



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera de Gestión de
la Información Gerencial**

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

El uso de plataformas digitales para el acceso a la información en área de estadística del
Hospital Rafael Rodríguez Zambrano en la ciudad de Manta, año 2025

AUTORA

Susana Lorena Rendon Ordoñez

TUTOR

Ing. Johnny Rodríguez Sánchez, Mg

Manta-Ecuador

2026-1

TEMA:

El uso de plataformas digitales para el acceso a la información en área de estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano en la ciudad de Manta, año 2025

	TÍTULO DEL DOCUMENTO:	CODIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	SESIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de caso, bajo la autoría de la estudiante **SUSANA LORENA RENDON ORDOÑEZ**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2026-1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es "**EL USO DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN ÁREA DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAFAEL RODRÍGUEZ ZAMBRANO EN LA CIUDAD DE MANTA, AÑO 2025. (ESTUDIO DE CASO)**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 17 de julio de 2026

Lo certifico,



Ing. Johnny Gustavo Rodríguez Sánchez, MG.

Docente Tutor

Área: Administrativas, Contables y Comercio

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

**APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL
TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de Estudio de Caso, presentado por el Sr. Pincay Gómez Nixon Ariel; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema **“El uso de plataformas digitales para el acceso a la información en área de estadística del hospital Rafael Rodríguez Zambrano en la ciudad de Manta, año 2025”**

Para constancia firman:



Mgtr. Mónica Zambrano Vera
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mgtr. Julia Garay Vera
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgtr. Tania Cañarte Rodríguez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Yo, Susana Lorena Rendón Ordoñez, portadora de la cedula de identidad N.1718389008, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, legalmente inscrita a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro que soy la autora del presente trabajo de integración curricular, desarrollado bajo la modalidad de estudio de caso, titulado: El uso de plataformas digitales para el acceso a la información en área de estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano en la ciudad de Manta, año 2025.

Ratifico que el presente trabajo es original, producto de mi esfuerzo académico e intelectual, además los derechos de la investigación pertenecen exclusivamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, conforme a las normativas institucionales vigentes.



Lorena Rendón Ordoñez

DEDICATORIA

Con cada página plasmada, mi dedicación y compromiso crece, el deseo de demostrar que nunca es tarde para alcanzar las metas si uno es constante y perseverante.

En primer lugar, dedico este logro a mis hijos quienes me impulsan a superarme día a día y son mi fuente de inspiración diaria y mi fuente inagotable de amor y fuerza.

Una persona que no puede quedarse sin ser nombrada es mi tía Susi quien a lo largo de este camino ha tomado mi mano para darme ánimo, fuerza, amistad, consejos y siempre ser una fuente de apoyo y aliento para no rendirme y quien creyó en mí aun cuando yo no lo hacía.

Para ustedes mi amor y gratitud y este logro es de ustedes.



Lorena Rendón Ordoñez

RECONOCIMIENTO

Quiero expresar mi sincero reconocimiento y gratitud al Ing. Johnny Rodríguez quien no solo fue mi director de tesis, sino siempre fue un apoyo durante toda mi etapa de formación académica, su orientación, consejos y disposición fueron fundamentales para la culminación de mi trabajo y mis estudios y mi crecimiento espiritual.

De igual manera extendiendo mi gratitud y agradecimiento a los maestros quienes con sus invaluable consejos y sugerencias y su amistad me impulsaron y motivaron a convertirme en una mejor versión de mí misma.

A ambos, mi más profunda gratitud por su tiempo, compromiso y por las enseñanzas que han dejado una huella importante en mi vida y en mi formación profesional.

Lorena Rendón Ordoñez

Contenido

TEMA 1

Resumen (Abstract)	8
Introducción	9
Antecedentes	11
Justificación	16
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos específicos	17
Marco Conceptual y Teórico	18
Transformación digital en salud	20
Plataformas digitales	20
Impacto social y cultural de las plataformas	22
Brecha digital y desigualdad tecnológica	22
Regulación y políticas públicas sobre plataformas	22
Protección de datos y derechos digitales	23
Acceso libre a la información	24
Marco Metodológico	27
Resultados Obtenidos	29
Triangulación de la entrevista	32
Triangulación de la guía de observación	41
Análisis de Resultados	44
Propuesta	68

Resumen (Abstract)

El presente estudio de caso permite el uso de la plataforma digital analiza el uso de las plataformas digitales en el área de estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano ubicado en la ciudad de Manta, El objetivo fue evaluar el nivel de accesibilidad, transparencia y eficiencia de la plataforma digital utilizada por la institución para la gestión de información estadística. La investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto, utilizando técnicas como la entrevista, la encuesta y la observación directa, cuyos resultados fueron contrastados mediante un proceso de triangulación, analizando el impacto que ha generado dicha implementación a nivel interno para el manejo de la información estadística y cuál sería la repercusión si se implementará un proceso de mejora que garantice la usabilidad y la confiabilidad de los datos y de la información de cada uno de los usuarios siendo la plataforma de acceso público.

Para realizar esta investigación se analiza y desarrolla los antecedentes en base a otros estudios desde un enfoque maso, meso y micro, definiendo un objetivo claro y eficaz, el cual será fundamentado a través de nuestro marco conceptual donde se estudiarán diferentes autores que validen la problemática.

Con los resultados de estos instrumentos demostraron que la plataforma constituye una herramienta eficaz para la gestión interna de datos clínicos, administrativos y estadísticos; sin embargo, presenta limitaciones para el acceso de usuarios externos a información de interés público. Se concluye que existe la necesidad de fortalecer los mecanismos de acceso a la información mediante la implementación de un panel de consulta pública que promueva la transparencia institucional, facilite la interacción con la ciudadanía y garantice la protección de los datos personales conforme a la normativa vigente.

Introducción

La normalidad tecnológica en la que vivimos muestra que el uso de las plataformas digitales para el acceso a la información ha revolucionado todos los sectores industriales, productivos, educativos, y por supuesto la salud.

El Hospital General Rafael Rodríguez Zambrano es una institución pública de referencia de segundo nivel de atención ubicada en la ciudad de Manta, provincia de Manabí. Brinda servicios de atención médica especializada a una amplia población proveniente no solo del cantón Manta sino también de diferentes localidades de la provincia y zonas cercanas. Debido al elevado número de usuarios atendidos diariamente, la institución genera una importante cantidad de información estadística, administrativa y clínica que requiere procesos eficientes de almacenamiento, procesamiento, análisis y acceso, con el fin de fortalecer la toma de decisiones institucionales y garantizar un servicio oportuno y de calidad.

El uso de las plataformas digitales en las instituciones para el manejo y la gestión de datos, la difusión de información ha cobrado un rol fundamental, no solo porque permite la optimización de procesos internos, sino que también que permitirá el adecuado acceso y la disponibilidad de información para los distintos actores involucrados. En concordancia a lo antes mencionado se tomará, el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, ubicado en la ciudad de Manta, como el fenómeno en este estudio de caso, quien ha adoptado herramientas digitales que permitan un acceso a la información más eficiente a los datos estadísticos y clínicos.

En la actualidad el uso de las plataformas digitales permiten el acceso a la información estadística mejorando la toma de decisiones en el ámbito hospitalario, estos datos no solo permiten evaluar la calidad de los servicios ofrecidos, sino también gestionar recursos ,

monitorear pacientes en riesgo y con enfermedades catastróficas, acceder a turnos e incluso tener un mejor manejo de la historia clínica del paciente, pero que estas tengan un uso eficiente, deben ser accesibles, comprensibles y ordenados.

El propósito del presente trabajo de investigación es, estudiar el acceso de las plataformas digitales de información en el Área de estadísticas del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano ciudad de Manta, durante el 2025. También se estudiará el nivel de accesibilidad y la usabilidad, que se presentan a todos los profesionales de salud en cada una de las plataformas. Así mismo investigar las posibilidades que brinda este medio de comunicación en el Hospital, reconociendo sus fortalezas y las oportunidades que se presentan. Para lograr la obtención de información, se utilizarán herramientas tales como entrevistas, observación directa, y documentación, esto nos permitirá tener una visión clara y enriquecedora del libre acceso de la información.

Mediante los instrumentos que mencionamos comprobamos que el grado de accesibilidad, de la plataforma no ofrece la garantía de acceso a los usuarios, su enfoque es netamente para el personal interno del Hospital, lo que no permite que la aplicación sea interactiva entre los pacientes y el centro hospitalario, así también destacamos la importancia que representa para los usuarios el acceso a esta información que si bien puede considerarse priva y confidencial también contribuye de manera significativa a mejorar la calidad de servicio a través de una gobernanza digital responsable.

Para poder cumplir con esta meta en cuanto a la usabilidad de la plataforma, es importante manifestar que el uso por parte del personal operativo la cataloga con una valoración positiva cumpliendo a cabalidad el objeto para la cual fue diseñada, pero al contrario al momento de cuestionar al público muchos de ellos desconocían de la existencia de esta plataforma pero su criterio nos anima a proponer la habilitación de un panel de consulta que permita que el usuario

tenga acceso a información pertinente con sus agendamientos y tratamientos médicos mantenido siempre la transparencia y el buen uso de los datos.

Antecedentes

El uso de las plataformas digitales para el acceso a la información es parte de la era de la transformación digital que se vive en el sector salud, ha sido impulsada por la necesidad de mejorar la eficiencia, en el libre acceso a las plataformas y la calidad de sus servicios.

En esta referencia el uso de las plataformas digitales para el acceso a la información ha emergido con gran fuerza presentándose como herramientas de apoyo para la gestión de la información, especialmente en las áreas de estadística hospitalarias, en donde los datos deben ser precisos y exactos debido a la gran afluencia de información diaria para que la toma de decisiones sea de manera óptima y eficazmente administrativa.

