

Impact of digital transformation on process management in the nutrition and dietetics area of a peruvian hospital

Díaz Soto, Karla Geraldine, Bachiller en Administración¹, Mantilla Alfaro, Katherine Jennifer, Bachiller en Administración², Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine, Doctora de Educación³, Palacios Rodríguez, Jesús, Maestro en Ciencias Económicas⁴, Alva Morales, Jenny, Maestra en Didáctica de la Educación Superior⁵

^{1,3}Universidad César Vallejo, Perú, kdiazs20@ucvvirtual.edu.pe, kmantillaal@ucvvirtual.edu.pe, ²oespinozar@ucvvirtual.edu.pe, jpalaciosro01@ucvvirtual.edu.pe, jalvam@ucv.edu.pe .

Abstract– The pandemic caused changes and allowed to perceive that it is of utmost importance to carry out a digital transformation in any public or private organization, to improve processes and optimize management, so the purpose of the research was to establish the impact of digital transformation in the process management of the nutrition and dietetics area of a Peruvian hospital. Therefore, a quantitative and applied approach study was developed, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. A survey and a questionnaire for each of the variables with a Likert scale was carried out, applied to a population and census sample of 50 collaborators in the area of nutrition and dietetics. The results obtained show that there is an incidence of the digital transformation variable in the dimensions such as digital strategy, innovation, technology and digital talent management, showing that these are significant; likewise, there is a positive and significant incidence among the study variables. It was concluded that digital transformation is still incipient in the hospital; therefore, perfect results are not achieved, because digitization is not used properly, since it does not streamline care and does not contribute to process management to define the needs of patients. It is essential to make changes that can improve the competencies of the collaborators in the management processes from a digital transformation.

Keywords- Transformation, Digitalization, Management, Procedure, Nutrition.

Incidencia de la transformación digital en la gestión por procesos en el área de nutrición y dietética de un hospital peruano

Resumen— La pandemia originó cambios y permitió percibir que es de suma importancia realizar una transformación digital en toda organización pública o privada, para mejorar procesos y optimizar la gestión, es así que el propósito de la investigación fue establecer la incidencia de la transformación digital en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano. Por tanto, se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo y de tipo aplicado, de diseño no experimental y transversal y correlacional. Se ejecutó una encuesta y un cuestionario para cada una de las variables con escala de Likert, aplicado a una población y muestra censal de 50 colaboradores del área de nutrición y dietética. Los resultados obtenidos muestran que existe incidencia de la variable transformación digital en las dimensiones como estrategia digital, innovación, tecnológica y gestión del talento digital, mostrando que estas son significativas; asimismo, existe una incidencia positiva y significativa entre las variables de estudio. Se concluyó, que la transformación digital es aún incipiente en el hospital; por ello, no se logran resultados perfectos, porque no se usa adecuadamente la digitalización; puesto que, no agilizan la atención y no se contribuye con la gestión por procesos para definir las necesidades de los pacientes. Haciéndose indispensables cambios, que puedan mejorar las competencias de los colaboradores en los procesos de gestión a partir de una transformación digital oportuna que modernice la gestión.

Palabras clave— Transformación, Digitalización, Gestión, Procedimiento, Nutrición.

I. INTRODUCCIÓN

Al transcurrir los años, la transformación digital pasó a ser una necesidad para todas las empresas, porque ha sido una pieza fundamental para obtener ventaja en la mejora continua; ya que, al realizarse dicho proceso se alcanzaría mayores oportunidades para modificar el modelo de negocio, adaptarse a las necesidades de los clientes, alcanzar una alta productividad y lograr una integración a las nuevas tecnologías para trabajar con eficiencia en las empresas.

Por otra parte, la gestión por procesos presenta un modelo operativo para todo tipo de empresas; dado que, es una herramienta importante para que cualquier organización se adapte al

cambio; creando así satisfacción, con el propósito de complacer las necesidades del paciente y así brindar productos o servicios de alta calidad.

El Big Data es un sistema de procesamiento de datos que utilizó las TIC (tecnologías de la información y comunicación), consiguiendo variabilidad, velocidad y volumen, aportando de este modo apoyo para sistemas económicos, financieros y productivos, velocidad en la gestión de la información y fundamento para decisiones sobre aspectos sociales [1].

