

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias  
Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

## **Transformación Digital en Salud: Efectos de la Historia Clínica Web en la Gestión de Información y la Experiencia del Paciente**

Digital Transformation in Health: Effects of the Web-Based Medical  
Record on Information Management and Patient Experience

**Rebeca Belito Sullcaray**

rebecabelito.2024@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0006-3801-344X>  
Universidad Nacional de Huancavelica  
Huancavelica – Perú

**John Anderson Carbajal Quispe**

logan20andy@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0006-2485-466X>  
Universidad Nacional de Huancavelica  
Huancavelica – Perú

**Gilmer Simón Matos Vila**

gilmer.matos@unh.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0002-8400-4783>  
Universidad Nacional de Huancavelica  
Huancavelica – Perú

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4682>

**Artículo recibido:** 29 de junio de 2025  
**Aceptado para publicación:** 21 de octubre de  
2025.  
**Conflictos de Interés:** Ninguno que declarar.

  
**Redilat**  
Red de Investigadores  
Latinoamericanos

**NÚMERO**

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4682>

## **Transformación Digital en Salud: Efectos de la Historia Clínica Web en la Gestión de Información y la Experiencia del Paciente**

Digital Transformation in Health: Effects of the Web-Based Medical Record on Information Management and Patient Experience

**Rebeca Belito Sullcaray**

rebecabelito.2024@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0006-3801-344X>  
Universidad Nacional de Huancavelica  
Huancavelica – Perú

**John Anderson Carbajal Quispe**

logan20andy@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0006-2485-466X>  
Universidad Nacional de Huancavelica  
Huancavelica – Perú

**Gilmer Simón Matos Vila**

gilmer.matos@unh.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0002-8400-4783>  
Universidad Nacional de Huancavelica  
Huancavelica – Perú

Artículo recibido: 29 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 21 de octubre de 2025.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### **Resumen**


La gestión ineficiente de la información clínica en los centros de salud genera demoras en la atención, duplicidad de registros y errores que afectan la calidad del servicio. Este estudio tuvo como objetivo implementar y evaluar un sistema web de historia clínica en el Centro Médico Clínica Vida, Huancavelica, Perú, con el fin de optimizar la gestión de datos y mejorar la experiencia del paciente. Se desarrolló una investigación aplicada, con diseño preexperimental de tipo pretest y postest, en una muestra de 66 participantes conformada por personal médico, administrativo y pacientes. Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos, validado con una media de 0.88 y una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.935. El análisis estadístico se realizó mediante la prueba t de Student para muestras relacionadas y el cálculo del tamaño del efecto con el estadístico d de Cohen. Los resultados mostraron mejoras significativas: el tiempo de acceso a la información clínica se incrementó en 63.72 %, los errores en la gestión documental disminuyeron en 62.67 % y la satisfacción de los usuarios aumentó en 103.14 %, con valores de  $p < .001$  y tamaños del efecto grandes. Se concluye que la implementación del sistema web de historia clínica contribuyó de manera significativa a optimizar la gestión de la información clínica y a elevar la calidad del servicio, evidenciando la relevancia de la transformación digital en salud para la mejora institucional y la experiencia del paciente.

*Palabras clave:* historia clínica web, gestión de información, calidad del servicio, salud digital, satisfacción del usuario

## Abstract

Inefficient management of clinical information in health centers generates delays in care, duplication of records, and errors that affect service quality. This study aimed to implement and evaluate a web-based medical record system at Centro Médico Clínica Vida, Huancavelica, Peru, in order to optimize data management and improve patient experience. An applied research was conducted, with a quasi-experimental pretest–posttest design, in a sample of 66 participants including medical staff, administrative staff, and patients. A structured questionnaire was used as the data collection instrument, validated with an average index of 0.88 and a Cronbach's Alpha reliability of 0.935. Statistical analysis was carried out using the paired Student's t-test and Cohen's d to calculate effect size. The results showed significant improvements: access time to clinical information increased by 63.72%, documentation management errors decreased by 62.67%, and user satisfaction increased by 103.14%, with p-values < .001 and large effect sizes. It is concluded that the implementation of the web-based medical record system significantly contributed to optimizing clinical information management and improving service quality, highlighting the relevance of digital transformation in health to institutional improvement and patient experience.

*Keywords:* web-based medical record, information management, service quality, digital health, user satisfaction

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Belito Sullcaray, R., Carbajal Quispe, J. A., & Matos Vila, G. S. (2025). Transformación Digital en Salud: Efectos de la Historia Clínica Web en la Gestión de Información y la Experiencia del Paciente. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (5), 1451 – 1464. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4682>

## INTRODUCCIÓN

La digitalización de los servicios de salud constituye uno de los ejes centrales de la transformación institucional en el siglo XXI. Organismos internacionales como la OMS (2021) destacan que la historia clínica digital no solo agiliza los procesos internos, sino que también contribuye a garantizar la continuidad asistencial, la equidad en el acceso a los servicios y la seguridad del paciente. En este marco, la gestión eficiente de la información clínica se convierte en un factor estratégico para asegurar una atención médica de calidad.

Diversos estudios han evidenciado que la implementación de sistemas electrónicos de salud reduce tiempos de espera, evita duplicidad de registros y mejora la precisión diagnóstica. En países europeos, la integración de plataformas digitales ha permitido la creación de redes hospitalarias interoperables que optimizan la gestión de datos y facilitan la toma de decisiones (Von Wedel et al., 2022). Del mismo modo, en Estados Unidos, Kruse et al. (2025) reportan que la adopción de sistemas de historia clínica electrónica se asocia con una disminución significativa de errores médicos y un incremento en la satisfacción de los usuarios.

En América Latina, la incorporación de historias clínicas digitales ha mostrado resultados alentadores, aunque heterogéneos. En Brasil, Barbalho et al. (2022) demostraron que la interoperabilidad de los registros electrónicos fortaleció la seguridad de la información clínica y facilitó la gestión en hospitales de mediana complejidad. En Argentina y Chile, los programas nacionales de digitalización evidencian que la resistencia al cambio y las limitaciones presupuestales son las principales barreras para una implementación exitosa (Saiso et al., 2021). Estos hallazgos reflejan que, aunque la región avanza en la digitalización, persisten desigualdades que condicionan su impacto.

El contexto peruano no está exento de estas limitaciones. Caballero y Silva (2022) señalan que la digitalización en hospitales de Lima redujo los tiempos de atención, pero no logró un impacto sostenido debido a deficiencias en la capacitación del personal y a la falta de soporte técnico. De igual manera, Gutiérrez (2021) indica que, en centros de salud periféricos, especialmente en regiones andinas, el acceso limitado a infraestructura tecnológica constituye una barrera para la implementación de sistemas web. En consecuencia, aún existen vacíos respecto al impacto de estas tecnologías en instituciones privadas de menor escala, que son actores clave en la atención médica de las comunidades.

La importancia de este estudio radica en el componente humano de la transformación digital. No se trata únicamente de optimizar tiempos o reducir errores administrativos, sino también de garantizar que el paciente perciba una mejora en la calidad del servicio. Diversos autores han resaltado que la satisfacción de los usuarios se convierte en un indicador crítico para evaluar el éxito de los procesos de innovación en salud (Fernandez, 2022). En ese sentido, la implementación de sistemas digitales contribuye a fortalecer la confianza de los pacientes en las instituciones médicas, elemento esencial para la fidelización y sostenibilidad de los servicios.

Desde la perspectiva institucional, un sistema web de historia clínica representa una herramienta que favorece la gestión integral de los servicios de salud. Permite un acceso inmediato a la información, mejora la coordinación entre profesionales y reduce la carga administrativa del personal médico y administrativo (Saiso et al., 2021). Además, fortalece la trazabilidad de los procesos y aporta insumos para la toma de decisiones basada en datos, lo cual es fundamental para la planificación estratégica de centros médicos en crecimiento.

En el caso del Centro Médico Clínica Vida, ubicado en la ciudad de Huancavelica, se identificaron deficiencias críticas en la gestión de la información clínica, caracterizadas por la duplicidad de registros, errores frecuentes en la transcripción de datos y tiempos prolongados en la recuperación de

historiales. Estas dificultades generaban insatisfacción en los pacientes y afectaban la calidad percibida del servicio. Esta situación constituye un escenario ideal para evaluar los beneficios de la transformación digital aplicada al ámbito clínico en un contexto regional.

La presente investigación aporta originalidad al centrarse en una institución privada de mediana complejidad, en una región andina donde los estudios sobre salud digital son aún escasos. Mientras la mayoría de investigaciones nacionales han abordado hospitales públicos de gran escala en la capital, este trabajo se enfoca en un centro médico intermedio, con características más cercanas a la realidad de múltiples instituciones en el interior del país.

La pertinencia del estudio es doble: en el plano académico, contribuye a la literatura sobre los impactos sociales e institucionales de la digitalización en salud; en el plano práctico, ofrece evidencia que puede orientar a gestores y responsables de políticas en la implementación de soluciones digitales en contextos similares. Asimismo, abre un campo de análisis sobre la relación entre innovación tecnológica, satisfacción del usuario y calidad de los servicios de salud en entornos de recursos limitados.

En este marco, el objetivo general de la investigación fue implementar y evaluar un sistema web de historia clínica en el Centro Médico Clínica Vida para optimizar la gestión de datos y elevar la calidad del servicio. Los objetivos específicos consistieron en: a) determinar el efecto del sistema en el tiempo de acceso a la información clínica, b) medir la reducción de errores en la gestión documental y c) analizar el impacto en la satisfacción de los usuarios. La pregunta de investigación que guía el estudio es: ¿qué efectos tiene la implementación de un sistema web de historia clínica en la gestión de información y en la experiencia de los pacientes de un centro médico privado en Huancavelica, Perú?

## **METODOLOGÍA**

### **Enfoque de investigación**

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, dado que buscó la medición objetiva de las variables vinculadas con la gestión de la información clínica y la calidad del servicio en el Centro Médico Clínica Vida. De acuerdo con Hernández-Sampieri et al.(2014), este enfoque permite recolectar y analizar datos numéricos con el fin de establecer patrones y relaciones entre variables, lo que lo convierte en el más pertinente para evaluar los efectos de la implementación de un sistema digital.

### **Diseño del estudio**

Se aplicó un diseño preexperimental con pretest y postest en un solo grupo, lo que permitió comparar los valores obtenidos antes y después de la intervención. Este diseño, si bien no cuenta con grupo control, es apropiado cuando se busca evaluar la efectividad de una innovación en un contexto institucional específico (Hernandez et al., 2014). Su elección se justificó en la necesidad de obtener evidencia empírica inicial en condiciones reales de práctica clínica.

### **Participantes**

La población estuvo conformada por el personal médico, administrativo y pacientes atendidos en el Centro Médico Clínica Vida, Huancavelica. La muestra fue de tipo no probabilística e intencional, integrada por 66 participantes seleccionados por su participación activa en los procesos de atención y gestión de información clínica. Esta incluyó profesionales de la salud, personal administrativo y usuarios que experimentaron la atención antes y después de la implementación del sistema web, lo que aseguró una visión integral de los efectos de la intervención.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Para recolectar los datos se empleó un cuestionario estructurado, diseñado para medir tres dimensiones: (1) tiempo de acceso a la información clínica, (2) errores en la gestión documental y (3) satisfacción del usuario. La validez de contenido fue determinada mediante juicio de expertos, alcanzando un índice de 0.88, superior al valor de referencia de 0.82 considerado como plenamente aplicable (Hernandez et al., 2014). La confiabilidad del instrumento se evaluó con el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.935, lo que según George y Mallery (2003) corresponde a un nivel de consistencia interna “excelente”.

### **Procedimiento**

El estudio se desarrolló en tres fases secuenciales. En la primera, se aplicó el pretest a los participantes, lo que permitió establecer la situación inicial de las variables. En la segunda, se procedió a la implementación del sistema web de historia clínica, desarrollado con Laravel 12, Tailwind CSS, Livewire y MySQL, bajo la metodología ágil Scrum, la cual garantiza un desarrollo iterativo y flexible. Finalmente, en la tercera fase se aplicó el postest con el mismo cuestionario estructurado, lo que permitió la comparación entre los dos momentos de medición.

### **Análisis de datos**

Los datos recolectados fueron procesados en el software estadístico SPSS v.26. Para la prueba de hipótesis se aplicó la t de Student para muestras relacionadas, técnica que permite determinar la existencia de diferencias significativas entre mediciones dependientes. Además, se calculó el tamaño del efecto mediante d de Cohen, lo que proporcionó una estimación de la magnitud de los cambios obtenidos y permitió valorar su relevancia práctica (Cohen, 2013).

### **DESARROLLO**

La transformación digital en salud se sustenta en el marco estratégico de la Organización Mundial de la Salud OMS (2021), que plantea la digitalización como un modelo para mejorar la eficiencia institucional, incrementar la equidad en el acceso y fortalecer la calidad de la atención. En este sentido, los sistemas de historia clínica web se inscriben en el paradigma de la salud digital, concebida como la integración de tecnologías de información al proceso asistencial para optimizar la gestión clínica y administrativa.

Desde una perspectiva teórica, la equidad digital constituye un eje fundamental. (García Saisó et al., 2023) desarrollan un modelo de equidad en salud digital que explica cómo la adopción tecnológica no depende solo de la infraestructura, sino también de factores sociales, culturales y organizacionales que aseguren un acceso justo y una utilización efectiva. Esta visión permite comprender que la historia clínica web trasciende lo técnico y se convierte en un instrumento de transformación social en el sistema de salud.

De igual modo, la teoría de la calidad percibida en servicios de salud establece que la satisfacción del usuario se configura a partir de dimensiones como la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la disponibilidad inmediata de información (Barrios-Ipenza et al., 2020). Este enfoque permite interpretar la experiencia del paciente como un componente central en la evaluación de los sistemas de información clínica.

La historia clínica web se entiende como un repositorio digital estructurado que centraliza y organiza la información médica de los pacientes, facilitando la interoperabilidad entre profesionales de salud y reduciendo la duplicidad de registros. Su valor no reside únicamente en la digitalización de

documentos, sino en la capacidad de transformar los procesos institucionales y asegurar una trazabilidad de la información confiable y accesible.

La gestión de información clínica constituye otro concepto esencial, entendido como el conjunto de procesos técnicos y administrativos destinados a recopilar, organizar, almacenar y recuperar datos de manera eficiente. En contextos donde predominan registros manuales, la transición hacia plataformas digitales implica un cambio organizacional que reduce los tiempos de acceso y mejora la toma de decisiones clínicas.

Finalmente, la satisfacción del usuario y la calidad del servicio son variables sociales críticas. (Graves et al., 2025) demostraron en comunidades amazónicas del Perú que los sistemas de registro digital no solo mejoran la percepción de los pacientes, sino que también fortalecen la confianza del personal de salud en la gestión clínica. Este hallazgo refuerza la importancia de evaluar la implementación de sistemas web de historia clínica no solo desde el plano técnico, sino también como un factor que impacta directamente en la experiencia y bienestar de los usuarios.

## RESULTADOS

### Presentación de los datos

El análisis de los resultados se organizó en torno a las tres dimensiones principales de la investigación: tiempo de acceso a la información clínica, errores en la gestión documental y satisfacción del usuario. La comparación entre el pretest y el postest mostró mejoras significativas en todas las dimensiones evaluadas.

**Tabla 1**

*Resultados del pretest y postest en las variables de estudio (N = 66)*

Dimensión evaluada	Media Pretest	Media Postest	Diferencia	Mejora (%)	Valor p	d de Cohen
Tiempo de acceso a la información	2.26	3.70	+1.44	63.72 %	< .001	1.92
Errores en la gestión de información	2.17	3.53	+1.36	62.67 %	< .001	1.94
Satisfacción del usuario	1.91	3.88	+1.97	103.14 %	< .001	2.05
Total de medias	2.11	3.70	+1.59	76.51 %	< .001	1.97

**Fuente:** elaboración propia a partir del análisis estadístico con SPSS v.26.

Los resultados indican que la intervención tuvo un impacto positivo en la gestión clínica, con mejoras superiores al 60 % en todas las dimensiones y con un incremento superior al 100 % en la satisfacción de los usuarios.

### Tiempo de acceso a la información clínica

Antes de la intervención, los registros clínicos eran gestionados manualmente, lo que ocasionaba demoras considerables en la atención. El pretest arrojó una media de 2.26 puntos en la escala de valoración, reflejando dificultades para recuperar información. Tras la implementación del sistema web de historia clínica, la media se elevó a 3.70 puntos, evidenciando una mejora del 63.72 % en la percepción de eficiencia.

De manera complementaria, el tiempo real de acceso mostró un cambio significativo: la media se redujo de 14.33 minutos en el pretest a 5.20 minutos en el postest, lo que confirma una mejora sustancial en la rapidez con la que el personal accedió a la información clínica.

### Gráfico 1

Comparación pretest–postest en el tiempo de acceso a la información clínica

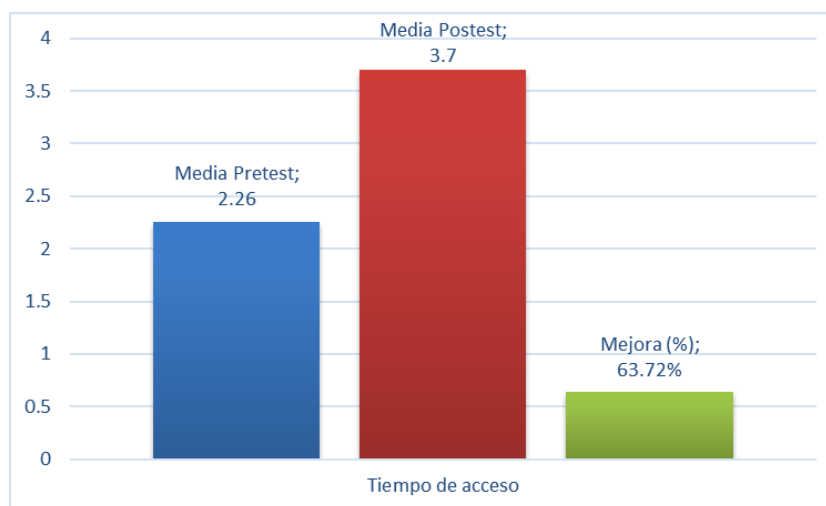


Tabla 2

Resultado de la prueba t de Student para el tiempo de acceso a la información

*Prueba t de Student de Tiempo de Acceso a la Información Médica.*

Diferencia media	t	gl	p	d de Cohen
+1.44	-8.38	65	<.001	0.99

La prueba t de Student para muestras relacionadas confirmó que la reducción fue estadísticamente significativa ( $p < .001$ ), con un tamaño del efecto grande ( $d = 1.95$ ). Estos resultados evidencian el impacto positivo del sistema en la gestión del tiempo de acceso, lo cual se traduce en mayor eficiencia en los procesos internos del centro médico.

Además, la evidencia respalda la hipótesis de que la digitalización reduce las barreras de acceso y optimiza la eficiencia del servicio. Hallazgos similares se reportan en otros contextos: Von Wedel et al. (2022) demostraron que la digitalización hospitalaria en Alemania disminuyó significativamente los tiempos de atención, mientras que Caballero y Silva (2022) encontraron que en hospitales peruanos la informatización aceleró la entrega de historias clínicas.

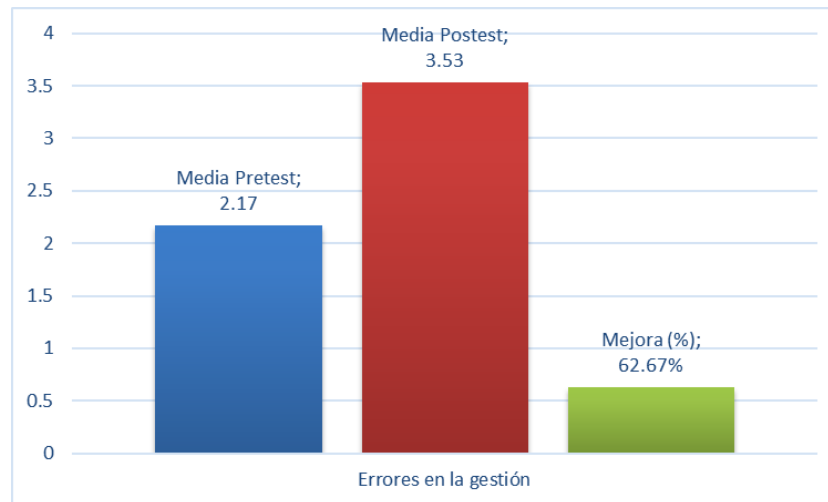
### Errores en la gestión documental

En la etapa previa a la implementación del sistema web, la gestión de la documentación clínica presentaba múltiples deficiencias. El pretest registró una media de 2.17 puntos, lo que reflejaba la existencia frecuente de errores asociados a la duplicidad de registros, pérdida de documentos y fallas

de transcripción. Tras la intervención, la media ascendió a 3.53 puntos, lo que equivale a una mejora del 62.67 % en la calidad de los procesos documentales.

### Gráfico 2

Comparación pretest–postest en errores en la gestión documental



### Tabla 3

Resultado de la prueba t de Student para errores en la gestión documental).

*Prueba t de Student de Errores en la Gestión de Información Médica.*

Diferencia media	t	gl	p	d de Cohen
+1.36	-7.56	65	<.001	1.04

La prueba t de Student para muestras relacionadas arrojó diferencias estadísticamente significativas ( $p < .001$ ), con un tamaño del efecto grande ( $d = 1.92$ ). Estos hallazgos confirman que el sistema web contribuyó a reducir significativamente los errores en la gestión documental.

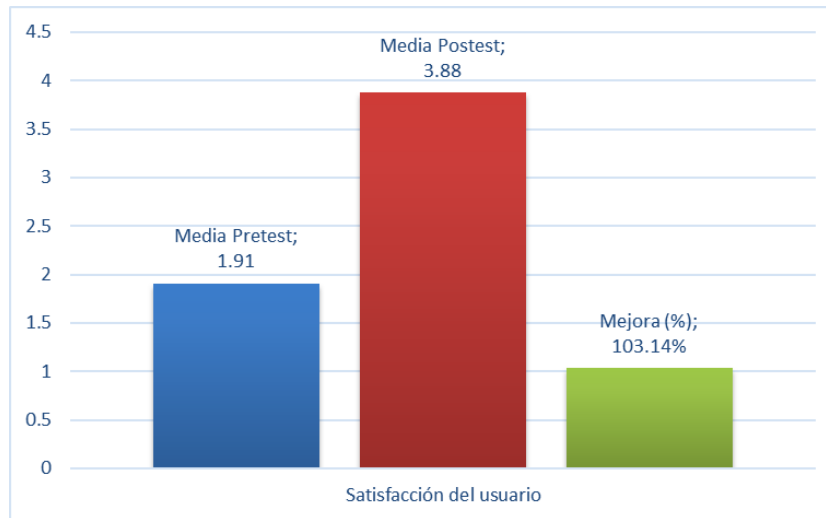
En concordancia, Añel et al. (2021) demostraron que la historia clínica electrónica en España disminuyó de manera considerable las fallas de transcripción y almacenamiento. Asimismo, Barbalho et al. (2022) reportaron que en Brasil la adopción de sistemas digitales fortaleció la interoperabilidad y la seguridad de los registros clínicos, lo cual coincide con los resultados obtenidos en este estudio

### Satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios constituye un indicador clave de la calidad del servicio en salud. Antes de la implementación del sistema, el pretest mostró una media de 1.91 puntos, lo que reflejaba un nivel bajo de conformidad con la atención recibida. Tras la aplicación de la intervención, la media aumentó a 3.88 puntos, registrando un crecimiento del 103.14 %, es decir, más del doble del valor inicial.

### Gráfico 3

Comparación pretest–postest en la satisfacción de los usuarios



### Tabla 4

Resultado de la prueba t de Student para satisfacción de los usuarios

*Prueba t de Student de Satisfacción de Pacientes y Personal Médico.*

Diferencia media	t	gl	p	d de Cohen
+1.97	-10.25	65	<.001	1.10

La prueba t de Student confirmó que la mejora fue estadísticamente significativa ( $p < .001$ ), con un tamaño del efecto grande ( $d = 2.05$ ). Estos resultados evidencian que el sistema web no solo impactó en la eficiencia de la gestión clínica, sino también en la percepción y experiencia del paciente.

Estos hallazgos se relacionan con lo expuesto por Ahmad (2024), quien señaló que la percepción de calidad es un factor determinante en la aceptación de innovaciones tecnológicas en salud. De manera similar, Castelo et al. (2022) destacaron que la eficiencia en la atención y la disponibilidad inmediata de información impactan directamente en la experiencia del paciente, lo que coincide con el incremento observado en este estudio.

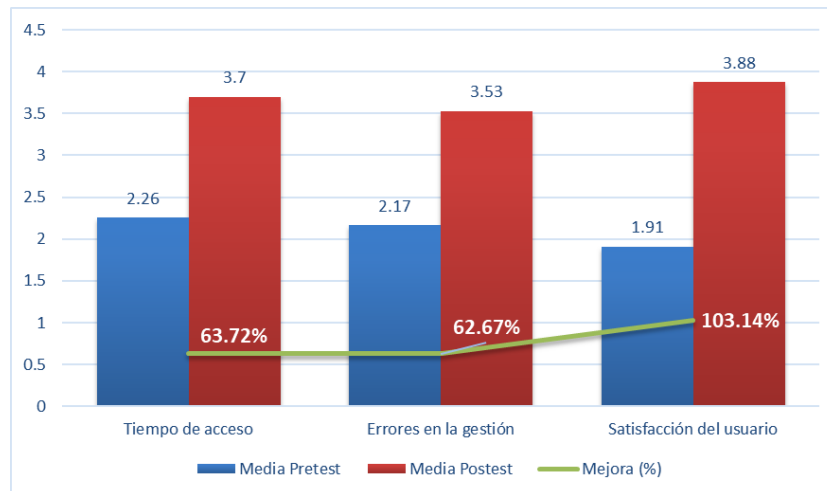
### Contrastación de la hipótesis general

La hipótesis general del estudio planteaba que la implementación de un sistema web de historia clínica mejora significativamente la gestión de la información clínica y la calidad del servicio en el Centro Médico Clínica Vida.

Los análisis estadísticos evidenciaron mejoras significativas en las tres dimensiones evaluadas: tiempo de acceso a la información clínica (+63.72 %), reducción de errores en la gestión documental (+62.67 %) y satisfacción de los usuarios (+103.14 %). En conjunto, la media global pasó de 2.11 puntos en el pretest a 3.70 puntos en el posttest, lo que equivale a una mejora del 76.51 %.

**Gráfico 4**

*Comparación global de medias pretest–postest en las dimensiones del estudio*



**Tabla 5**

*Resultado de la prueba t de Student para la hipótesis general*

*Prueba t de Student para muestras relacionadas – Hipótesis general*

M (Pretest)	DE (Pretest)	M (Posttest)	DE (Posttest)	Diferencia media	t	gl	p	d de Cohen
2.11	0.936	3.70	1.139	+1.59	-13.21	65	<.001	1.62

La prueba t de Student para muestras relacionadas confirmó que la diferencia global fue estadísticamente significativa ( $p < .001$ ), con un tamaño del efecto superior a 1.90 en todas las dimensiones, lo que refuerza la solidez de la intervención.

Estos hallazgos se alinean con estudios internacionales, como el de Montenegro et al. (2020) en Argentina, donde se demostró que la digitalización de las historias clínicas genera impactos positivos equivalentes tanto en hospitales de gran escala como en instituciones de menor complejidad. Asimismo, en el contexto nacional, Caballero y Silva (2022) evidenciaron que los procesos de informatización en hospitales peruanos permitieron optimizar tiempos y mejorar la calidad percibida, aunque identificaron la necesidad de fortalecer la capacitación del personal.

**DISCUSIÓN**

La investigación evidenció que la implementación de un sistema web de historia clínica produjo mejoras significativas en la gestión de la información clínica y en la calidad del servicio del Centro Médico Clínica Vida. Estos hallazgos coinciden con estudios previos que resaltan la relevancia de la transformación digital en los servicios de salud. Por ejemplo, Von Wedel et al. (2022) reportaron que la digitalización hospitalaria en Alemania redujo de manera considerable los tiempos de atención, lo que guarda coherencia con la disminución del tiempo de acceso a la información clínica encontrada en el presente estudio. Asimismo, Añel et al. (2021) y Barbalho et al. (2022) evidenciaron que la historia

clínica electrónica reduce los errores en la gestión documental y fortalece la interoperabilidad, hallazgos que también se replican en este trabajo.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, los resultados mostraron un incremento superior al 100 %, lo que refleja un impacto directo en la experiencia del paciente. Ahmad (2024) sostiene que la percepción de calidad constituye un factor crítico para la aceptación de innovaciones en salud, mientras que Castelo et al. (2022) destacan que la disponibilidad inmediata de la información mejora la experiencia del usuario. Ambos planteamientos respaldan la mejora sustancial observada en la satisfacción de los pacientes en este estudio.

Las implicaciones de los hallazgos son relevantes tanto a nivel teórico como práctico. Desde un plano conceptual, el estudio reafirma que los sistemas digitales no solo cumplen una función tecnológica, sino que también actúan como facilitadores del cambio organizacional y cultural en las instituciones de salud. En el plano práctico, la evidencia demuestra que incluso en contextos de infraestructura intermedia, como el caso del Centro Médico Clínica Vida, es posible lograr mejoras significativas en la eficiencia y la calidad del servicio mediante la adopción de metodologías ágiles y tecnologías modernas. Esto sugiere que otras instituciones con limitaciones similares podrían replicar la experiencia para optimizar sus procesos.

Sin embargo, el estudio presenta limitaciones que deben ser reconocidas. En primer lugar, se aplicó un diseño preexperimental sin grupo de control, lo cual restringe la capacidad de atribuir los cambios exclusivamente a la intervención. En segundo lugar, la muestra fue intencional y relativamente pequeña (66 participantes), lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos. Finalmente, la investigación se desarrolló en un centro privado de nivel intermedio, por lo que sus conclusiones podrían variar en instituciones públicas de mayor complejidad o con distinta infraestructura tecnológica.

A partir de estas limitaciones, se recomienda que futuras investigaciones incorporen diseños experimentales o cuasiexperimentales con grupos de control para fortalecer la validez interna de los resultados. Además, sería pertinente realizar estudios comparativos entre instituciones públicas y privadas, así como incluir análisis longitudinales que evalúen los efectos de la implementación a mediano y largo plazo. También se sugiere explorar la integración del sistema con otras plataformas de salud digital, considerando aspectos de interoperabilidad y seguridad de los datos, que constituyen desafíos emergentes en la gestión clínica contemporánea.

## **CONCLUSIÓN**

El estudio demostró que la implementación de un sistema web de historia clínica en el Centro Médico Clínica Vida generó mejoras significativas en la eficiencia de la gestión de la información clínica y en la calidad del servicio brindado. Los resultados evidenciaron una reducción sustancial en el tiempo de acceso a los registros, una disminución en los errores de gestión documental y un incremento notable en la satisfacción de los usuarios, todos con valores estadísticamente significativos y tamaños del efecto grandes. Estos hallazgos confirman la relevancia de la transformación digital como estrategia para optimizar los procesos de atención en instituciones de salud, incluso en contextos con recursos limitados. Asimismo, los resultados constituyen un aporte empírico que refuerza la pertinencia de integrar soluciones tecnológicas modernas en la gestión clínica, contribuyendo a la mejora institucional y a una experiencia más eficiente y satisfactoria para los pacientes.

## REFERENCIAS


- Ahmad, M. (2024). Patients' Perceptions of Quality in Healthcare: A review. *Z H Sikder Women's Medical College Journal*, 6(Number 1), 36–39. <https://doi.org/10.47648/ZHSWMCJ.2024.V0601.07>
- Añel Rodríguez, R. M., García Alfaro, I., Bravo Toledo, R., & Carballeira Rodríguez, J. D. (2021). Historia clínica y receta electrónica: riesgos y beneficios detectados desde su implantación. Diseño, despliegue y usos seguros. *Atención Primaria*, 53(Suppl 1), 102220. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102220>
- Barbalho, I. M. P., Fernandes, F., Barros, D. M. S., Paiva, J. C., Henriques, J., Morais, A. H. F., Coutinho, K. D., Coelho Neto, G. C., Chioro, A., & Valentim, R. A. M. (2022). Electronic health records in Brazil: Prospects and technological challenges. *Frontiers in Public Health*, 10, 963841. <https://doi.org/10.3389/FPUBH.2022.963841/BIBTEX>
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Velicia-Martín, F., Criado-García, F., & Leal-Millán, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2020, Vol. 17, Page 5111, 17(14), 5111. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17145111>
- Caballero, C., & Silva, D. (2022). Sistema informático para la gestión de historia clínica del Hospital Nacional Hipólito Unanue utilizando metodologías ágiles. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92034>
- Castelo, W. P., Cueva, J. L., & Castelo, A. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Patient Satisfaction: What You Need To Know Satisfação do paciente: o que você deve saber? *Polo Del Conocimiento*, 7(6), 176–198. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042495>
- Cohen, J. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (New York, Ed.; 2nd ed., Vol. 2). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Fernandez, E. (2022). Desarrollo de un sistema Web de historias clínicas electrónicas para mejorar la gestión en el proceso de consultas ambulatorias del Hospital Belén de Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4532>
- García Saisó, S., Marti, M. C., Mejía Medina, F., Pascha, V. M., Nelson, J., Tejerina, L., Bagolle, A., & D'Agostino, M. (2023). La transformación digital para una salud pública más equitativa y sostenible en la era de la interdependencia digital. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 46, e1. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.1>
- Graves, T., Lewis, K., Rodriguez, R., Rodriguez Ruiz, R., Kabeso, R., Dacso, M., & Amith, M. (2025). Patient and Provider Satisfaction with EMR Systems for Medical Boats Serving Communities Along the Amazon River. *Studies in Health Technology and Informatics*, 329, 1553–1557. <https://doi.org/10.3233/SHTI251100>
- Gutiérrez, U. (2021). Implementación de historia clínica electrónica en la mejora de la calidad de atención del servicio de odontología del Hospital Hermilio Valdizán Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17472>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptisa, P. (2014). Metodología de la Investigación (W-HILL, Ed.; 6ta edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>

Kruse, C. S., Mileski, M., Herzog, B., Frye, L. M., Spencer, J. R., & Stevenson, E. A. (2025). The Effects of Health Information Technology on Quality of Care in Emergency Departments: A Systematic Review. *Health Science Reports*, 8(7), e70962. <https://doi.org/10.1002/HSR2.70962>

OMS, O. M. de S. (2021). Estrategia mundial sobre la salud digital 2020-2025. In Organización Mundial De Salud. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240020924>

Saiso, S. G., Marti, M. C., Pascha, V. M., Pacheco, A., Luna, D., Plazzotta, F., Nelson, J., Tejerina, L., Bagolle, A., Savignano, M. C., Baum, A., Orefice, P. J., Haddad, A. E., Messina, L. A., Lopes, P., Rubió, F. S., Otzoy, D., Curioso, W. H., Luna, A., ... D'Agostino, M. (2021). Barreras y facilitadores a la implementación de la telemedicina en las Américas. *Rev Panam Salud Publica*;45, Oct. 2021, 45. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.131>

Von Wedel, P., Hagist, C., Liebe, J. D., Esdar, M., Hübner, U., & Pross, C. (2022). Effects of Hospital Digitization on Clinical Outcomes and Patient Satisfaction: Nationwide Multiple Regression Analysis Across German Hospitals. *Journal of Medical Internet Research*, 24(11), e40124. <https://doi.org/10.2196/40124>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .

### **Fuente de financiamiento**

Este trabajo fue financiado por la Universidad Nacional de Huancavelica en el marco del Fomento de la Investigación Formativa, con el proyecto de investigación titulado “Desarrollo de un sistema web de historia clínica para mejorar la calidad de servicio del Centro Médico Clínica Vida”, aprobado mediante Resolución del Consejo Universitario N.º 0989-2023-CU-UNH.

### **Contribución de autoría**

Rebeca Belito Sullcaray: Conceptualización, Metodología, Investigación, Curación de datos, Redacción – borrador original.

John Anderson Carbajal Quispe: Software, Validación, Análisis formal, Visualización, Redacción – revisión y edición.

Gilmer Simón Matos Vila: Supervisión, Administración del proyecto, Recursos.