El uso de estas plataformas digitales consta también el manejo o el conocimiento la historia clínica electrónica, la telemedicina, la legislación en salud digital, la alfabetización digital, los portales del paciente, este accionar efectivo garantiza el acceso eficiente en las plataformas de salud, Así mismo aumenta la necesidad de implementar las medidas de seguridad de la información para protección de las violaciones de privacidad de datos, tanto en la recopilación, almacenamiento y difusión de los mismos, por esto a raíz de pandemia que fue donde el acceso a las plataformas digitales toma fuerza permitiendo a los usuarios realizar actividades como el agendamiento de citas, el registro de historias clínicas, cambios en los horarios, según un estudio publicado por el del Dr. Gómez en donde detalla el impacto que tuvieron las plataformas digitales en la comunicación y gestión hospitalaria durante la pandemia manifiesta lo siguiente:

De acuerdo con la publicación de la Revista Conecta Libertad, Autor, A. A. (2025). Libertad de expresión en plataformas digitales: un análisis en el contexto ecuatoriano, publica el uso de plataformas digitales requiere un marco legal que garantice el acceso a la información sin comprometer los derechos fundamentales en el entorno digital. Su enfoque radica en que el uso de las plataformas digitales deben garantizar el libre acceso a la información en todas las áreas tanto en el área de la salud, educación y gestión hospitalaria, impacta grandemente en la eficiencia, también promueve la idea de que el uso de las plataformas digitales para el libre acceso a la información en hospitales ecuatorianos no solo mejoran la gestión hospitalaria interna, sino que también promueven la transparencia, la participación ciudadana, y la calidad del servicio siempre que se alineen a los principios básicos de gobierno electrónico y los datos abiertos.

Barbosa et al. (2022) analizaron el impacto de las tecnologías digitales en el sector salud, concluyendo que la implementación de plataformas tecnológicas contribuye significativamente a mejorar la gestión hospitalaria, reducir los tiempos de atención y optimizar el acceso a la información médica. Los autores destacan que la digitalización fortalece la eficiencia organizacional y facilita la toma de decisiones basada en datos. Este aporte guarda relación con el presente estudio debido a que busca evaluar cómo una plataforma digital puede mejorar el acceso a la información en el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2023) establece dentro de su Agenda de Transformación Digital en Salud la necesidad de fortalecer el uso de plataformas tecnológicas para optimizar los servicios sanitarios y facilitar la interacción entre ciudadanos e instituciones públicas. Esta iniciativa reconoce que el acceso oportuno a la información constituye un

elemento esencial para mejorar la calidad de atención y promover una cultura de transparencia institucional.

En la provincia de Manabí, diversas instituciones públicas de salud han iniciado procesos de modernización tecnológica enfocados en la digitalización de servicios y registros hospitalarios. Estas experiencias evidencian la importancia de incorporar herramientas digitales que permitan gestionar eficientemente la información institucional y responder a las necesidades de los usuarios mediante sistemas accesibles, seguros y confiables.

En el caso del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, ubicado en Manta, aún se encuentra en prueba la plataforma digital la cual está siendo implementada de forma paulatina, actualmente el sistema está anclado a un sistema telefónico de agendamiento de citas que es manejada directamente por el área de estadística del Hospital netamente.

Dentro de las facilidades que brinda la tecnología digital a nivel hospitalario comprenden: la historia clínica electrónica, la telemedicina, la legislación en salud digital, la alfabetización digital, los portales del paciente, las tecnologías de códigos abiertos, y la gobernanza de datos. En este sentido, la implementación de estas acciones ha demostrado resultados favorables sobre todo en el área de estadística.

Definición del caso de Estudio

En la actualidad, los hospitales se enfrentan al gran reto de gestionar y manejar gran cantidad de información y datos estadísticos, los mismos que son relevantes a la hora de tomar decisiones. El Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, ubicado en Manta, tiene implementado una plataforma digital que les permite la gestión de base de información de agendamiento de citas y

pacientes a nivel interno, Sin embargo, el sistema actual tiene la limitación de ser solo de uso interno con lo cual no cumple con los términos de usabilidad, disponibilidad y actualización.

Objetivo: El presente caso de estudio plantea evaluar el uso de las plataformas digitales y el acceso en el área estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, con el fin de que, teniendo en cuenta que los procesos de digitalización dan un mejor cumplimiento de transparencia y eficiencia; las plataformas tecnológicas permitan un acceso libre, seguro e idóneo de información en estadística para la gestión y para el usuario.

La información estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, Manta, se maneja en una plataforma digital, donde la actualización de la información de forma manual diaria, proviene de la atención de usuarios del hospital, y es información que es utilizada y tratada solamente por el personal interno del hospital, y que no es abierta ni accesible para toma decisiones y usuarios externos, tales como; investigadores, organismos de control y ciudadanía en general. Lo cual afecta la eficiencia operativa y transparencia institucional.

Podríamos concluir, entonces, que este caso de estudio profundiza en la experiencia particular del acceso a la información en el área de estadística, haciendo propuestas de mejoras tendientes a su eficiencia y a las necesidades del usuario.

Preguntas de Investigación:

¿Cuáles son las justificaciones para el uso de plataformas digitales para asegurar el acceso a la información estadística hospitalaria?

¿Permiten las plataformas digitales existentes del hospital un acceso fácil, transparente y eficiente a la información para los usuarios internos y externos?

¿Cuáles funcionalidades debería incluir un panel de consulta en la plataforma para facilitar el acceso seguro a la información estadística?

Justificación

Si consideramos el punto de vista académico, esta investigación contribuye al estudio de la transformación digital en el sector salud, permitiendo comprender la relación existente entre las plataformas tecnológicas y el acceso a la información institucional. También, genera evidencia que puede servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con gestión de información, gobierno digital y modernización de los servicios públicos.

El uso de plataformas digitales es necesario para el acceso a la información en la actualidad se ha convertido en un factor estratégico a la hora de la toma de decisiones en cualquier ámbito de una institución, si hablamos del área de salud más aun debido al manejo masivo de datos que diariamente circulan a través de sus plataformas así como atenciones médicas, recursos humanos, insumos, patologías, ingresos y egresos y aunque en simple apariencia pudieran resultar solo como muchos datos al ser manejados de manera apropiada se convierten en información valiosa y en ciertos casos sensible, es por esto que es importante conocer sobre el valor real de esta información y realizar una correcta recopilación, análisis, sistematización y, sobre todo, en su accesibilidad y uso oportuno.

El uso de plataformas digitales para el acceso a la información es pertinente porque permite mejorar la toma de decisiones clínicas y administrativas, optimizar la asignación de recursos y fortalecer el seguimiento de indicadores de salud pública. Además, esta práctica se alinea con las políticas nacionales sobre gobierno electrónico y datos abiertos (LOTAIP), contribuyendo a la modernización institucional.

Es importante el uso de las plataformas digitales para el libre acceso de la información por que fortalece la capacidad de respuesta institucional y promueve el libre acceso a la información. Esto se vuelve fundamental para que los usuarios puedan realizar decisiones críticas con mayor acierto y autonomía.

El hospital posee plataforma digital, como así también personal capacitado, de manera que es viable la propuesta de mejora, en de asegurar el libre acceso de la información a través de plataformas digitales de bajo costo y alto impacto.

Sin duda es de impacto social ya que el uso adecuado y eficiente de las plataformas digitales para el acceso a la información estadística contribuye y fortalece la confianza de los usuarios, así como la transparencia y la innovación a través de la gestión pública.

Por lo antes mencionado, se justifica la realización de este estudio, cuyo objetivo principal es analizar el libre acceso a la información utilizando las plataformas digitales el área de estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano y proponer mejoras que permitan avanzar hacia una gestión moderna, eficiente y orientada a datos abiertos.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el uso de plataformas digitales para el acceso a la información en área de estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano en la ciudad de Manta, año 2025

Objetivos específicos

Describir los fundamentos teóricos relacionados con el uso de plataformas digitales y el acceso a la información en instituciones de salud.

Evaluar el nivel de accesibilidad, transparencia y eficiencia de la plataforma digital utilizada en el área de estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano.

Diseñar una propuesta de mejora mediante la implementación de un panel de consulta que fortalezca el acceso seguro a la información estadística institucional.

Marco Conceptual y Teórico

Los sistemas de información para la salud deben garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, sin restricciones a la información que no sea confidencial al acceso público (OPS, 2023)

En el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, plataformas digitales pueden soportar el acceso a estadísticas hospitalarias para consulta de profesionales, estudiantes y ciudadanos, siempre y cuando se cumplan protocolos de salvaguarda de datos personales.

Uno de los principales desafíos en la implementación de plataformas digitales es asegurar la seguridad de la información. Proteger datos sensibles, como historiales clínicos o registros de pacientes, exige sistemas robustos de encriptación, control de acceso y auditorías periódicas (Medicover Hospitals, 2024)

«La seguridad de los datos se define como la garantía de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información» (OPS, 2023). La usabilidad de la plataforma también es fundamental para permitir que el personal médico trabaje con ella de manera cómoda y rápida. Por ejemplo, unas interfaces accesibles e intuitivas, con opciones de personalización y compatibilidad con dispositivos móviles, mejoran la experiencia del usuario (Simões, 2025).

“La accesibilidad es un aspecto crítico, ya que las aplicaciones de salud deben ser comprensibles y utilizables por personas con distintos niveles de alfabetización digital.” (Simões, 2025)

La estadística hospitalaria que en un principio funcionó a través de registros en papel y de manera manual, hoy día se requiere de sistemas informáticos para su captura, análisis y difusión de información oportuna. No solo debe facilitar la toma de decisiones para la clínica y gestión

administrativa, sino que debe dar acceso abierto a toda aquella información que resulte útil a investigadores, ciudadanos y entes de control. (Díaz de León-Castañeda, 2019).