Por ello, los hospitales crearon una aplicación web con soporte de multiplataforma para consultas médicas, la finalidad de la aplicación fue incentivar a los pacientes a utilizar el sistema para autogestionar sus solicitudes de atención especializada, reduciendo las visitas y las llamadas a centros hospitalarios de referencia y de esa manera se haga más eficaz la atención [2].

Con relación a la gestión por procesos se puede decir que impulsa la competitividad empresarial, implica definir metas, diseñar y desarrollar actividades que integren una serie de medidas de control, gestión y seguimiento para dirigir las diligencias para el logro de las metas y objetivos organizacionales, teniendo siempre en cuenta las necesidades de los usuarios y sus expectativas [3].

En el 2020 se pudo observar que la transformación digital ha sido capaz de crear un enorme valor social y empresarial. No obstante, implicó algo más que el uso y aplicación de la tecnología; ya que se involucraron cambios de mentalidad, actitud, cultura y los líderes deben superar muchos desafíos para lograr el éxito [4].

Asimismo, el teletrabajo es el resultado de los progresos en las TIC, la cual fue una forma de operación que se promovió e implementó en Colombia como método para generar empleo; a pesar de ello, este tipo de flexibilidad laboral requiere de unas garantías en materia de amparo de los colaboradores [5].

Al igual que el Big Data que fue utilizado en los servicios sanitarios, para educar a los profesionales de salud y a los pacientes, se dio la telemedicina que se utilizó originalmente como un medio para brindar asistencias médicas en situaciones especiales [6].

Este método sirvió de gran ayuda con el uso de las tecnologías digitales para mejorar los procesos de promoción, atención médica y prevención de enfermedades; de modo que, fue una práctica creciente y deseable para la salud pública actual.

En particular, la epidemiología dio lugar a varias expresiones para el uso de datos digitales en actividades de vigilancia [7].

A inicios del 2022 se reveló que la transformación digital era un fenómeno relativamente nuevo, lo que a su vez se consideraba una oportunidad para que las empresas, los países y la humanidad en general abrieran mercados, caminos e interacciones en nuevos entornos y ecosistemas digitales [8].

Como consecuencia del COVID-19, la transformación digital avizoraba un progreso al tener una velocidad imprevista; debido a que, cobró mayor relevancia con esta pandemia al aplicarse mayores tecnologías para ayudar en la atención de pacientes, brindando atención a distancia [9].

A nivel hospitalario, los pacientes y acompañantes son quienes evalúan la calidad y eficacia del servicio. Es así que, en el área de nutrición y dietética del hospital, su principal función es la distribución de alimentos; puesto que, es fundamental tener víveres de primera clase para brindar a los pacientes y al personal médico una buena atención y así ofrecer un mejor servicio.

Por lo tanto, la transformación digital es un medio por donde se pueden mejorar los procesos, trayendo consigo cambios importantes para la atención del paciente.

Por tal razón, la gestión por procesos está dentro de los establecimientos sanitarios, por lo que se debe adaptar a los modelos y necesidades de cada paciente. Dichos procesos empiezan con la identificación, el análisis, la descripción y la caracterización de estos; con el fin de, aumentar la eficiencia.

Por otro lado, el área de nutrición y dietética de un hospital peruano no cuenta con todos los recursos digitales para llevar un registro de los ingresos y egresos al almacén, lo cual no le ha permitido tener un adecuado control en cuanto a la entrada y salida de insumos.

Por tanto, el indicador que no se desarrolló adecuadamente con la variable de transformación digital es el uso de los sistemas de información interna, motivo por el cual no se aprovecharon las herramientas digitales; debido a que, el personal que se encargó del área dejó de emplear la transformación digital en sus labores, teniendo una deficiencia con la operatividad en sus funciones.

En cuanto, al indicador de gestión por procesos como es la producción, no se ha obtenido un buen aprovechamiento del material usado que son los descartables biodegradables, los cuales deben ser exclusivamente para los pacientes.

Después de haber explicado la realidad problemática se cuestiona ¿Cuál es la incidencia de la transformación digital en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano? Por tal motivo es importante determinar la incidencia entre las variables de estudio, como objetivo.

Por tanto, la hipótesis es la incidencia de la transformación digital en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano, es positiva y significativa.

El estudio tiene un valor teórico, facilitando una visión juiciosa en el conocimiento de las preferencias más significativas de la actualidad.

Asimismo, tiene implicaciones prácticas ya que dicha investigación se llevó a cabo dentro del área lo que va a permitir alcanzar recomendaciones para que el profesional encargado de administrar optimice los recursos, logrando efectividad.

Por último, presenta una relevancia metodológica abordando métodos e instrumentos para recolectar datos teniéndose una calidad basada en la gestión y una estandarización alineada de los procesos para mejorar la salud en los clientes y a la vez las necesidades del hospital peruano.

Hoy en día las organizaciones enfrentan varios desafíos entre los que se encuentra el de tener un modelo de gestión dinámico, flexible y sobre todo innovador. Por ende, se comprendió mejorar y automatizar los procesos bajo una metodología desde el enfoque de la gestión por procesos, la cual permitirá adaptarse a cualquier tipo de transformación digital para aprovechar la tecnología en un mejor desempeño en la administración [10].

Por consiguiente, la transformación digital del sector salud buscó que la implementación sea equitativa y sostenible con las posibilidades más amplias de utilizar las tecnologías digitales para incidir en la sostenibilidad de los sistemas de salud, por lo que es imperativo adoptar políticas y medidas para que la implementación de las intervenciones de salud pública sea equitativa y sostenible, para garantizar que nadie se quede atrás [11].

A inicios del 2023, el uso de las TIC en la atención en salud mejoró el impacto de las intervenciones en la comunidad que a su vez permite un acceso más equitativo, eficiente a los servicios y con costo asequible de los tratamientos.

Por otro lado, las unidades de salud tienen potencial para fortalecer la atención a través de dispositivos organizacionales digitales, pero necesitan apoyo político que invierta en la estructura y en estrategias para mejorar la organización de las acciones de salud [12].

Por tanto, el teletrabajo ha sido sin duda el resultado de los progresos en los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las cuales aumentaron una posibilidad para crear distintas modalidades de trabajo que favoreció al desarrollo de varias tareas en muchas áreas de las organizaciones, sin embargo, fue ejecutado de forma inesperada generando dificultades operativas, administrativas y financieras, y con gran impacto en la salud física y mental de los trabajadores [13].

Con respecto a, la diferencia que surgió en la gestión por procesos tanto en el sector público y privado se evidenciaron diferencias en cuanto a la priorización de factores políticos por sobre los del interés público, la falta de consciencia en la optimización de recursos, el sobre dimensionamiento de la estructura, el solapamiento de tareas y la falta de capacitación del personal.

La sociedad contemporánea es resultado de un notable cambio en la cultura institucional, especialmente para el caso de las organizaciones relacionadas con la salud como las corporaciones sanitarias y asociaciones de pacientes. Por ello, se destacó la incorporación a las diversas redes sociales como estrategia organizacional que se efectuaron en los hospitales [15].

Con el objetivo de disminuir la aglomeración de personas a raíz del COVID-19, se identificaron e introdujeron soluciones tecnológicas en el manejo clínico del paciente, ya que dicha pandemia forzó un cambio en el modo en el que los servicios de salud prestan cuidados [16].

Asimismo, para la ciber salud o salud digital se comenzó a utilizar las TIC en los sistemas de prevención, promoción, vigilancia, atención a la salud y su implantación en los servicios de salud, que a su vez proporcionó una estrategia de salud digital que identificó las tecnologías digitales como un factor crítico en el futuro de la salud global que podría mejorar el diagnóstico médico de manera más eficaz [17].

Por este motivo, se ha garantizado la protección de datos, el cual depende del diseño apropiado de los medios técnicos; quiere decir que, en su progreso no sólo deben participar expertos en sistemas de información; además, esta información debe ser utilizada de forma apropiada y estrictamente para temas de salud de cada uno de los pacientes [18].

II. METODOLOGÍA

La investigación fue aplicada porque es un trabajo original para adquirir un nuevo conocimiento y está dirigido a un objetivo práctico; puesto que, se trató de entender el actual entorno de un hospital peruano. También, contó con un diseño no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio, de corte transversal, porque los datos fueron recopilados en un solo momento de tiempo y correlacional, porque buscó determinar la relación causal entre las variables de estudio [19]. La muestra fue de 50 colaboradores del área de nutrición y dietética de un hospital de peruano; asimismo, fue de tipo censal, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos los cuestionarios, validados a juicio de expertos para ambas variables. Para transformación digital que tuvo dimensiones como la estrategia digital cuyos indicadores fueron la identificación de

oportunidades, disponibilidad de recursos, fuente de creación, establecimiento de KPI's y los sistemas de incentivos, la dimensión innovación tecnológica cuyos indicadores fueron la multi-adopción, infraestructura tecnológica, recursos invertidos y vigencia de las tecnologías y la dimensión gestión del talento digital con sus indicadores que fueron adoptar nuevas tecnologías, competencias suficientes, mecanismos de retención, formación de competencia, competencias de negocio y las competencias técnicas en base de los cuales se formularon las preguntas para el cuestionario respectivo. Así mismo, para la variable gestión por procesos teniendo dimensiones como los procesos operativos con indicadores de la producción de bienes y servicios, satisfacción del cliente y el valor agregado, la dimensión procesos estratégicos que tuvo como indicadores la planificación estratégica, organización, planificación operativa y mejora continua y la dimensión procesos de apoyo o soporte cuyos indicadores fueron la gestión económica-financiera, gestión de los recursos humanos, gestión de los sistemas de información y los servicios generales, los cuales fueron validados a juicio de expertos y la confiabilidad de Alfa de Cronbach fue a 0,786 en la variable transformación digital y de 0,752 para la variable gestión por procesos.

Para probar la hipótesis, se utilizó Rho de Spearman realizándose previamente la prueba de normalidad, el inferencial estadístico sirvió para medir la incidencia de una variable en la otra y por ende en las dimensiones. Todo este proceso se realizó con la ayuda de las aplicaciones del SPSS v26.

Por lo que se refiere a, la transformación digital fue al resultado de automatización de la sociedad y conllevó tanto a la adopción de las herramientas tecnológicas, como también a una serie de variación interno de las organizaciones [20].

En cuanto a, la gestión por procesos se dio una forma de administrar una empresa a través de procedimientos, explorando la calidad, incorporando importancia a los procedimientos para alcanzar una finalidad común orientada a resultados, en base a la necesidad de la clientela [21].

III. RESULTADOS

TABLA I

INCIDENCIA DE LA ESTRATEGIA DIGITAL EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DEL ÁREA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DE UN HOSPITAL PERUANO

Rho de Spearman	Estrategia digital	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Gestión por procesos ,442** 0.001 50
-----------------	--------------------	--	---

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla I, se observa una significancia bilateral menor que 0.01 ($p=0.001 < 0.01$), rechazando la H_0 y aceptando la H_1 ; se verificó que, la estrategia digital incide de manera positiva y significativa en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano. Por ende, un coeficiente de Rho de Spearman de 0.442 se tomó en cuenta como correlación positiva moderada, señalando que se debe mejorar el uso de la estrategia digital para un óptimo progreso de la gestión por procesos dentro del área.

En los resultados encontrados, se estableció que sí existe una incidencia positiva y significativa de la estrategia digital en la gestión por procesos.

Por lo tanto, la implementación de las herramientas digitales en salud facilita el trabajo de los profesionales y garantiza un tratamiento rápido y eficaz, el cual se llevó a cabo las estrategias digitales para mejorar la salud, el empeño, el compromiso de los empleados, aprovechar la tecnología y promover un lugar de trabajo saludable [22].

Por ende, el mundo está siempre cambiando y volviéndose más competitivo, gestionando procesos de negocio que siempre busquen asegurar el logro de los objetivos marcados; ya que, permite administrar los recursos de una empresa de manera eficiente, ya que disminuye el despilfarro y mejora los tiempos de operación.

Por tanto, implementar una estrategia digital es crucial para la competitividad de una empresa y así puedan mejorar los procesos para dar un mejor resultado a sus clientes [23].

La gran importancia que tienen las herramientas digitales ha sido perfeccionar los procesos de gestión; dado que, actualmente los hospitales, sean públicos o privados necesitan transformarse digitalmente para que así puedan brindar un mejor servicio a sus pacientes.

TABLA II

INCIDENCIA DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DEL ÁREA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DE UN HOSPITAL PERUANO

			Gestión por procesos
Rho de Spearman	Innovación tecnológica	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,482** 0.000
		n	50

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla II, se observa una significancia bilateral menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), rechazando la H_0 y aceptando la H_1 ; se comprobó que, la innovación tecnológica incide de manera positiva y significativa en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano.

Por eso, un coeficiente de Rho de Spearman de 0.482 se estima tener una correlación positiva moderada, expresado en alcanzar el éxito con mucho esfuerzo en renovar la innovación tecnológica; con el propósito de, obtener un buen avance de la gestión por procesos referente a dicha área.

Estos resultados indican que es necesario incrementar la innovación tecnológica con múltiples adopciones para unir las entre sí y contestar de forma progresista a las necesidades, procesos y objetivos específicos del centro de salud, para lograr un buen desarrollo de los procesos; esto quiere decir que, la innovación tecnológica va a permitir que los procedimientos dentro de una organización sean menos complejos y más eficaces a la hora de atender a los clientes, trayendo consigo satisfacción y competitividad.

Las organizaciones que realmente pueden beneficiarse de las oportunidades digitales son aquellas que saben cómo utilizar la innovación y la optimización digital para que todas las áreas del negocio puedan participar en el desarrollo de

nuevas experiencias de clientes, obteniendo así ventaja competitiva con nuevos procesos.

Es por ello, que al innovar tecnológicamente ayuda a las organizaciones; ya que, estas se enfrentan a un entorno muy complejo y competitivo [24].

Hoy en día, la tecnología cumple un papel principal en el fomento de la innovación, la productividad y la competitividad. La tecnología puede apoyar a una empresa a destacarse de la competencia, al permitir que la administración mejore las operaciones, desarrolle bienes y/o servicios nuevos y se expanda a nuevos mercados.

El uso más eficaz de los recursos existentes permite a las personas y las empresas crear nuevo valor, lo que hace que la innovación tecnológica sea un componente crucial.

TABLA III

INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO DIGITAL EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DEL ÁREA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DE UN HOSPITAL PERUANO

			Gestión por procesos
Rho de Spearman	Gestión del talento digital	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,492** 0.000
		n	50

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla III, se observa una significancia bilateral menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), rechazando la H_0 y aceptando la H_1 ; se confirmó que, la gestión del talento digital incide de manera positiva y significativa en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano.

Al mismo tiempo, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.492 se valora como correlación positiva moderada, dando a conocer que se debe corregir fallas en la gestión del talento digital; con el objetivo de, conseguir resultados positivos en la gestión por procesos dentro del área mencionada.

La gestión del talento digital necesita ser incluida en las organizaciones para mejorar sus objetivos en la adopción de tecnología e impulsar su crecimiento.

De modo que, el talento digital es importante en las organizaciones para mejorar sus objetivos en la adopción de tecnología e impulsar su crecimiento; dado que, éste es un concepto importante que afecta la capacidad de los empleados para gestionar nuevas tecnologías, la gestión del talento digital se refiere a todas las personas que están capacitadas para afrontar los nuevos retos de la era digital; además, tengan las habilidades de sentirse capaces de afrontar retos laborales digitales; sin embargo, las empresas deben invertir en potenciar los conocimientos digitales de sus colaboradores.

En las organizaciones existe un enorme desafío de incorporar y formar colaboradores con las habilidades necesarias para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías digitales, simplificando y haciendo más eficiente como también dinámico su trabajo. Al desarrollar el talento digital en las empresas, lo que hace es generar mejores resultados para el futuro. Además, para encajar en el nuevo mundo digital, las organizaciones enfrentan varios desafíos y cambios significativos.

TABLA IV

INCIDENCIA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DEL ÁREA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DE UN HOSPITAL PERUANO

Rho de Spearman	Transformación digital	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Gestión por procesos ,615** 0.000 50
-----------------	------------------------	--	---

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla IV, se da a conocer una significancia bilateral menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), aceptando la H1 y rechazando la H0; se comprobó que, la transformación digital incide de forma positiva y significativa en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano.

Entonces, un coeficiente de Rho de Spearman de 0.615 se considera como correlación positiva moderada, dando a conocer que se debe mejorar la utilización de la transformación digital para alcanzar perfectos resultados y tener una viable gestión por procesos dentro del área.

Estos resultados indican que la gestión por procesos es una capacidad crítica que cuando se utiliza junto con otras capacidades y recursos dentro de una organización, como los equipos técnicos o los controles internos, puede impactar exponencialmente los resultados exitosos; puesto que, cuando las instituciones públicas y privadas comienzan a transformar digitalmente sus operaciones y servicios aprenden que deben adoptar nuevas prácticas de gestión, así como modelos de excelencia para la mejora y el control de las operaciones comerciales.

De igual manera, la transformación digital aporta a los colaboradores de forma positiva al momento de atender a los pacientes y algunas empresas posicionan la digitalización como una oportunidad que ayuda a lograr objetivos comerciales, por lo que es visto como competencia a desarrollar.

De acuerdo, con los resultados obtenidos se observa que este estudio es muy útil; debido a, los hallazgos encontrados los cuales pueden contribuir a resolver problemas de este tipo, en este rubro y sector económico en los hospitales a nivel nacional.

IV. CONCLUSIONES

Se determinó que la estrategia digital tiene una incidencia positiva moderada en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano. Por tanto, se argumenta que en este establecimiento sanitario no se efectúa un monitoreo permanente para el avance de las tecnologías digitales en tiempo real, la cual genera un atraso en la gestión por procesos internos de dicha área.

Por consiguiente, se recomienda al representante legal de la entidad, crear un Sistema de Gestión de Registros Médicos Electrónicos siendo en ingles electronic health record (EHR) con la intención de compartir las historias clínicas con los demás proveedores de salud, el cual permita que se almacene, administre y se comparta la información del usuario de manera segura y así facilite la atención para una buena toma de decisiones. Así mismo, electronic medical records (EMR) sería otra forma de brindar atención personalizada y a su vez mantener información general con respecto a tratamiento y el historial médico de los enfermos.

Por otro lado, la innovación tecnológica incide de manera positiva y significativa en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano. Por ende, se demostró que el hospital no responde a las actualizaciones tecnológicas en el área y tampoco se ejecuta una óptima gestión por procesos, por eso no se facilita una mayor efectividad, rapidez y flexibilidad en el desarrollo del centro médico.

Por ello, se sugiere al director del establecimiento sanitario, que implemente una plataforma de telemedicina en el área de nutrición y dietética; ya que, ayudará a que los usuarios que nos puedan asistir reciban una atención inmediata y veraz, mediante el video llamadas y comunicación efectiva entre los profesionales de salud y paciente.

Por último, se estableció una incidencia positiva y significativa de la gestión del talento digital en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano, que fue analizada mediante la prueba de Spearman. Por tal razón, se comprobó que el hospital contrata colaboradores que no cuentan con los conocimientos digitales necesarios y no tienen la capacidad de gestionar nuevas tecnologías; de manera que, el trabajo no es eficaz lo que afecta la productividad.

Por ende, se sugiere al director del hospital, se brinden capacitaciones constantes sobre adaptaciones al cambio e innovación cada tres meses para potenciar el desarrollo profesional y al mismo tiempo realizar la preparación de un examen de conocimiento teórico y práctico sobre las tecnologías para los colaboradores de dicha área.

Finalmente, con la prueba de Spearman se contrastó la hipótesis y se confirmó que se da una incidencia positiva y significativa de la transformación digital en la gestión por procesos del área de nutrición y dietética de un hospital peruano. Por consiguiente, se confirmó que no se usa adecuadamente la digitalización; puesto que, no agilizan la atención en el área mencionada. Asimismo, no se contribuye con la gestión por procesos para definir las necesidades de los pacientes.

Por lo tanto, se recomienda al director del hospital se proporcionen cursos de seis meses sobre transformación digital para el sector público, impulsando ubicarse mejor en el entorno laboral, fomentando su avance a largo tiempo, en las cuales incluyan talleres o seminarios de como digitalizar la empresa de forma provechoso para los trabajadores y así alcanzar a satisfacer necesidades en el área.

REFERENCIAS

- [1] M. Escobar Borja y M. Mercado Pérez, «Big Data: un análisis documental de su uso y aplicación en el contexto de la era digital», *Revista Del Departamento de la Propiedad Intelectual*, vol. 28, pp. 273-293, dic. 2019, doi: 10.18601/16571959.n28.10.
- [2] A. Martos Sánchez, J. J. Jiménez Medina, D. Muñoz Ortega, A. López Manzanares Horcajada, M. Márquez Villarejo López y C. P. Alonso García, «Digital transformation in the access to the specialized attention: cita web AE application», *3C TIC. Cuadernos de desarrollo aplicado a las TIC*, vol. 8, n° 2, pp. 28-53, jun. 2019, doi: 10.17993/3ctic.2019.82.28-53.
- [3] K. C. Barrios Hernández, J. A. Contreras Salinas y E. