, conociendo la situación de salud y experiencias del servicio asistencial para comprender su contribución de telemedicina en innovar atención al paciente con prospectiva en gestión sanitaria. Siendo la información proporcionada solo con fines académicos manteniéndose la confidencialidad del entrevistado.

##### Objetivo

Conocer y analizar experiencias de atención al paciente en servicios asistenciales desde perspectivas profesionales para la gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Dirigido

Profesionales de salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Recursos

Guía de entrevista, grabadora, filmadora y cuaderno de apuntes

##### Instrucciones al Entrevistador

Saludo Preliminar

Deberá informar al entrevistado sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito de la entrevista

Deberá registrar la información del lugar, fecha y hora de la entrevista e incluir en sus anotaciones las ideas principales para sintetizar la entrevista en la parte final

Deberá grabar y tomar fotografías de la entrevista

##### Datos Generales del participante

Entrevistado (seudónimo): ..... Género: M...F...

Cargo que desempeña: .....

Tiempo que labora en la institución: .....

Correo Electrónico: .....

##### Información Básica del Instrumento de Recolección Informativa

Duración: 25 minutos Fecha: ...../...../2019

Lugar: ..... Inicio: ..... Término: .....

##### Estructura de Entrevista

**Introducción:** Descripción general del proyecto de investigación (propósito, objetivos, muestra seleccionada y utilidad de resultados)

##### Contenido

##### Categorías de Análisis

##### Atención Eficiente al Paciente en Servicios de Salud

###### Atención de Calidad al Paciente

¿Cuáles son las experiencias profesionales referidas en atención al paciente del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

##### Servicios Asistenciales Hospitalarios en Salud

###### Servicios Asistenciales con Prospectiva en Salud para Todos

¿Cuáles son sus percepciones sobre el servicio de salud que se brinda al paciente? ¿Cuáles son las perspectivas propuestas para la mejora de los servicios asistenciales?

##### Telemedicina como Innovación de Salud

###### Telemedicina – Mejora en Salud Social

Desde su punto de vista, ¿Qué importancia funcional tiene la telemedicina para la mejora de los servicios de salud? ¿Qué resaltar para fomentar y fortalecer buena atención?

¿Cómo la innovación tele médica puede reorientar servicios asistenciales?

¿Cuál es la contribución de telemedicina para la mejora de los servicios de salud? ¿Cuál es su aporte al cambio del modelo de atención?

##### Consideraciones Finales

El entrevistado realiza sugerencias, propuestas sobre el Proyecto de Investigación

Cierre de la entrevista: Agradecimientos y compromiso por el informante a nueva sesión

### Anexo 3:

## Entrevista semi estructurada (A1) - Directivos asistenciales del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

### ENTREVISTA SEMI- ESTRUCTURADA A1 DIRECTIVOS EN SALUD – JEFES DE DEPARTAMENTO ASISTENCIAL – HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO

#### Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse contribuye con el proyecto de tesis del señor estudiante Maig Harthur Flórez Pacheco con finalidad en la obtención del título profesional en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, dicha investigación se titula "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" que tiene como objetivo analizar perspectivas de profesionales y directivos sobre la contribución de telemedicina en la innovación de servicios asistenciales para la gestión prospectiva hospitalaria, conociendo la situación de salud y experiencias del servicio asistencial para comprender su contribución de telemedicina en innovar atención al paciente con prospectiva en gestión sanitaria. Siendo la información proporcionada solo con fines académicos manteniéndose la confidencialidad del entrevistado.

#### Objetivo

Conocer y analizar la situación asistencial en servicios de salud desde perspectivas de directivos para la gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### Dirigido

Directivos de Salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### Recursos

Guía de entrevista, grabadora, filmadora y cuaderno de apuntes

#### Instrucciones al Entrevistador

Saludo Preliminar

Deberá informar al entrevistado sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito de la entrevista

Deberá registrar la información del lugar, fecha y hora de la entrevista e incluir en sus anotaciones las ideas principales para sintetizar la entrevista en la parte final

Deberá grabar y tomar fotografías de la entrevista

#### Datos Generales del participante

Entrevistado (seudónimo): ..... Género: M...F...

Cargo que desempeña: .....

Tiempo que labora en la institución: .....

Correo Electrónico: .....

#### Información Básica del Instrumento de Recolección Informativa

Duración: 30 minutos Fecha: ...../...../2019

Lugar: ..... Inicio: ..... Término: .....

#### Estructura de Entrevista

**Introducción:** Descripción general del proyecto de investigación (propósito, objetivos, muestra seleccionada y utilidad de resultados)

#### Contenido

#### Categorías de Análisis

#### Gestión de Servicios Asistenciales con Tecnologías de Información en Salud

##### Situación de Servicios Asistenciales de Salud

¿Cuál es la situación de servicios en salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

¿Qué cambios establece desde la gestión para mejorar los servicios en salud?

#### Gestión Hospitalaria con Prospectiva

##### Visión Prospectiva en la Gestión de Servicios de Salud

¿Cuáles son las estrategias para alcanzar resultados efectivos en la gestión de servicios de salud?

¿Cómo fomentar con el personal compromiso en la organización desde gestión pública moderna?

#### Gestión de Servicios Asistenciales con Tecnologías de Información en Salud

##### Telemedicina como Innovación de Servicios Asistenciales

¿Qué acciones propone para implementar la telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

¿Cómo impulsar cambios asistenciales en telemedicina para el desarrollo Institucional?

¿Cómo telemedicina contribuye al proceso de transformación y avance de la gestión en salud?

¿Qué perspectivas tiene usted para difundir buenas prácticas asistenciales con el aporte de la telemedicina?

#### Consideraciones Finales

El entrevistado realiza sugerencias, propuestas sobre el Proyecto de Investigación

Cierre de la entrevista: Agradecimientos y compromiso por el informante a nueva sesión

## Anexo 4:

### Entrevista semi estructurada (B1) – Directivos y administrativos del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### ENTREVISTA SEMI - ESTRUCTURADA B1 DIRECTIVOS EN SALUD – JEFES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS – HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO

##### Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse contribuye con el proyecto de tesis del señor estudiante Maig Harthur Florez Pacheco con finalidad en la obtención del título profesional en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, dicha investigación se titula "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" que tiene como objetivo analizar perspectivas de profesionales y directivos sobre la contribución de telemedicina en la innovación de servicios asistenciales para la gestión prospectiva hospitalaria, conociendo la situación de salud y experiencias del servicio asistencial para comprender su contribución de telemedicina en innovar atención al paciente con prospectiva en gestión sanitaria. Siendo la información proporcionada solo con fines académicos manteniéndose la confidencialidad del entrevistado.

##### Objetivo

Conocer y analizar la situación asistencial en servicios de salud desde perspectivas de directivos para la gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Dirigido

Directivos de Salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Recursos

Guía de entrevista, grabadora, filmadora y cuaderno de apuntes

##### Instrucciones al Entrevistador

Saludo Preliminar

Deberá informar al entrevistado sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito de la entrevista

Deberá registrar la información del lugar, fecha y hora de la entrevista e incluir en sus anotaciones las ideas principales para sintetizar la entrevista en la parte final

Deberá grabar y tomar fotografías de la entrevista

##### Datos Generales del participante

Entrevistado (seudónimo): ..... Género: M...F...

Cargo que desempeña: .....

Tiempo que labora en la institución: .....

Correo Electrónico: .....

##### Información Básica del Instrumento de Recolección Informativa

Duración: 30 minutos Fecha: ...../...../2019

Lugar: ..... Inicio: ..... Término: .....

##### Estructura de Entrevista

Introducción: Descripción general del proyecto de investigación (propósito, objetivos, muestra seleccionada y utilidad de resultados)

##### Contenido

##### Categorías de Análisis

##### Gestión de Servicios Asistenciales con Tecnologías de Información en Salud

###### Situación de Servicios Asistenciales de Salud

¿Cuál es la situación de salud en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno? ¿Cómo influye en la gestión de servicios en salud?

¿Qué tan importantes son, para mejorar los servicios en salud desde las jefaturas en general?

¿Cuáles son los criterios con enfoque administrativo-asistencial de trabajo frente a problemas de servicios en salud?

##### Gestión Hospitalaria con Prospectiva

###### Visión Prospectiva en la Gestión de Servicios de Salud

¿Cuáles son las estrategias en calidad asistencial conocidas referidos a la gestión en salud? y ¿Cuáles son los aspectos a considerar en la práctica directiva para su eficacia?

¿Cómo proyecta usted la gestión administrativa considerando mejora en la gestión asistencial sanitaria?

¿Qué acciones prospectivas plantea para mejora de la gestión en salud?

##### Gestión de Servicios Asistenciales con Tecnologías de Información en Salud

###### Telemedicina como Innovación de Servicios Asistenciales

¿Qué acciones propone para implementar la telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

¿Cómo impulsar cambios institucionales para el desarrollo de telemedicina?

¿Cómo telemedicina contribuye al proceso de transformación y avance de la gestión en salud?

##### Consideraciones Finales

El entrevistado realiza sugerencias, propuestas sobre el Proyecto de Investigación

Cierre de la entrevista: Agradecimientos y compromiso por el informante a nueva sesión



## Anexo 5:

### Guía Focus Group para profesionales y directivos en salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### GUÍA EN DISCUSIÓN - FOCUS GROUP PROFESIONALES Y DIRECTIVOS EN SALUD DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO

Fecha: .....

Hora: .....

##### Saludo y Presentación

Buenos días/tardes, primero agradecerles por aceptar la invitación a dicha actividad académica, realizado por el estudiante Maig Harthur Florez Pacheco, bachiller egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social el cual viene ejecutando el presente proyecto de investigación titulado: "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" para fines de obtención del título profesional con mención honorífica en Gestión Pública y Desarrollo Social. Para ello, la reunión tendrá una duración de 40 minutos y será grabada, filmada y se tomara las fotos respectivas con propósito eminentemente de estudio, siendo dichos recursos informativos utilizados solo por el tesista y cualquier opinión hecha por los participantes estará en reserva para terceras personas. Todo lo manifestado por usted será relevante e importante por ello difunda sus ideas de manera abierta con el sustento y argumento adecuado. Muchas Gracias.

##### Objetivo

Analizar y Comprender la importancia de telemedicina como innovación de servicios asistenciales de salud para lograr gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Dirigido

Profesionales y Directivos asistenciales – administrativos del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Recursos

Grabadora, Filmadora, Equipo de sonido y audio, Proyector Multimedia y Laptop

##### Instrucciones al participante

Saludo Preliminar

Deberá informar el moderador sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito del focus group

Presentación de los participantes mencionando su nombre, su profesión, el cargo que desempeña y la experiencia laboral

##### Datos del participante

Nombres y Apellidos: ..... Edad: .....

Formación Profesional: .....

Cargos desempeñados: ..... Inicio: ..... Terminó: .....

##### Estructura de Sesiones/Grupos de Discusión

Tema de análisis: Innovación de telemedicina en mejora de los servicios en salud desde perspectivas profesionales y directivas

**Introducción:** Presentación, exposición y desarrollo de la actividad (saludo de bienvenida a los participantes, propósito, objetivos de las sesiones y conformación de grupos de discusión)

##### Contenido

##### Categoría de Análisis

##### Innovación tele médica en servicios asistenciales con gestión prospectiva

##### Innovación con gestión en modelos de atención sanitaria

Desde sus perspectivas como profesionales o directivos, ¿Cuáles son sus percepciones de innovación en modelos de gestión para la mejora de servicios en salud? ¿Cómo se debe proponer lineamientos y objetivos a nivel regional con impacto en gestión de salud?

##### Importancia tele médica en servicios asistenciales

¿De qué manera adquiere importancia telemedicina para cambiar servicios asistenciales con resolución desde la gestión sanitaria?

##### Contribución de telemedicina para la mejora de servicios en salud

Ante su implementación de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón, ¿Qué se debe considerar para alcanzar la contribución de dicha innovación con eficacia y mejora efectiva de servicios en salud?

##### Consideraciones Finales

El tesista realiza la síntesis de la actividad resaltando aportes y conclusiones más principales de los participantes sobre el tema de discusión y el aporte a la tesis

**Cierre de la entrevista:** Agradecimientos, felicitaciones de los actores al estudiante investigador



## Validación y revisión de instrumentos en recolección de información

### Anexo 6:

Entrevista validada tipo (A) - Profesionales en salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### Entrevista Semi - Estructurada A – Validada por expertos Profesionales en Salud – Médicos, Enfermeras, Obstetras y Odontólogos – Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse contribuye con el proyecto de tesis del señor estudiante Maig Harthur Florez Pacheco con finalidad en la obtención del título profesional en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, dicha investigación se titula "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" que tiene como objetivo analizar perspectivas de profesionales y directivos sobre la contribución de telemedicina en la innovación de servicios asistenciales para la gestión prospectiva hospitalaria, conociendo la situación de salud y experiencias del servicio asistencial para comprender su contribución de telemedicina en innovar atención al paciente con prospectiva en gestión sanitaria. Siendo la información proporcionada solo con fines académicos manteniéndose la confidencialidad del entrevistado.

##### Objetivo

Conocer y analizar experiencias de atención al paciente en servicios asistenciales desde perspectivas profesionales para la gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Dirigido

Profesionales de salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Recursos

Guía de entrevista, grabadora, filmadora y cuaderno de apuntes

##### Instrucciones al Entrevistador

###### Saludo Preliminar

Deberá informar al entrevistado sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito de la entrevista

Deberá registrar la información del lugar, fecha y hora de la entrevista e incluir en sus anotaciones las ideas principales para sintetizar la entrevista en la parte final

Deberá grabar y tomar fotografías de la entrevista

##### Datos Generales del participante

Entrevistado (seudónimo): ..... Género: M...F...

Cargo que desempeña: .....

Tiempo que labora en la institución: .....

Correo Electrónico: .....

##### Información Básica del Instrumento de Recolección Informativa

Duración: 25 minutos Fecha: ...../...../2019

Lugar: ..... Inicio: ..... Término: .....

##### Estructura de Entrevista

**Introducción:** Descripción general del proyecto de investigación (propósito, objetivos, muestra seleccionada y utilidad de resultados)

##### Contenido

###### Categorías de Análisis

###### Atención Eficiente al Paciente en Servicios de Salud

###### Atención de Calidad al Paciente

¿Cuáles son las experiencias profesionales referidas en atención al paciente del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

###### Servicios Asistenciales Hospitalarios en Salud

###### Servicios Asistenciales con Prospectiva en Salud para Todos

¿Cuáles son sus percepciones sobre el servicio de salud que se brinda al paciente? ¿Cuáles son las perspectivas propuestas para la mejora de los servicios asistenciales?

###### Telemedicina como Innovación de Salud

###### Telemedicina – Mejora en Salud Social

¿Qué importancia funcional tiene la telemedicina para la mejora de los servicios de salud?

¿Cómo la innovación tele médica puede reorientar servicios asistenciales?

Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los aportes principales que contribuyan a la mejora conjunta en servicios de salud tele médicos?

##### Consideraciones Finales

El entrevistado realiza sugerencias, propuestas sobre el Proyecto de Investigación

**Cierre de la entrevista:** Agradecimientos y compromiso por el informante a nueva sesión

MAG. HARTHUR FLOREZ PACHECO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
PUNO  
PAP 24269

MAG. HARTHUR FLOREZ PACHECO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
PUNO  
PAP 24269



## Anexo 7:

### Entrevista validada tipo (B) - Profesionales en salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### Entrevista Semi - Estructurada B – Validada por expertos Profesionales en Salud – Tecnólogos Médicos, Biólogos, Trabajadoras Sociales, Químicos Farmacéuticos – Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse contribuye con el proyecto de tesis del señor estudiante Maig Harthur Florez Pacheco con finalidad en la obtención del título profesional en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, dicha investigación se titula "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" que tiene como objetivo analizar perspectivas de profesionales y directivos sobre la contribución de telemedicina en la innovación de servicios asistenciales para la gestión prospectiva hospitalaria, conociendo la situación de salud y experiencias del servicio asistencial para comprender su contribución de telemedicina en innovar atención al paciente con prospectiva en gestión sanitaria. Siendo la información proporcionada solo con fines académicos manteniéndose la confidencialidad del entrevistado.

##### Objetivo

Conocer y analizar experiencias de atención al paciente en servicios asistenciales desde perspectivas profesionales para la gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Dirigido

Profesionales de salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Recursos

Guía de entrevista, grabadora, filmadora y cuaderno de apuntes

##### Instrucciones al Entrevistador

###### Saludo Preliminar

Deberá informar al entrevistado sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito de la entrevista

Deberá registrar la información del lugar, fecha y hora de la entrevista e incluir en sus anotaciones las ideas principales para sintetizar la entrevista en la parte final

Deberá grabar y tomar fotografías de la entrevista

##### Datos Generales del participante

Entrevistado (seudónimo): ..... Género: M...F...

Cargo que desempeña: .....

Tiempo que labora en la institución: .....

Correo Electrónico: .....

##### Información Básica del Instrumento de Recolección Informativa

Duración: 25 minutos Fecha: ...../...../2019

Lugar: ..... Inicio: ..... Término: .....

##### Estructura de Entrevista

**Introducción:** Descripción general del proyecto de investigación (propósito, objetivos, muestra seleccionada y utilidad de resultados)

##### Contenido

##### Categorías de Análisis

##### Atención Eficiente al Paciente en Servicios de Salud

###### Atención de Calidad al Paciente

¿Cuáles son las experiencias profesionales referidas en atención al paciente del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

##### Servicios Asistenciales Hospitalarios en Salud

###### Servicios Asistenciales con Prospectiva en Salud para Todos

¿Cuáles son sus percepciones sobre el servicio de salud que se brinda al paciente? ¿Cuáles son las perspectivas propuestas para la mejora de los servicios asistenciales?

##### Telemedicina como Innovación de Salud

###### Telemedicina – Mejora en Salud Social

Desde su punto de vista, ¿Qué importancia funcional tiene la telemedicina para la mejora de los servicios de salud? ¿Qué resaltar para fomentar y fortalecer buena atención?

¿Cómo la innovación tele médica puede reorientar servicios asistenciales?

¿Cuál es la contribución de telemedicina para la mejora de los servicios de salud? ¿Cuál es su aporte al cambio del modelo de atención?

##### Consideraciones Finales

El entrevistado realiza sugerencias, propuestas sobre el Proyecto de Investigación

**Cierre de la entrevista:** Agradecimientos y compromiso por el informante a nueva sesión

MLC. ANDE/OTIC/QUINPE  
DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO  
DIP 24209

MLC. ANDE/OTIC/QUINPE  
DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO  
DIP 24209



## Anexo 8:

### Entrevista validada tipo (A1) – Directivos asistenciales del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### Entrevista Semi- Estructurada A1 – Validada por expertos

#### Directivos en Salud – Jefes de Departamento Asistencial – Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse contribuye con el proyecto de tesis del señor estudiante Maig Harthur Florez Pacheco con finalidad en la obtención del título profesional en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, dicha investigación se titula "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" que tiene como objetivo analizar perspectivas de profesionales y directivos sobre la contribución de telemedicina en la innovación de servicios asistenciales para la gestión prospectiva hospitalaria, conociendo la situación de salud y experiencias del servicio asistencial para comprender su contribución de telemedicina en innovar atención al paciente con prospectiva en gestión sanitaria. Siendo la información proporcionada solo con fines académicos manteniéndose la confidencialidad del entrevistado.

##### Objetivo

Conocer y analizar la situación asistencial en servicios de salud desde perspectivas de directivos para la gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Dirigido

Directivos de Salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Recursos

Guía de entrevista, grabadora, filmadora y cuaderno de apuntes

##### Instrucciones al Entrevistador

###### Saludo Preliminar

Deberá informar al entrevistado sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito de la entrevista

Deberá registrar la información del lugar, fecha y hora de la entrevista e incluir en sus anotaciones las ideas principales para sintetizar la entrevista en la parte final

Deberá grabar y tomar fotografías de la entrevista

##### Datos Generales del participante

Entrevistado (seudónimo): ..... Género: M...F...

Cargo que desempeña: .....

Tiempo que labora en la institución: .....

Correo Electrónico: .....

##### Información Básica del Instrumento de Recolección Informativa

Duración: 30 minutos Fecha: ...../...../2019

Lugar: ..... Inicio: ..... Término: .....

##### Estructura de Entrevista

**Introducción:** Descripción general del proyecto de investigación (propósito, objetivos, muestra seleccionada y utilidad de resultados)

##### Contenido

###### Categorías de Análisis

###### Gestión de Servicios Asistenciales con Tecnologías de Información en Salud

###### Situación de Servicios Asistenciales de Salud

¿Cuál es la situación de servicios en salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

¿Qué cambios establece desde la gestión para mejorar los servicios en salud?

###### Gestión Hospitalaria con Prospectiva

###### Visión Prospectiva en la Gestión de Servicios de Salud

¿Cuáles son las estrategias para alcanzar resultados efectivos en la gestión de servicios de salud?

¿Cómo fomentar con el personal compromiso en la organización desde gestión pública moderna?

###### Gestión de Servicios Asistenciales con Tecnologías de Información en Salud

###### Telemedicina como Innovación de Servicios Asistenciales

¿Qué acciones propone para implementar la telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

¿Cómo impulsar cambios asistenciales en telemedicina para el desarrollo Institucional?

¿Cómo telemedicina contribuye al proceso de transformación y avance de la gestión en salud?

¿Qué perspectivas tiene usted para difundir buenas prácticas asistenciales con el aporte de la telemedicina?

##### Consideraciones Finales

El entrevistado realiza sugerencias, propuestas sobre el Proyecto de Investigación

**Cierre de la entrevista:** Agradecimientos y compromiso por el informante a nueva sesión

APC: ROE: 003 QUINTA  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
PUÑO - PERÚ  
TEL: 010 24209

APC: ROE: 003 QUINTA  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
PUÑO - PERÚ  
TEL: 010 24209



## Anexo 9:

### Entrevista validada tipo (B1) – Directivos y administrativos del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### Entrevista Semi - Estructurada B1 – Validada por expertos Directivos en Salud – Jefes de Unidades Administrativas – Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse contribuye con el proyecto de tesis del señor estudiante Maig Harthar Florez Pacheco con finalidad en la obtención del título profesional en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, dicha investigación se titula "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" que tiene como objetivo analizar perspectivas de profesionales y directivos sobre la contribución de telemedicina en la innovación de servicios asistenciales para la gestión prospectiva hospitalaria, conociendo la situación de salud y experiencias del servicio asistencial para comprender su contribución de telemedicina en innovar atención al paciente con prospectiva en gestión sanitaria. Siendo la información proporcionada solo con fines académicos manteniéndose la confidencialidad del entrevistado.

##### Objetivo

Conocer y analizar la situación asistencial en servicios de salud desde perspectivas de directivos para la gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Dirigido

Directivos de Salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

##### Recursos

Guía de entrevista, grabadora, filmadora y cuaderno de apuntes

##### Instrucciones al Entrevistador

###### Saludo Preliminar

Deberá informar al entrevistado sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito de la entrevista

Deberá registrar la información del lugar, fecha y hora de la entrevista e incluir en sus anotaciones las ideas principales para sintetizar la entrevista en la parte final

Deberá grabar y tomar fotografías de la entrevista

##### Datos Generales del participante

Entrevistado (seudónimo): ..... Género: M...F...

Cargo que desempeña: .....

Tiempo que labora en la institución: .....

Correo Electrónico: .....

##### Información Básica del Instrumento de Recolección Informativa

Duración: 30 minutos Fecha: ...../...../2019

Lugar: ..... Inicio: ..... Término: .....

##### Estructura de Entrevista

**Introducción:** Descripción general del proyecto de investigación (propósito, objetivos, muestra seleccionada y utilidad de resultados)

##### Contenido

###### Categorías de Análisis

###### Gestión de Servicios Asistenciales con Tecnologías de Información en Salud

###### Situación de Servicios Asistenciales de Salud

¿Cuál es la situación de salud en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno? ¿Cómo influye en la gestión de servicios en salud? ¿Qué tan importantes son, para mejorar los servicios en salud desde las jefaturas en general?

¿Cuáles son los criterios con enfoque administrativo-asistencial de trabajo frente a problemas de servicios en salud?

###### Gestión Hospitalaria con Prospectiva

###### Visión Prospectiva en la Gestión de Servicios de Salud

¿Cuáles son las estrategias en calidad asistencial conocidas referidos a la gestión en salud? y ¿Cuáles son los aspectos a considerar en la práctica directiva para su eficacia?

¿Cómo proyecta usted la gestión administrativa considerando mejora en la gestión asistencial sanitaria?

¿Qué acciones prospectivas plantea para mejora de la gestión en salud?

###### Gestión de Servicios Asistenciales con Tecnologías de Información en Salud

###### Telemedicina como Innovación de Servicios Asistenciales

¿Qué acciones propone para implementar la telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno?

¿Cómo impulsar cambios institucionales para el desarrollo de telemedicina?

¿Cómo telemedicina contribuye al proceso de transformación y avance de la gestión en salud?

##### Consideraciones Finales

El entrevistado realiza sugerencias, propuestas sobre el Proyecto de Investigación

**Cierre de la entrevista:** Agradecimientos y compromiso por el informante a nueva sesión

MICROFILMADO  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
PUÑO - PERÚ  
2019

MICROFILMADO  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
PUÑO - PERÚ  
2019

MICROFILMADO  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
PUÑO - PERÚ  
2019

## Anexo 10:

Focus Group con guía de discusión validada - Profesionales y directivos en salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

### Guía de Discusión - Focus Group – Validada por expertos Profesionales y Directivos en Salud del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Fecha: .....

Hora: .....

#### Saludo y Presentación

Buenos días/tardes, primero agradecerles por aceptar la invitación a dicha actividad académica, realizado por el estudiante Maig Harthur Florez Pacheco, bachiller egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social el cual viene ejecutando el presente proyecto de investigación titulado: "Telemedicina, innovación en servicios asistenciales desde la perspectiva de profesionales y directivos de salud en Gestión Prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019" para fines de obtención del título profesional con mención honorífica en Gestión Pública y Desarrollo Social. Para ello, la reunión tendrá una duración de 40 minutos y será grabada, filmada y se tomara las fotos respectivas con propósito eminentemente de estudio, siendo dichos recursos informativos utilizados solo por el tesista y cualquier opinión hecha por los participantes estará en reserva para terceras personas. Todo lo manifestado por usted será relevante e importante por ello difunda sus ideas de manera abierta con el sustento y argumento adecuado. Muchas Gracias.

#### Objetivo

Analizar y Comprender la importancia de telemedicina como innovación de servicios asistenciales de salud para lograr gestión prospectiva del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### Dirigido

Profesionales y Directivos asistenciales – administrativos del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

#### Recursos

Grabadora, Filmadora, Equipo de sonido y audio, Proyector Multimedia y Laptop

#### Instrucciones al participante

##### Saludo Preliminar

Deberá informar al moderador sobre el objetivo de la investigación

Deberá informar sobre el propósito del focus group

Presentación de los participantes mencionando su nombre, su profesión, el cargo que desempeña y la experiencia laboral

##### Datos del participante

Nombres y Apellidos: ..... Edad: .....

Formación Profesional: .....

Cargos desempeñados: ..... Inicio: ..... Terminó: .....

##### Estructura de Sesiones/Grupos de Discusión

Tema de análisis: Innovación de telemedicina en mejora de los servicios en salud desde perspectivas profesionales y directivas

**Introducción:** Presentación, exposición y desarrollo de la actividad (saludo de bienvenida a los participantes, propósito, objetivos de las sesiones y conformación de grupos de discusión)

##### Contenido

##### Categoría de Análisis

##### Innovación tele médica en servicios asistenciales con gestión prospectiva

##### Innovación con gestión en modelos de atención sanitaria

Desde sus perspectivas como profesionales o directivos, ¿Cuáles son sus percepciones de innovación en modelos de gestión para la mejora de servicios en salud? ¿Cómo se debe proponer lineamientos y objetivos a nivel regional con impacto en gestión de salud?

##### Importancia tele médica en servicios asistenciales

¿De qué manera adquiere importancia telemedicina para cambiar servicios asistenciales con resolución desde la gestión sanitaria?

##### Contribución de telemedicina para la mejora de servicios en salud

Ante su implementación de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón, ¿Qué se debe considerar para alcanzar la contribución de dicha innovación con eficacia y mejora efectiva de servicios en salud?

##### Consideraciones Finales

El tesista realiza la síntesis de la actividad resaltando aportes y conclusiones más principales de los participantes sobre el tema de discusión y el aporte a la tesis

**Cierre de la entrevista:** Agradecimientos, felicitaciones de los actores al estudiante investigador

M. G. ROYAL FLORES QUISPE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
EN SALUD  
PUNO  
RNP 24209

M. G. ROYAL FLORES QUISPE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
EN SALUD  
PUNO  
RNP 24209



## Constancias - Reconocimientos

### Anexo 11:

Constancia de autorización y aprobación para la ejecución de la tesis en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno



**REGION DE SALUD PUNO**  
**"HOSPITAL REGIONAL "MANUEL NÚÑEZ BUTRON"**  
**UNIDAD DE APOYO A LA INVESTIGACION Y DOCENCIA**  
Jr. Ricardo Palma N° 120 – Telefax: 351021 – Telef.: 369696 – 367777

*"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"*

*Puno, 28 de Octubre del 2019.*

*OFICIO N° 244 -2019 – UADI - HR "MNB"-PUNO.*

*Señora:*

*FIDELA CAHUANA BACA.*

*COORDINADORA DE TELEMEDICINA.*

*Presente.-*

*ASUNTO: Presentación de Tesista.*

*Es grato dirigirme a usted para saludarle y PRESENTAR al señor Maig Harthur FLOREZ PACHECO, Bachiller de la Universidad Nacional de Juliaca – Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien realizará el Trabajo de Investigación Titulado: "TELEMEDICINA INNOVACION EN SERVICIOS ASISTENCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DE PROFESIONALES Y DIRECTIVOS DE SALUD EN GESTION PROSPECTIVA DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON DE PUNO – 2,019, con Autorización de su Coordinación, a partir de la fecha. Se solicita brindar las facilidades del caso.*

*Es propicia la oportunidad para expresarle mis consideraciones más distinguidas.*

*Atentamente,*

*MBA/RDB.  
C.C.A*



*Dra. I. MARTA BEJAR ARONI*  
JURG DE UADI  
C.M.P. 68.80 RNE. 12129

**Anexo 12:**

Constancia en merito por haber organizado el primer Focus Group entre profesionales y directivos del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno



REGIÓN DE SALUD PUNO  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
UNIDAD DE APOYO A LA INVESTIGACION Y DOCENCIA  
Jr. Ricardo Palma N°120 – Teléf.: 369696 – 367777

**CONSTANCIA**

**EL DIRECTOR DEL HOSPITAL “MANUEL NUÑEZ BUTRON” PUNO, QUE SUSCRIBE, ESTÁNDO A LO INFORMADO POR LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA,**

**HACE CONSTAR:**

**QUE, EL SEÑOR EGRESADO MAIG HARTHUR FLOREZ PACHECO EGRESADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA – ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL, HA ORGANIZADO EL FOCUS GROUP DENOMINADO “TELEMEDICINA, INNOVACIÓN ASISTENCIAL DESDE LA GESTIÓN PÚBLICA”, CON PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DIRECTIVOS Y ASISTENCIALES LOS DIAS 29, 31 DE ENERO Y 05 DE FEBRERO DEL 2020 EN EL AUDITORIO DEL HOSPITAL “MNB”, ACTIVIDAD ACADÉMICA EJECUTADA AL PROYECTO DE TESIS TITULADA “TELEMEDICINA, INNOVACIÓN EN SERVICIOS ASISTENCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DE PROFESIONALES Y DIRECTIVOS EN GESTIÓN PROSPECTIVA DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON DE PUNO – 2019”.**

**SE EXPIDE EL PRESENTE A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE**

Puno, 28 de abril del 2021

VºBº del tesista  
Telemedicina

Anexo 13:

Constancia por concluir la ejecución de la tesis en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno



REGION DE SALUD PUNO  
HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRON  
UNIDAD DE APOYO A LA INVESTIGACION Y DOCENCIA.  
Jirón Ricardo Palma N° 120 – Telef.: 369696 – 367777

B. V. N° 0407731

**CONSTANCIA**

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL “MANUEL NUÑEZ BUTRON” - PUNO QUE SUSCRIBE, ESTANDO A LO INFORMADO POR LA UNIDAD DE INVESTIGACION Y DOCENCIA.

**HACE CONSTAR:**

QUE DON: MAIG ARTHUR FLORES PACHECO, EGRESADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA – ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL, CONCLUYO LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A SU PROYECTO DE TESIS TITULADO “TELEMEDICINA INNOVACION EN SERVICIOS ASISTENCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DE PROFESIONALES Y DIRECTIVOS DE SALUD EN GESTION PROSPECTIVA DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON DE PUNO”. EJECUTADO EN LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – AREA DE TELEMEDICINA, APARTIR DEL MES DE OCTUBRE 2,019 AL MES DE MARZO 2,020.

SE EXPIDE EL PRESENTE A SOLICITUD DEL INTERESADO, PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

Puno 23 de Diciembre 2020.

AJM/MBA.  
Cc. Archivo



Dr. Abad ILLACUTIPA MAMANI  
CMP. 46222 RNE: 33784  
DIRECTOR  
HOSPITAL REGIONAL “MNO” - PUNO

## Panel fotográfico – entrevistas a directivos administrativos



**Figura 9:** Entrevista en fotografía a especialistas administrativos de la Unidad de Logística – Abastecimientos, economía y el director del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 10:** Entrevista en fotografía a especialistas administrativos en Planificación y Presupuesto, jefes de las unidades de Estadística y Seguros del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Fuente: Elaboración Propia

**Panel fotográfico – entrevistas a directivos asistenciales**



**Figura 11:** Entrevista en fotografía del servicio de telemedicina y en la jefatura del cuerpo médico del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 12:** Entrevista en fotografía con el jefe del servicio asistencial de farmacia del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno y el coordinador de telemedicina de la Dirección Regional de Salud Puno

Fuente: Elaboración Propia

### Panel fotográfico – entrevistas a profesionales



**Figura 13:** Entrevista en fotografía con el jefe del servicio de odonto-estomatología y los residentes e internistas en ciencias biomédicas del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 14:** Entrevista en fotografía con el personal asistencial del servicio obstétrico y el subdirector del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Fuente: Elaboración Propia

### Panel fotográfico - Focus Group



**Figura 15:** Sesiones grupales de discusión fotografiadas sobre telemedicina como innovación en salud desde la gestión prospectiva conformado entre profesionales, directivos, técnicos y auxiliares con experiencia en servicios asistenciales en el auditorio del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 16:** Focus group en sesiones fotografiadas con participación del moderador y los actores del debate, exponiendo y aperturando el conversatorio, innovación de servicios y atenciones por telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

Fuente: Elaboración Propia

## Redes hermenéuticas por categorías centrales de análisis

### Anexo 14:

Organizador categórico en servicios asistenciales de gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

**Figura N°1: Situación asistencial y los factores que influyen en el servicio eficiente**



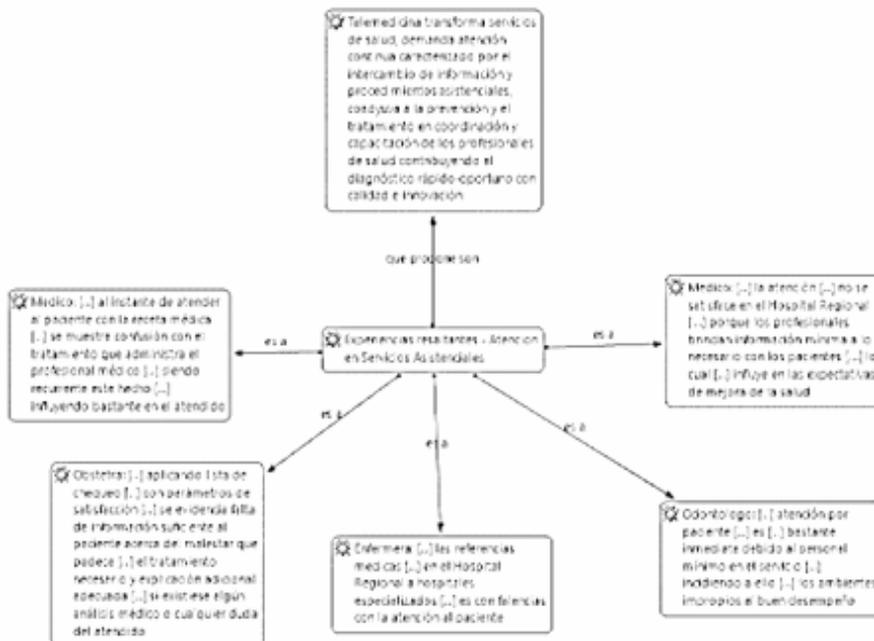
Fuente: Elaboración Propia

**Figura N°2: Gestión de servicios en salud y prácticas políticas en directivos**



Fuente: Elaboración Propia

**Figura N°3: Innovación y su desventaja laboral profesional en atención al paciente**

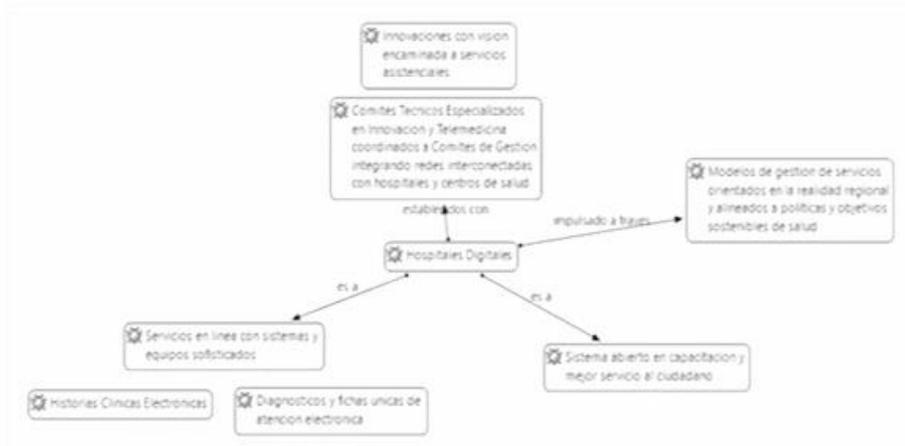


Fuente: Elaboración Propia

**Anexo 15:**

Organizador categorizado en gestión prospectiva de innovación asistencial por telemedicina del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

**Figura N°4: Cambios en salud con análisis de la realidad en gestión**



Fuente: Elaboración Propia

**Figura N°5: Importancia del liderazgo en la gestión para innovar servicios y atenciones**

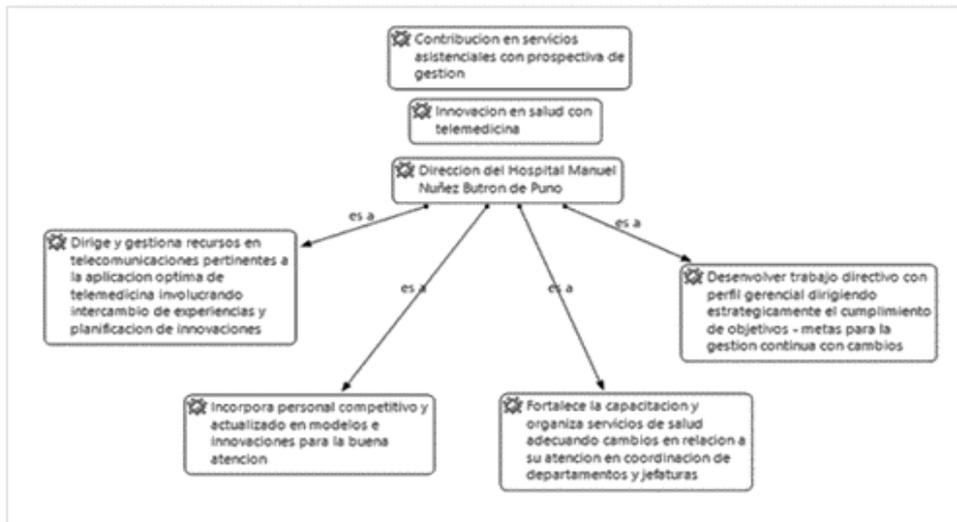


Fuente: Elaboración Propia

**Anexo 16:**

Red categórica en contribución de telemedicina con prospectiva en innovación del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno

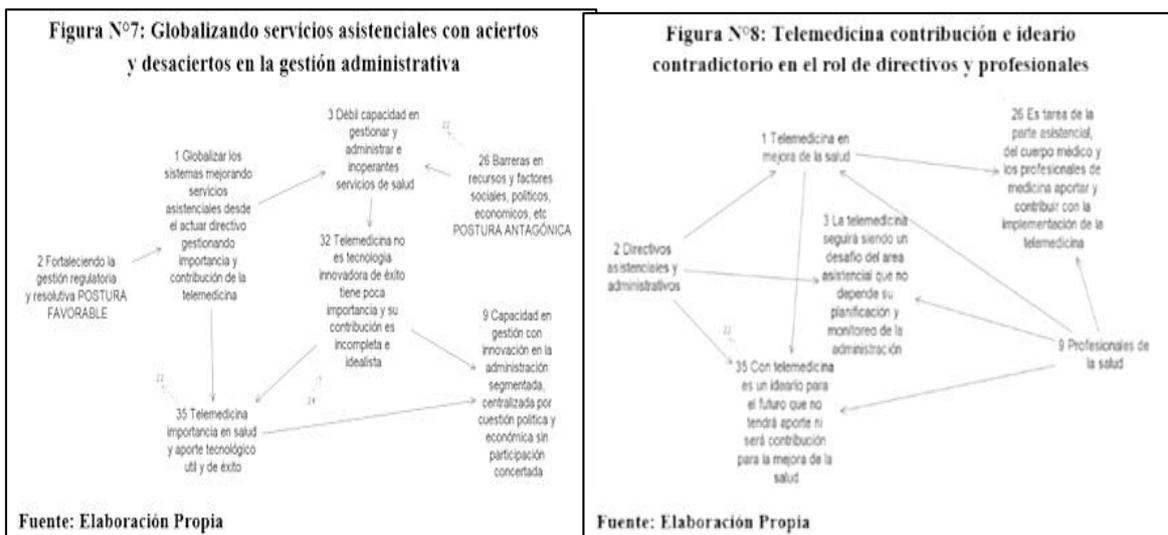
**Figura N°6: Gestión y gerencia en nueva prospectiva para la modernización asistencial**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Anexo 17:**

Mapeo analítico crítico de categorías y conceptos sobre la trascendencia de la globalidad por telemedicina y su influencia por contribuir en la mejora de servicios asistenciales según aciertos y desaciertos de gestión administrativa del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno



**Fuente: Elaboración Propia**

**Fuente: Elaboración Propia**

UW

UNW