“Institucionalizar las tecnologías digitales para habilitar, racionalizar y dinamizar procesos, tanto internos en el hospital para asegurar un mejor acceso a la atención, como externos, para habilitar canales de comunicación entre las y los profesionales de la salud y las y los pacientes, fue prioridad” (CEPAL, 2024)

Seguridad de la información

La seguridad de la información representa uno de los componentes fundamentales de los sistemas digitales de salud debido a la sensibilidad de los datos manejados. La protección de la información exige mecanismos de autenticación, control de acceso, encriptación y respaldo continuo de datos que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional y de los pacientes.

Transformación digital en salud

La digitalización en el sector salud consiste en el uso de las tecnologías que sirven para automatizar ciertas actividades, así como el acceso a datos clínicos y estadísticos. Estos métodos incrementan la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio (OMS, 2021).

Tecnologías Digitales La tecnología digital puede describirse como un término que involucra las herramientas, sistemas y dispositivos electrónicos que trabajan con la recopilación, el procesamiento y la transmisión de información en forma digital. Estas soluciones se utilizan para optimizar los procesos y la toma de decisiones en diversos contextos, y en un entorno hospitalario, estas tecnologías digitales pueden mejorar la seguridad de los pacientes al automatizar procedimientos y reducir errores y brindar un acceso ágil a la información clínica de los pacientes (Barbosa et al., 2022).

Plataformas digitales

Son entornos tecnológicos que permiten la recolección, gestión, almacenamiento y difusión de información. Estas plataformas permiten la recopilación, almacenamiento, procesamiento y difusión de datos de manera rápida y eficiente, generando beneficios tanto para las instituciones como para los usuarios que demandan servicios digitales.

En salud, su uso posibilita una gestión eficiente del conocimiento y el desarrollo de sistemas de información abiertos (González & Pérez, 2020).

El uso eficaz de las plataformas viene determinado por factores tecnológicos (arquitectura modular, interfaces estandarizadas, API), normativos (gobernanza, apertura a terceros, políticas de revisión y acceso) y externalidades de red (el valor percibido aumenta con la incorporación de nuevos grupos de usuarios y proveedores de complementos), los cuales moldean el crecimiento y la dinámica competitiva en diversos sectores (software, turismo, comercio electrónico) (Poniatowski et al., 2022). Asimismo, factores facilitadores del lado del usuario, como la alfabetización digital, la accesibilidad y la conectividad, influyen en la frecuencia y la intensidad de uso (Rosen et al., 2013).

Las tecnologías digitales en el ámbito sanitario abarcan una amplia gama de herramientas que facilitan la prestación de asistencia médica, impulsan la investigación e innovación y permiten ahorrar tiempo en diversos procesos de los sistemas de salud. Según Barbosa (2022), en los últimos años se ha observado un rápido crecimiento de los dispositivos tecnológicos —especialmente de las TIC—, los cuales contribuyen a resolver problemas de salud y a aumentar la satisfacción de los pacientes. Estas tecnologías digitales pueden clasificarse en distintos grupos; cabe destacar tres categorías principales: las tecnologías de comunicación, las

tecnologías de la información y las tecnologías de procesamiento y almacenamiento de datos. Como señalan Piñeiro et al. (2020), las tecnologías de comunicación incluyen herramientas como Internet y las redes sociales, que permiten la comunicación y la transferencia de información en tiempo real.

Las plataformas digitales han reconfigurado la comunicación, la educación y los mercados habilitando la innovación abierta y la escalabilidad de servicios; no obstante, plantean dilemas persistentes de privacidad de datos, dependencia tecnológica, asimetrías de poder en gobernanza y brechas digitales (Poniatowski et al., 2022). El manejo de la apertura y el diseño de interfaces/estándares influye en la sostenibilidad y calidad del ecosistema.

Impacto social y cultural de las plataformas

Las plataformas digitales transformaron la forma en la que las personas nos relacionamos, como las empresas consumimos información, como participamos de la vida social y socialmente, como nos transformamos en usuarios y generadores de contenido. Facilitan la creación de comunidades online, la interacción a nivel global y el intercambio cultural, haciendo que la información local tenga alcance a nivel internacional. Una parte de ese alcance es que ha llegado a la generación de un conformismo cultural que ha adoptado que, debido a la desinformación y la dependencia tecnológica, inciden sobre como construimos nuestra percepción social y las identidades colectivas. El efecto cultural es la adopción de nuevas formas de comunicación, una nueva redefinición de valores culturales y la generación de subculturas digitales.

Brecha digital y desigualdad tecnológica

El uso de las plataformas digitales no ha sido equitativo, es por esta razón, que se ha creado una brecha digital, en donde la diferencia en el acceso, uso y aprovechamiento de tecnologías entre distintos grupos sociales, regiones y países, limita la alfabetización digital, las oportunidades educativas, laborales, de salud y de impacto social, afectando la inclusión digital.

Regulación y políticas públicas sobre plataformas

Ante este vertiginoso crecimiento de las plataformas digitales se ha generado la necesidad de establecer una política de regulación que permita garantizar un uso seguro, transparente y justo de las mismas, las cuales, siendo reglas a seguir por los Estados y criterios de conducta política, tienen como objetivo crear un orden, a veces artificial, que cubre un vacío legal, de modo que las políticas públicas intenten construir una línea de equilibrio entre la innovación y la protección de derechos, que recojan cuestiones como la competencia, la protección de datos, la moderación de contenidos o la responsabilidad de la plataforma por prácticas ilícitas. Desde organismos internacionales y gobiernos se han planteado normativas con las que intentar regular la economía digital, evitar monopolios y garantizar la interoperabilidad, promoviendo un ecosistema digital más justo y equitativo, de esta manera en la LOTAIP se plasman varios artículos que tienen relación con este aspecto.

Protección de datos y derechos digitales

Uno de los mayores desafíos en el uso de plataformas digitales es la protección de los datos personales, ya que estas plataformas recopilan enormes cantidades de información y su uso indebido puede comprometer la privacidad y los derechos fundamentales. Normativas como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea y las regulaciones

locales tienen como objetivo garantizar el consentimiento informado, la transparencia en el tratamiento de datos y el derecho al olvido. La defensa de los derechos digitales también abarca la protección de la libertad de expresión, la seguridad en línea y la protección frente a ciberamenazas, tal como lo establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

Acceso libre a la información

Es un principio en favor de la transparencia y el derecho de acceso ciudadano a los datos públicos. En las instituciones de salud, significa la publicación o disponibilidad de datos estadísticos y administrativos sin restricciones (UNESCO, 2015).

El acceso libre a la información pública es un derecho ciudadano y, simultáneamente, un principio de transparencia que impone a los sujetos obligados (tanto públicos como privados que manejan fondos públicos o prestan servicios públicos) permitir que los ciudadanos conozcan, consulten y pidan información de interés general, por otro lado, en el Ecuador este derecho está reconocido en la Constitución en el Art. 18 (numeral 2), que establece el acceso libre a la información generada por los sujetos obligados (Constitución de la República del Ecuador, 2008), únicamente se podrán realizar reservas cuando así lo prevea la ley.

Transparencia Institucional

La transparencia institucional implica que las organizaciones públicas faciliten el acceso a información de interés general mediante mecanismos claros, accesibles y actualizados. En el contexto hospitalario, la publicación de estadísticas agregadas y datos administrativos permite fortalecer la participación ciudadana, mejorar la rendición de cuentas y fomentar la confianza de la población en los servicios de salud.

En la práctica, la transparencia se concreta por dos vías complementarias:

Transparencia activa: publicación permanente y actualizada de información sin que medie solicitud (por ejemplo: reportes, estadísticas institucionales, presupuesto, contratación, planes, etc.).

Transparencia pasiva: el deber de dar respuesta a solicitudes de acceso a la información en tiempo y forma, y de manera motivada, cuando se deniegue o se clasifique información.

En el sector salud, el derecho de acceso a la información se equilibra con la confidencialidad y el derecho a la protección de datos personales, por lo que "gratuito" no significa "toda": los hospitales pueden (y deben) publicar estadísticas agregadas y anónimas, pero no datos identificables de los pacientes (ni información clínica individual), de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Ecuador) (Ley Orgánica de Protección de Datos **Personales. (Ecuador), 2021**).

Datos estadísticos hospitalarios

Estas estadísticas incluyen la información de los servicios médicos prestados, ingresos y gastos, enfermedades prevalentes, recursos humanos y otros. El manejo adecuado de esta información permitirá evaluar el desempeño y la planificación institucional. (INEC, 2022).

La estadística hospitalaria se refiere al conjunto de datos que registra la información descriptiva de la actividad asistencial y capacidad operativa de un establecimiento, cuya finalidad es la toma de decisiones y/o la evaluación de desempeño. De forma general, incluyen: atenciones, ingresos, egresos, diagnósticos frecuentes, mortalidad hospitalaria, ocupación de camas, tiempos de estancia, procedimientos, recurso humano y producción de servicios (según el sistema de información que se maneje). En Ecuador, INEC genera estadísticas oficiales mediante el Registro Estadístico de Camas y Egresos Hospitalarios (INEC, 2023). Su periodicidad es de

resultados anuales y boletines técnicos (por ejemplo, 2022) (INEC, 2023). Su utilidad es directa para la gestión hospitalaria porque permite:

A nivel regional, la OPS destaca que los sistemas de información en salud deben permitir el aseguramiento de la calidad de los datos, uso ético, interoperabilidad y otros componentes como privacidad y protección de datos; teniendo esta última afirmación gran relevancia si se tratara de publicar reportes estadísticos hacia usuarios internos/externos (OPS, 2025), además la OPS subraya que los indicadores de salud e información estratégica se emplean para formular y evaluar políticas, por lo tanto la calidad, comparabilidad y oportunidad del dato son críticos.

Gobierno digital y datos abiertos

Según el Ministerio de Telecomunicaciones del Ecuador (2023), los datos abiertos son un componente esencial del gobierno electrónico y deben cumplir principios de accesibilidad, legibilidad y reutilización. En salud, esto se traduce en plataformas interoperables y orientadas al usuario.

El gobierno digital implica usar tecnologías para mejorar servicios, fortalecer la interacción con ciudadanía y elevar transparencia, por su parte, en Ecuador, la Guía de Datos Abiertos (marco operativo) conecta el gobierno electrónico con la mejora de servicios y la transparencia mediante acceso a información y servicios eficientes (MTSI, 2021).

En el plano global, Naciones Unidas evalúa la madurez del gobierno digital y lo asocia con instituciones eficaces, inclusión y sostenibilidad, destacando la necesidad de que los servicios digitales no dejen a nadie atrás (U. Nations, 2024).

Los datos abiertos son una parte sustancial, ya que no alcanza con publicar archivos, sino que, tienen que cumplir condiciones como accesibilidad, legibilidad por máquinas, reutilización,

disponibilidad con metadatos y sin barreras discriminatorias, por lo antes expuesto, la guía nacional ecuatoriana señala, además, que el MINTEL coordina el proceso en la Función Ejecutiva y que el portal gubernamental funciona como punto de acceso para conjuntos de datos abiertos (MTSI, 2021).

Desde las buenas prácticas internacionales, desde la OCDE se analizan los principios y desafíos de iniciativas de datos abiertos gubernamentales, señalando que su valor es en función de una serie de condiciones habilitantes (gobernanza, calidad, capacidades institucionales), (OCED, 2013); y desde el enfoque de salud, la OPS subraya que “datos abiertos” ha de entenderse en sinergia con la ética, privacidad y protección de datos, en especial cuando se buscan unir fuentes múltiples e interoperabilidad.

Marco Metodológico

La presente investigación está basada en un estudio de tipo mixto (cualitativo-cuantitativo) ya que contiene un análisis de números, así como también en la comprensión de sensaciones, vivencias y evaluaciones en lo que se refiere al uso de las plataformas tecnológicas en el campo de las estadísticas en el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano.

Mientras el enfoque cuantitativo captura las medidas relacionadas con la accesibilidad, la usabilidad y la eficiencia de las plataformas digitales a través de un instrumento estructurado como la encuesta y la entrevista, los datos cuantitativos ofrecen evidencia estadística en cuanto al uso y rendimiento de las plataformas, el enfoque cualitativo ayuda a obtener una mejor comprensión de las experiencias y puntos de vista de los participantes en relación con el acceso a la información y las limitaciones dentro del sistema institucional, aquí se aplicó la observación directa, después de aplicarse estos instrumentos permitió aplicar el proceso de triangulación

fortaleciendo la validez de hallazgos obtenidos, proporcionando una visión completa del fenómeno estudiado.

La integración de ambos enfoques ofrece una visión integral del fenómeno estudiado, aportando información objetiva y contextualizada que facilite la formulación de propuestas de mejora.

Esta investigación corresponde a una investigación descriptiva, puesto que su propósito es caracterizar la actual utilización de las plataformas digitales utilizadas en el área de estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano e identificar sus principales características, limitaciones y potencialidades en cuanto al acceso a la información, así mismo se pretende describir como se da la realidad de dicho fenómeno en su contexto real, analizando aspectos como el nivel de accesibilidad y factibilidad de la plataforma.

La naturaleza de la investigación es de tipo descriptivo, ya que el objetivo es indagar y establecer cuáles son las características de la utilización de plataformas digitales de acuerdo al acceso de información perteneciente a la unidad de estadística del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano.

El estudio pretende analizar el estado actual de la plataforma institucional y determinar el nivel de acceso y disponibilidad de información, la percepción de los usuarios respecto al acceso de la plataforma, y las necesidades de mejora de la plataforma, por medio de la utilización de instrumentos como la guía de observación, la entrevista y la encuesta en las cuales los participantes serán dirigidos hacia los actores directamente vinculados con el manejo y uso de la información estadística dentro del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano; como son el personal del área administrativa, los usuarios internos y externos

La investigación descriptiva ha sido concebida bajo una lógica de análisis crítica e interpretativa con el propósito de conocer el funcionamiento de las plataformas digitales, así como su relación con el acceso a la información en el contexto hospitalario.

Los datos cuantitativos que se obtengan de encuestas, entrevistas y observación serán interpretados a través de análisis de contenido triangulando la información obtenida, con el objetivo de potenciar la validez y confiabilidad de los resultados. El desarrollo de la presente investigación se llevará a cabo a través de dos fases, las cuales la primera está enfocada en el diseño de la investigación y la segunda en la puesta en marcha de resultados, durante el periodo académico comprendido del 2025 al 2026.

Dentro de la fase de ejecución de resultados, se utilizarán varias técnicas de investigación las cuales permitan la recopilación de datos seguros y pertinentes, asegurando la validez y confiabilidad de la información a recopilar, como es el caso de la Observación directa, la cual se utilizará para analizar el funcionamiento real de la plataforma digital en el interior del entorno hospitalario, la Revisión bibliográfica, la cual permitirá recopilar información teórica y científica relacionada con este caso de estudio, la encuesta, que será aplicada a usuarios internos y externos para recopilar información relacionada con la percepción del uso de plataformas digitales, y la entrevista, que se aplicará una entrevista semiestructurada al jefe o responsable del área de estadística.

Todo esto fundamentará el análisis descriptivo e interpretativo para validar la información y fortalecer la confiabilidad del estudio.

Resultados Obtenidos

En busca de analizar el desarrollo de plataformas digitales de acceso libre a la información del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano se elaboró una guía de observación a usuarios y empleados sobre la interacción con el acceso a los datos e información y de manera paralela se aplicó una encuesta a usuarios vinculados con los servicios de la institución, la muestra estuvo conformada por 8 encuestados, encontrándose que se desconoce la plataforma en específico se piensa que es de acceso restringido y no le da las facilidades que se requieren; a través de una encuesta aplicada a la directora del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano nos permitió visualizar de manera clara la usabilidad de la plataforma digital institucional y su vinculación con el acceso libre de la información estadística.

Como primer aspecto podemos verificar que se posee un conocimiento básico sobre la plataforma por parte del personal institucional el cual permite la gestión interna al utilizarlo básicamente para el manejo de historias clínicas, programación de citas y manejo administrativo; este resultado nos hace ver que como institución se ha llegado a niveles de modernización digital significativos en sus procesos, obteniendo impacto positivo en la eficiencia de la institución.

Pero, al referirnos al grado de accesibilidad, se concluye que la plataforma no ofrece la garantía de acceso libre a terceros usuarios, lo que hace que los límites de la transparencia institucional y restringe la consulta pública de información estadística que se maneja al interior del Hospital. Aunque, el manejo de información privada y confidencial de los datos clínicos es un punto importante, este es un dilema entre brindar la libertad de acceso y restringir un derecho ciudadano y las políticas de gobierno digital.

En cuanto a la usabilidad del sistema, es preciso decir que el manejo de la plataforma se encuentra directamente restringida al personal estadístico y operativo del hospital, quienes al ser cuestionados señalan una valoración positiva en la factibilidad y facilidad en el uso de la plataforma, y si cumple con los objetivos para los cuales fue diseñada. Así también se identifica de manera rotunda e innegable que no es una plataforma amigable hacia los usuarios o personal externo ya que no permite la interacción entre los usuarios y la información estadística como instrumento de transparencia y participación ciudadana.

Estos resultados se basan en el enfoque con lo expuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023), la cual señala que los sistemas de información en salud deben brindar accesibilidad, disponibilidad y seguridad de la información para potenciar la gestión sanitaria. Esto también se alinea con lo propuesto en la UNESCO (2024), el cual plantea que el acceso a la información es un factor fundamental que influye en la transparencia institucional y participación ciudadana. Igualmente, tanto la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP, 2023) como la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) sustentan la implementación de mecanismos digitales que permitan acceso a la información pública, no comprometiendo la confidencialidad de la información personal.

De esta manera, el triángulo dio pie para determinar que el diseño de un comando al interior del módulo de accesos que le permita al usuario interactuar con la información estadística alojada en la plataforma digital del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano es una alternativa factible para consolidar la transparencia institucional, fortalecer la comunicación con los usuarios y facilitar la toma de decisiones con base en información veraz, segura y oportuna, que aporta al proceso de transformación digital del sector salud.

Por último, la revisión del software también sugiere que la plataforma reúne en un sistema varias áreas asistenciales y administrativas, lo cual facilita la trazabilidad de los procesos internos y acumulación de información para la toma de decisiones. Esta característica es una fortaleza del sistema, sin embargo, es importante buscar mecanismos para que esta información en niveles agregados sea también difundida de manera controlada a un público externo.

Triangulación de la entrevista

Tabla 1

Pregunta	Respuesta de los participantes	Contraste	Teórico
1. ¿Tiene el hospital algún sistema de gestión digital de acceso libre?	La entrevistada indicó que el hospital tiene un sistema digital de gestión de procesos internos; no obstante, el acceso a la plataforma es restringido para el personal institucional, no siendo de acceso público	La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) precisa que los sistemas de información de salud deben de asegurar la disponibilidad, accesibilidad y confidencialidad de la información para fortalecer la gestión sanitaria y la toma de decisiones	Se reconoce que el hospital dispone de una plataforma digital para la gestión de los procesos institucionales, no obstante, no se garantiza el acceso libre a la información para usuarios externos, afectando la accesibilidad y transparencia.

2. ¿Qué sistema utilizan para el acceso a la información?	La entrevistada respondió que el sistema que utilizan es interno, diseñado por el personal de informática del hospital, para la administración de historias clínicas y de procesos de la institución.	El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL, 2021) indica que las plataformas digitales son un conjunto de herramientas digitales que contribuyen a la eficiencia en la gestión pública, a través de procesos organizados e incorporados a las tecnologías de la información y la comunicación que brindan el acceso eficiente a la información.	La organización cuenta con un sistema tecnológico desarrollado para garantizar la gestión interna de procesos, sin embargo, el sistema no se encuentra diseñado para servicios de consulta pública, únicamente es utilizado para procesos administrativos y clínicos.
3. ¿Quiénes tienen acceso a esta plataforma?	La entrevistada expresó que solo tienen accesos médicos, licenciados, personal de farmacia, bodega, activos fijos, nutrición y resto del	La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) expresa que los sistemas digitales en salud deben incluir mecanismos seguros de autenticación y	El acceso está definido por medio de perfiles institucionales autorizados, reforzando así la

	personal institucional autorizado.	control de acceso que protejan la información clínica y administrativa.	seguridad de la información; sin embargo, impide el acceso a usuarios externos a la información pública.
4. ¿Qué áreas del hospital conecta esta plataforma?	La mencionada entrevista dio en las áreas de emergencia, hospitalización, consulta externa, laboratorio, farmacia, imagenología, patología, bodega, activos fijos, rehabilitación física, nutrición y enfermería.	La OPS (2023) dicta lo siguiente que en medida de los resultados muestra que se han llevado y están de acuerdo con los resultado	La siguiente plataforma por lo que muestra da la integración institucional, lo que permite reconocer el desarrollo de lo mencionado
5. ¿Cree usted que la plataforma que utilizan tiene la finalidad requerida?	La entrevistada manifestó que la plataforma cumple adecuadamente con la finalidad para la cual fue desarrollada, ya que se trata de un software	Davis (2022) sostiene que la utilidad percibida constituye uno de los principales factores para la aceptación y uso efectivo de las tecnologías	La respuesta evidencia una percepción positiva sobre el funcionamiento del sistema, indicando que la plataforma

	diseñado de acuerdo con las necesidades del hospital.	de información dentro de las organizaciones.	satisface las necesidades operativas del hospital y favorece la gestión institucional.
6. ¿Qué módulos operativos maneja la plataforma?	En la mencionada entrevista se dio a cabo toda la información de los módulos operativos y dando a detallar todo.	La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) da el seguimiento de lo que es los modulos operativos en el cual maneja la plataforma para la sanitario	Se concluye que el portafolio de la plataforma se centra en su mayoría en la gestión de información clínica y procesos internos. Esto la convierte en una herramienta eficaz para su gestión interna, pero no para permitir el acceso a la información para el público.

Triangulación de la encuesta

Tabla 2

Pregunta	Observación	Contraste	Teórico
1. ¿Conoce usted si el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano cuenta con una plataforma que permita el acceso a sus datos?	Las personas entrevistadas dieron a conocer que no tienen conocimiento sobre una plataforma digital	La UNESCO (2024) mantiene el ascenso de la información sobre el uso de los servicios digitales disponibles que dan la información publica	Se quedo claro lo que es la escasa información sobre las herramientas en el área del hospital del servicio publicos
2. ¿El acceso a la plataforma le brinda mejor calidad de servicio?	Los participantes indicaron que el acceso a los medios digitales del hospital es insuficiente, por lo que opinan que en la actualidad no consideran que la plataforma beneficie a los usuarios externos mejorando la calidad del	Según Davis (2022), la utilidad percibida de un sistema tecnológico tiene un impacto directo sobre la aceptación y satisfacción de los usuarios en el uso de este.	El resultado demostró que una plataforma digital apropiada garantizaría un servicio más personalizado y optimo

	servicio.		
3. ¿Considera importante que la plataforma digital del hospital permita consultar información sobre servicios, trámites y atención médica?	Los encuestados señalaron que es importante que el hospital cuente con una plataforma digital que facilite la consulta de información relacionada con servicios médicos, trámites y atención hospitalaria.	De acuerdo con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL, 2023) las plataformas digitales facilitan la prestación de servicios públicos en la actualidad fortaleciendo las acciones del sector por vías más rápidas y oportunas de acceso a la información de la institución.	En ese sentido, se determina la necesidad institucional de habilitar servicios digitales para fortalecer la comunicación con la ciudadanía a través de vías de acceso oportuno a información relevante.
4. ¿Es fácil el acceso y uso de la plataforma digital del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano?	Los encuestados expresaron que tienen dificultades para acceder a la información de la institución a través de la plataforma digital, ya que solo está permitido usarla a personas que laboran internamente en el	Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023), los sistemas digitales en salud deben ser accesibles, disponibles y de fácil uso para reforzar la atención.	Los resultados reflejan que la plataforma digital del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano muestra dificultades de accesibilidad, dificultando que personas externas accedan a la información pública

	hospital.		
5. ¿Considera necesario que el hospital tenga una plataforma que permita el acceso a esta información?	Los encuestados opinan que resulta necesario contar con una plataforma digital que facilite a la ciudadanía el acceso a información institucional, servicios médicos y trámites del hospital.	La LOTAIP, fomenta el gobierno electrónico, convirtiendo la relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos en más eficaz e impactante a través de servicios digitales que los ciudadanos pueden acceder y utilizar.	implementación de una plataforma pública que les permita el acceso a la información y aporte a mejorar la atención institucional.
6. ¿La implementación de plataformas digitales contribuiría a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de información del hospital?	Las personas que respondieron sobre la plataforma digitales que van a contribuir a la mejora de la calidad y optimizar a los usuarios.	La OPS (2023) mantiene que la siguiente transformación da para fortalecer la manera eficaz de los servicios para llevar a cabo la calidad	Los resultados obtenidos dan a conocer que algunas personas perciben que la manera digital da como una estrategia para tener a cabo la calidad y los servicios hospitalarios

7. ¿Confía usted en que el hospital protegería adecuadamente la información personal y sensible que se maneje en las plataformas?	Los encuestados confían en que la implementación de una plataforma digital completa incluye la seguridad de la información que se proporciona en la misma, que los datos deben estar seguros y protegidos.	La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) establece que las instituciones públicas deben garantizar la confidencialidad, integridad y disposición de la información personales, mientras que la OPS (2023) reconoce la seguridad de la información en un componente esencial de los sistemas digitales en salud.	La confianza de los usuarios depende de que la plataforma incorpore medidas adecuadas de seguridad ciber y proteger de datos personales, fortaleciendo la credibilidad de los servicios digitales institucionales.
--	---	--	---

Triangulación de la guía de observación

Tabla 3.

Aspecto observado	Resultado de la observación	Sustento teórico	Conclusión / Interpretación
1. ¿La plataforma permite el acceso rápido a la información?	Durante la observación se constató que la plataforma permite acceder de forma rápida a la información clínica y administrativa; sin embargo, este acceso únicamente está disponible para el personal autorizado mediante credenciales institucionales.	La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) señala que los sistemas digitales de salud deben garantizar disponibilidad, interoperabilidad y acceso oportuno a la información para mejorar la eficiencia de los servicios sanitarios.	Se concluye que la plataforma cumple eficientemente con la gestión interna de la información; no obstante, el acceso restringido limita la disponibilidad de información para usuarios externos.
2. ¿Existe acceso para	Se evidenció que la plataforma no cuenta con un módulo que contenga la	La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) señala que la	La no existencia de un módulo de acceso público dificulta la

usuarios externos?	consulta pública de información estadística ni con la promoción de servicios institucionales a la ciudadanía.	transformación digital en salud debe buscar la implementación de plataformas accesibles, seguras y orientadas al usuario, que promuevan el acceso a la información pública.	transparencia institucional y la consulta de información de interés por parte de los ciudadanos relacionado a los servicios del hospital.
3. ¿La plataforma protege la información institucional y los datos personales?	Se evidencia que el sistema cuenta con usuarios y contraseñas que sirven para controlar el acceso y restringirlo únicamente al personal autorizado para el ingreso a la información clínica de los pacientes.	La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) indica que las instituciones públicas tienen la obligación de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, implementando los mecanismos adecuados de seguridad.	Se evidencia que la plataforma cuenta con mecanismos de seguridad básicos que resguardan la información institucional; sin embargo, éstos se deben mantener y fortalecer de ser necesarios cuando se implementan módulos de consulta pública.

4. ¿La plataforma facilita la gestión de los procesos institucionales?	Mediante la observancia se pudo llevar a cabo plataforma integra procesos relacionados con historias clínicas, consulta externa, farmacia, laboratorio y demás áreas hospitalarias, favoreciendo la gestión administrativa y asistencial.	La OPS (2023) señala que los sistemas de información en salud tienen que tener los procesos clínicos y administrativos para optimizar la gestión institucional y mejorar la toma de decisiones.	La plataforma constituye una herramienta eficiente para la administración de los procesos hospitalarios, llevado a cabo que si demuestran técnicas necesarias para incorporar futuras funcionalidades orientadas al acceso público de información.
--	---	---	--

Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos de medición, permitieron identificar que las plataformas digitales constituyen herramientas fundamentales para la gestión de información hospitalaria, debido a que facilitan el almacenamiento, procesamiento y consulta de datos en tiempo real. Este hallazgo coincide con la literatura revisada, la cual sostiene que la transformación digital mejora significativamente los procesos administrativos y asistenciales en las instituciones de salud

La información recabada evidencia que el hospital sí cuenta con un sistema digital, que respalda los procesos administrativos y asistenciales, lo cual es un hallazgo positivo porque confirma que existe una base tecnológica real para gestionar información institucional, pero al mismo tiempo, se precisa el punto central para el estudio: el acceso está limitado a personal interno, por lo que no se trata de un sistema de “acceso libre” hacia el exterior, en el mismo orden de ideas, la respuesta permite evaluar el “libre acceso” con un dato claro y verificable: la digitalización existe, pero su alcance de acceso es interno, lo que influye directamente en la accesibilidad para usuarios externos y en la forma en que se materializa la transparencia institucional.

La triangulación nos permitió tener un panorama claro de la necesidad institucional, definir que la habilitación de un panel de consulta dentro del módulo de acceso permitirá al usuario interactuar con la información estadística dentro de la plataforma digital del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano contribuyen a que el proceso sea más efectivo a la hora de la gestión medica de los usuarios.

Los datos recolectados mediante la entrevista, la encuesta y la guía de observación ayudaron a contrastar y verificar la veracidad de los resultados en la investigación del uso de una plataforma digital para el libre acceso de la información en el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano. El contraste de los tres instrumentos se evidenció una alta coincidencia de los resultados, al demostrar que el establecimiento de salud cuenta con una plataforma digital cuyo uso está dirigido fundamentalmente al desarrollo de las funciones de gestión interna de los procesos administrativos, clínicos y estadísticos; sin embargo, esta no cuenta con un rol o plataforma que les permita a la ciudadanía acceder a información institucional, promoviendo la transparencia y el acceso de datos de interés para la ciudadanía en general.

En relación con la accesibilidad de la plataforma institucional, se determinó que el sistema cumple adecuadamente sus funciones para usuarios internos; sin embargo, presenta limitaciones para los usuarios externos. Esta situación evidencia una brecha entre la eficiencia operativa institucional y los principios de transparencia y acceso a la información pública

Del mismo modo la información obtenida con el método aplicado se logró observar que para los usuarios sí es importante el acceso al exterior del portal electrónico habilitando de forma transparente la información pública referente a servicios hospitalarios, tramites, citas médicas y estadística, con el fin de resguardar la información personal de acuerdo con la normativa. La nota de cotejo efectuada nos permitió corroborar que el sistema si cuenta con condiciones técnicas para la administración interna del mismo, pero si tiene limitaciones para la accesibilidad al usuario externo y para la divulgación de información pública.

Este sistema sería interno, desarrollado por el equipo de informática, lo que implicaría una solución adaptada a los procesos reales del hospital. Esto también determina el objetivo del sistema: historias clínicas y procesos internos, es decir, orientado a operación e institución; por

otro lado, la investigación para que la estadística sea relevante, esto es importante ya que, con esto se valida que la generación y administración de la información se realiza en ambiente digital, y esto sería una condición favorable al área en mención, toda vez que la presencia de registros digitales facilita la consolidación de datos e informes internos. En este sentido, se aprecia que no se detalla nombre del sistema. Ello deja constancia que la determinación formal del software identificado dependerá del análisis documental posterior o de las entrevistas y esto no afecta la validez del descubrimiento central.

Finalmente, el acceso al sistema está compuesto por perfiles institucionales, tanto clínicos como administrativos, indica que el sistema no está asociado a un servicio específico, sino que como soporte de operación hospitalaria actúa transversalmente, por los roles en que está organizada, por otro lado la accesibilidad de usuarios externos no está contemplada como componente del sistema de gestión hospitalaria, es lo que coincide con el objetivo de este resultado (describir la delimitación del acceso al sistema, interna/externa); cuando diversas áreas clínicas y administrativas están digitalizadas, se tiene mayor trazabilidad de procesos e igualmente, mayores fuentes de datos para el análisis estadístico interno. Ello, fortalece el estudio, al poner de manifiesto que el objeto de análisis no es una herramienta aislada o independiente del resto, sino un sistema vinculado a diferentes servicios.

La plataforma se evalúa como funcional con el fin para el cual fue creado, cuyo dato se vincula con el objetivo general porque implica que al menos internamente la plataforma tiene un aporte en la organización de procesos y, por ende, podría tener un impacto en la eficiencia en la gestión hospitalaria, asimismo, permite inferir que el hospital tiene una herramienta aceptada por su personal, lo cual es un indicador importante cuando se considera el nivel de adopción tecnológica en una institución.

Se entiende que, la base de información de la plataforma es el tratamiento de historias clínicas y procedimientos internos. Para el ámbito de la investigación esto es pertinente, puesto que fija de modo claro el tipo de información que se está gestionando y, por tanto, explica por qué el acceso está limitado: el sistema gestiona información sensible y operativa. También se estima que la respuesta no concreta “puntos” en el sentido de módulos o funcionalidades determinadas, pero si explicita el núcleo funcional del sistema.

La entrevista permitió verificar que el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano cuenta con una plataforma digital activa y funcional que apoya las actividades de gestión institucional; esta sin embargo se encuentra dirigida de manera exclusiva al acceso interno. Limitando con ello la posibilidad que tiene la ciudadanía de acceder a información estadística y en ese sentido existe la necesidad de contar con mecanismos tecnológicos que apoyen la transparencia y el acceso a la información.

La exposición de estos resultados está en sintonía con la normativa de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) que, al mencionar la necesidad de armonizar los sistemas de información en salud, propone su integración, garantizando la accesibilidad, disponibilidad y seguridad de los datos como vía para fortalecer la gestión sanitaria. También están en sintonía con lo expuesto por la UNESCO (2024) sobre la importancia del acceso a la información para contribuir a la transparencia institucional y a la participación ciudadana. Por su parte, desde un enfoque legal, se fundamenta con base en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP, 2023) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) que establecen la obligación de garantizar el cumplimiento de mecanismos digitales que permitan el acceso a la información pública sin comprometer la confidencialidad de los datos personales.

Los datos obtenidos demostraron la existencia de una necesidad real de incorporar mecanismos tecnológicos que permitan a los usuarios externos acceder a información pública de interés. En consecuencia, la propuesta de habilitación de un panel de consulta surge como una alternativa viable para fortalecer la comunicación institucional y facilitar el acceso seguro a la información estadística.

Conforme a la triangulación se determinó que la creación de un panel de consulta público para el acceso información estadística en la plataforma virtual del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano es una solución viable para coadyuvar en la transparencia institucional, comunicación con usuarios, toma de decisiones asertiva basada en información veraz, segura, oportuna para seguir con el proceso de transformación digital en el sector salud.

Conclusiones:

OE1. Definir los fundamentos teóricos que sustentan el uso de plataformas digitales y el acceso de la información.

Los fundamentos teóricos son conceptos y definiciones generales, proporcionados por las disciplinas básicas en las que está organizada una ciencia, que orientan los estudios en esta área y ayudan a entenderla. Se consideran fundamentales los que son definidos y verificados por la experiencia científica.

Con la información recabada durante la entrevista, se logró determinar que las plataformas digitales son herramientas esenciales para la gestión, almacenamiento y disposición de la información institucional. En este caso el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, cuenta con una plataforma donde la digitalización y organización de los datos permite un uso adecuado y eficiente internamente de las historias clínicas, agendamiento de citas y procesos administrativos, esto contribuye a una mejor gestión de la información dentro de la institución.

OE2. Evaluar si las plataformas digitales permiten un acceso transparente y eficiente de la información a usuarios internos y externos.

La plataforma digital que actualmente es utilizada en el hospital Rafael Rodríguez Zambrano permite un acceso eficiente a la información para los usuarios internos, lo cual ha permitido agilizar sus sistemas y mejorar el desarrollo de las actividades administrativas en el manejo de la historia clínica de un paciente. Sin embargo, cuando se trata del usuario el acceso a la información está restringido al personal autorizado, ya que no es posible al paciente consultar o revisar su propia historia clínica o los datos de una cita médica, lo que limita la transparencia y

disponibilidad de la información para los usuarios externos, evidenciando una brecha en el cumplimiento del principio de acceso abierto a la información pública.

OE3.Desarrollar un panel de consulta desde la plataforma vigente para el acceso de la información.

La implementación de un panel de consulta dentro de la sección accesos en la plataforma institucional Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, permitirá darle el ingreso a la información estadística y demás datos de interés público a usuarios externos al hospital, sin descuidar el principio de confiabilidad y tratamiento de datos, La implementación de este comando permitirá fortalecer la transparencia institucional, mejorar la disponibilidad de la información y facilitar la consulta de la información de interés, garantizando al mismo tiempo la protección y confidencialidad de la información sensible que posee la institución.

Recomendaciones

Creación de un panel de consulta pública dentro de la plataforma institucional que permita a los ciudadanos acceder a información estadística, horarios de atención, servicios disponibles y otros datos de interés general, garantizando en todo momento la protección de la información confidencial de los pacientes.

Reafirmar y robustecer las políticas de transparencia institucional a través de la publicación periódica de información de interés para los ciudadanos, de conformidad con la normativa aplicable en materia de acceso a la información pública.

Desarrollar programas permanentes de capacitación dirigidos al personal administrativo y operativo del hospital sobre gestión de información digital, protección de datos personales y uso eficiente de plataformas tecnológicas, con el propósito de fortalecer las capacidades institucionales.

Monitorizar y evaluar continuamente procesos para buscar oportunidades de mejora que garanticen la accesibilidad, funcionalidad y disponibilidad de la información, asegurando que la plataforma se adecúe a las necesidades de los usuarios internos y externos.

Referencias

Autor, A. A. (2025). Libertad de expresión en plataformas digitales: Un análisis en el contexto ecuatoriano. *Revista Conecta Libertad*, 9(2). [Revista Conecta Libertad](#)

Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales* (R. O. No. 459, Quinto Suplemento).

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024, 9 de febrero). *Digitalización de las instituciones hospitalarias*. Observatorio de Desarrollo Digital. <https://desarrollodigital.cepal.org/es/datos-y-hechos/digitalizacion-de-las-instituciones-hospitalarias>

Creative Commons. (2021, 2 de diciembre). *UNESCO Recommendation on Open Science ratified*. <https://creativecommons.org/2021/12/02/unesco-recommendation-on-open-science-ratified/>

Datos Abiertos Ecuador. (2022). *Política de Datos Abiertos en Ecuador* (Acuerdo Ministerial No. MINTEL-MINTEL-2022-0021). <https://datosabiertos.ec/recursos/politica-de-datos-abiertos-en-ecuador/>

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Díaz de León-Castañeda, C. (2019). Salud electrónica (e-Salud): Un marco conceptual de implementación en servicios de salud. *Gaceta Médica de México*, 155(2), 176–183. <https://doi.org/10.24875/GMM.18003788>

Farias, M. A., et al. (2023). La transformación digital como estrategia para el fortalecimiento de las funciones esenciales de salud pública en las Américas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 47, e150. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2023.150>

González, M., & Pérez, D. (2020). Tecnologías digitales en la administración pública de salud. *Revista de Gestión Pública*.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Estadísticas hospitalarias del Ecuador: Camas y egresos hospitalarios 2022*. INEC.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2023). *Manual de implementación de la Agenda de Transformación Digital de Salud 2023–2027*. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/Manual_Implementacion_Agenda_TDS_2023-2027.pdf

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021). *Guía de datos abiertos*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Guia-Datos-Abiertos-con-portada.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). *Política Nacional de Datos Abiertos y Gobierno Digital*.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015a). *Acceso abierto a la información y transparencia institucional*. UNESCO.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015b). *Proclamation of 28 September as the International Day for the Universal Access to Information (38 C/70)*. UNESCO.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *Access to information: A new promise for sustainable development / Acceso a la información: Una nueva promesa para el desarrollo sostenible*. UNESCO.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). *Recommendation on Open Science*. UNESCO. <https://www.unesco.org/en/legal-affairs/recommendation-open-science>

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Estrategia mundial sobre salud digital 2020–2025*. OMS. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240020924>

Organización Panamericana de la Salud. (2018). *Indicadores de salud: Aspectos conceptuales y operativos*. <https://www.paho.org/es/documentos/indicadores-salud-aspectos-conceptuales-operativos>

Organización Panamericana de la Salud. (2023, septiembre). *Transformación digital del sector salud: Caja de herramientas* (Versión 3.0). <https://www.paho.org/sites/default/files/2023-11/dt-toolkit-rev-10-dic-20230.pdf>

Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). *Sistemas de información para la salud*. <https://www.paho.org/es/temas/sistemas-informacion-para-salud>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2015). *Open government data*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/open-government-data_5k46bj4f03s7-en.html

Poniatowski, M., Lüttenberg, H., Beverungen, D., & Kundisch, D. (2022). [Título del artículo no proporcionado]. *Information Systems and e-Business Management*, 20, 257–283. <https://doi.org/10.1007/s10257-021-00513-8>

Presidencia de la República del Ecuador. (2024, 24 de enero). *Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública* (Registro Oficial Suplemento No. 484). <https://faolex.fao.org/docs/pdf/ecu223783.pdf>

República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449.

Rosen, L. D., Whaling, K., Carrier, L. M., Cheever, N. A., & Rokkum, J. (2013). The Media and Technology Usage and Attitudes Scale: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 29(6), 2501–2511. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.06.006>

Secretaría de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información. (2021). *Guía de datos abiertos*. Gobierno del Ecuador.

United Nations, Department of Economic and Social Affairs. (2024). *United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations.

World Health Organization. (2021, 18 de agosto). *Global strategy on digital health 2020–2025*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>

Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods*. SAGE Publications.

Zarghani, M., Nemati-Anaraki, L., Sedghi, S., Noroozi Chakoli, A., & Rowhani-Farid, A. (2024). *Design and validation of a conceptual model regarding impact of open science on* [referencia incompleta].

Anexos

Ficha de Observación

Título:

Ficha de observación del uso de plataformas digitales en el área de estadística del Hospital

Rafael Rodríguez Zambrano

Objetivo:

Evaluar el nivel de uso, acceso y disponibilidad de la plataforma digital utilizada en el área de estadística.

Datos generales:

Fecha:

Lugar:

Observador:

Área observada:

Ítems de Observación

Nº	Criterio	Sí	No	Observaciones
1	La plataforma permite acceso rápido a la información	☐	☐	
2	La interfaz es fácil de usar (intuitiva)	☐	☐	
3	La información está actualizada	☐	☐	

4	Existe acceso para usuarios externos	☐	☐	
5	La plataforma funciona sin errores técnicos	☐	☐	
6	La información está organizada correctamente	☐	☐	
7	Se protege la información sensible	☐	☐	
8	El sistema permite generar reportes estadísticos	☐	☐	
9	Se puede acceder desde diferentes dispositivos	☐	☐	
10	Existe facilidad para buscar información	☐	☐	

Encuesta

Pregunta 1: ¿Conoce usted si el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano cuenta con una plataforma que permita el acceso a sus datos?

Tabla 1. Conocimiento sobre existencia de plataforma digital

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Conocimiento sobre la existencia de una plataforma digital

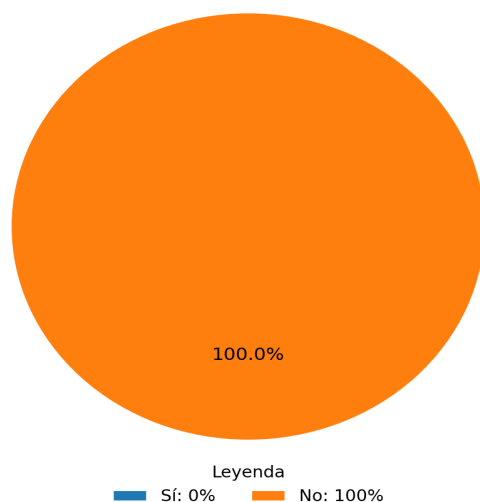


Gráfico 1. Conocimiento sobre la existencia de una plataforma digital

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2026.

Elaborado por: Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.

Leyenda: Sí = 0% | No = 100%

Interpretación

Según los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados manifestó que no conoce la existencia de una plataforma digital pública que permita acceder a datos del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano. Este resultado evidencia una limitada difusión institucional y la ausencia de un acceso digital visible para la ciudadanía.

Pregunta 2: ¿El acceso a la plataforma le brinda mejor calidad de servicio?

Tabla 2. Uso de medios digitales institucionales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	12,5%
No	7	87,5%
Total	8	100%

Uso de medios digitales institucionales

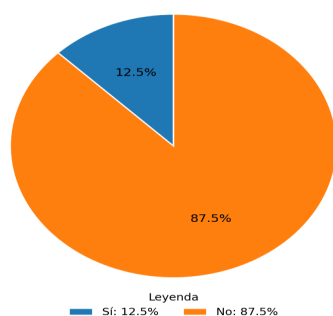


Gráfico 2. Percepción sobre la mejora de la calidad del servicio mediante el acceso digital

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2026.

Elaborado por: Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.

Leyenda: Sí = 12.5% | No = 87.5%

Interpretación

En relación con el uso de medios digitales institucionales, el 12,5% de los participantes respondió afirmativamente, mientras que el 87,5% respondió negativamente. Estos resultados evidencian un bajo nivel de uso o acceso a medios digitales institucionales por parte de los usuarios.

Pregunta 3: ¿Considera importante que la plataforma digital del hospital permita consultar información sobre servicios, trámites y atención médica?

Tabla 3. Información requerida en plataforma digital

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	87,5%
NO	1	12,5%
TOTAL	8	100%

Preferencias de información digital

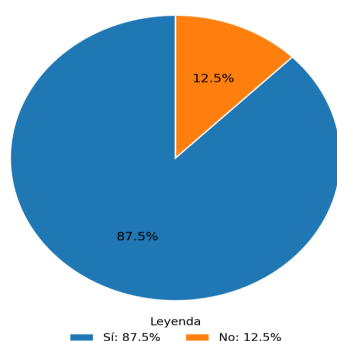


Gráfico 3. Importancia de consultar servicios, trámites y atención médica

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2026.

Elaborado por: Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.

Leyenda: Sí = 87.5% | No = 12.5%

Interpretación

La mayoría de los encuestados, correspondiente al 87,5%, considera importante que la plataforma digital permita consultar información sobre servicios, trámites y atención médica. Solo el 12,5% respondió negativamente. Esto demuestra una alta demanda de información institucional accesible mediante herramientas digitales.

Pregunta 4: ¿Es fácil el acceso y uso de la plataforma digital del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano uso?

Tabla 4. Obtención de información institucional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	12,5%
No	7	87,5%
Total	8	100%

Facilidad de acceso y uso de la plataforma digital

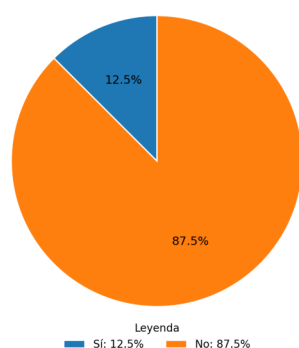


Gráfico 4. Facilidad de acceso y uso de la plataforma digital

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2026.

Elaborado por: Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.

Leyenda: Sí = 12.5% | No = 87.5%

Interpretación

Los resultados muestran que solo el 12,5% de los encuestados considera fácil el acceso y uso de la plataforma digital, mientras que el 87,5% señala lo contrario. Esto evidencia dificultades de acceso y uso, por lo que existe la necesidad de implementar mecanismos digitales más eficientes, intuitivos y accesibles para la ciudadanía.

Pregunta 5: ¿Considera necesario que el hospital Rafael Rodríguez Zambrano tenga una plataforma que permita el acceso de esta información?

Tabla 5. Necesidad de una plataforma digital institucional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	8	100%

Necesidad de una plataforma digital institucional

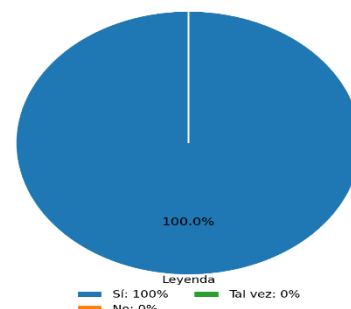


Gráfico 5. Necesidad de una plataforma digital institucional

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2026.

Elaborado por: Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.

Leyenda: Sí = 100% | No = 0% | Tal vez = 0%

Interpretación

El 100% de los participantes considera necesario que el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano disponga de una plataforma digital que permita acceder a información institucional y

servicios médicos. Este resultado demuestra una aceptación total de la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a datos, mejoren la comunicación y optimicen la atención a los usuarios.

Pregunta 6: ¿La implementación de plataformas digitales contribuiría a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de información del hospital?

Tabla 6. Contribución de las plataformas digitales a la calidad y eficiencia de los servicios

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Contribución de las plataformas digitales a la calidad y eficiencia

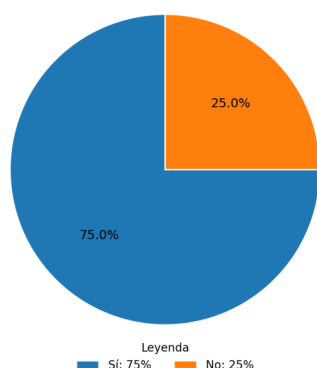


Gráfico 6. Contribución de las plataformas digitales a la calidad y eficiencia

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2026.

Elaborado por: Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.

Leyenda: Sí = 75% | No = 25%

Interpretación: La mayoría de los encuestados, correspondiente al 75%, considera que la implementación de plataformas digitales contribuiría a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de información del hospital, mientras que el 25% respondió negativamente. Estos resultados evidencian una percepción favorable hacia la digitalización como herramienta para mejorar el acceso a la información, la rapidez de atención y la organización de los datos.

Nota: La tabla proporcionada indicaba 80% y 20%; sin embargo, con una frecuencia total de 8, las frecuencias 6 y 2 corresponden matemáticamente a 75% y 25%, respectivamente. Para mantener coherencia entre frecuencia, porcentaje y gráfico, se utilizó 75% y 25%.

Pregunta 7: ¿Confía usted en que el hospital protegería adecuadamente la información personal y sensible que se maneje en las plataformas?

Tabla 7. Nivel de confianza en la protección de datos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	70%
NO	3	30%
Total	8	100%

Confianza en la protección de datos personales

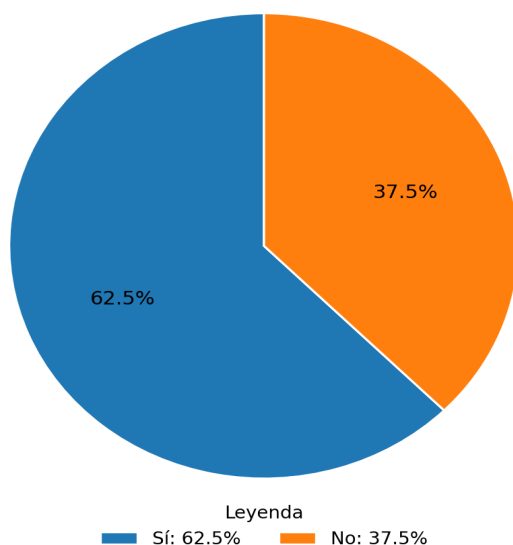


Gráfico 7. Confianza en la protección de datos personales

***Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2026.*

***Elaborado por:** Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.*

Leyenda: Sí = 70% | No = 30%

Interpretación: El 62,5% de los encuestados manifiesta confianza en que el hospital protegería adecuadamente la información personal y sensible gestionada mediante plataformas digitales, mientras que el 37,5% expresa desconfianza. Aunque predomina una percepción favorable, el resultado evidencia la importancia de fortalecer las medidas de seguridad, privacidad y protección de datos para generar mayor confianza en los usuarios.

Nota: La tabla proporcionada indicaba 70% y 30%; sin embargo, con una frecuencia total de 8, las frecuencias 5 y 3 corresponden matemáticamente a 62,5% y 37,5%, respectivamente. Para mantener coherencia entre frecuencia, porcentaje y gráfico, se utilizó 62,5% y 37,5%.

ANEXOS FOTOGRAFICOS



FOTO 1. Tutoría

***Fuente:** Tutoría Ing. Jhonny Rodríguez, Universidad laica Eloy Alfaro 2026.*

***Elaborado por:** Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.*



FOTO 2. fotografía de las horas de tutoría con el tutor Ing. Jhonny Rodríguez

***Fuente:** Tutoría Ing. Jhonny Rodríguez, Universidad laica Eloy Alfaro 2026.*

***Elaborado por:** Susana Lorena Rendon Ordoñez, 2026.*

Propuesta

Título de la propuesta:

Habilitación de un Panel de consulta para el Acceso a la Información Estadística Pública en la Plataforma Digital del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano para los usuarios.

Introducción

El hospital cuenta con una plataforma digital de uso interno la cual está orientada al manejo de historias clínicas y procesos institucionales relacionados con el área administrativa. Así también se determinó que no existe un acceso libre a la información estadística para los usuarios externos, lo que limita la transparencia de la información pública. Esta propuesta plantea habilitar un comando de acceso externo para la consulta de los datos estadísticos que permita el acceso de información no vulnerable es decir de información catalogada como publica de esta forma se fortalezca la seguridad, la gobernanza de datos y la capacitación al personal. Este planteamiento prioriza la protección de datos personales y la calidad del dato, a la vez que habilita la consulta pública de estadísticas hospitalarias en formatos accesibles.

Descripción de la propuesta

La propuesta tiene como finalidad incorporar dentro de la plataforma institucional un botón o comando que se denomine "Consulta Estadística Pública", de esta forma los usuarios externos podrán acceder a la consulta y descarga de información pública desde el portal web institucional, restringiendo cualquier posibilidad de modificación o acceso a datos confidenciales de pacientes.

Al seleccionar esta opción, el usuario podrá acceder a información estadística previamente validada por el área de estadística del hospital, entre la que podrá encontrarse:

Número de atenciones médicas realizadas.

Estadísticas de consultas externas.

Listado de médicos por especialidad

Datos estadísticos de farmacia.

Consultas médicas pendientes

Horarios y días de atención

Reportes mensuales y anuales.

Objetivo general

Habilitar el acceso a la plataforma actual del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano un panel de consulta que permita el uso de los datos estadísticos públicos que fortalezca la transparencia institucional y facilite el acceso seguro y confiable a la información para usuarios externos.

Objetivos específicos

Elaborar un cronograma de actividades que permita establecer la habilitación del panel de consulta seguro en la plataforma del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano

Fortalecer la transparencia institucional y el acceso a la información pública

Garantizar que los datos estadísticos sean confiables y disponibles actualizados siempre para el acceso de los usuarios tanto internos como externos.

Beneficiarios

- **Personal Interno:** Dirección, área de estadística, jefaturas de servicios, farmacia, administración.

- **Usuarios:** Ciudadanía, investigadores, medios, organismos de control, universidades (acceso a estadísticas confiables, actuales y reutilizables).

Recursos

Recursos Humanos:

Coordinación del proyecto: (1 persona del área de estadística/dirección).

Equipo técnico TI: (1 desarrollador tecnológico especialista en base de datos del hospital)

Analista de datos: (1 responsable estadístico).

Responsable de seguridad y protección de datos: 1 (cumplimiento normativo, anonimización).

Formación y soporte: 1 facilitador/capacitador.

Recursos Tecnológicos:

Computadoras o laptops para el desarrollo e implementación.

Plataforma web institucional del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano.

Servidor web y base de datos.

Software de desarrollo y programación.

Conexión a Internet.

Sistemas de seguridad informática (control de acceso, autenticación y respaldo de información).

Recursos económicos:

Los valores son referenciales al ser una entidad del Estado está sujeta a la contratación pública buscando la disponibilidad presupuestaria vigente del gobierno.

Costos asociados al desarrollo e implementación de la solución.

Mantenimiento y actualización de la plataforma.

Gastos de conectividad y equipamiento tecnológico.

Capacitación inicial y materiales:

Mantenimiento y mejora continua (anual)

USD 1.000–2.000.

Cronograma de actividades e implementación

N.º	Actividad	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Sem. 7	Sem. 8
1	Levantamiento y análisis de requerimientos	X	X						
2	Revisión de la plataforma actual y de la información estadística disponible	X	X						
3	Diseño del flujograma para habilitar el comando de acceso externo		X	X					
4	Revisión de la estructura de acceso y seguridad			X	X				
5	Desarrollo e integración del comando de acceso en la plataforma				X	X			
6	Organización y publicación de los datos estadísticos públicos				X	X			
7	Pruebas de funcionamiento, seguridad y acceso					X	X		
8	Corrección de errores y optimización del sistema						X	X	
9	Capacitación y elaboración de documentación técnica							X	
10	Evaluación final y presentación del proyecto								X

Para la implementación de un panel de consulta en la plataforma del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano se requerirá talento humano especializado en desarrollo y administración de sistemas, recursos tecnológicos como equipos informáticos, servidor, base de datos y acceso a Internet, además de recursos materiales relacionados con la documentación y soporte institucional. Asimismo, se considerarán recursos financieros destinados a la implementación, mantenimiento y mejora continua de la herramienta tecnológica.

Indicadores de éxito

El proyecto será considerado exitoso cuando el panel de consulta este habilitado para el acceso seguro y que cumpla con su funcionabilidad tanto internamente, como con los usuarios externos dentro de la plataforma del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, permitiendo el acceso eficiente a los datos estadísticos públicos. También se medirá la confiabilidad y la disponibilidad contemplando la actualización permanente de la información estadística y que no exista ningún incidente que comprometa la integridad de la información sensible.

Sostenibilidad de la propuesta

La sostenibilidad del proyecto estará garantizada mediante la actualización permanente de contenidos, la capacitación continua del personal responsable del sistema y el mantenimiento técnico realizado por el departamento de tecnologías de la información del hospital. Asimismo, se establecerán mecanismos de monitoreo y evaluación periódica para asegurar la calidad, confiabilidad y disponibilidad de la información publicada.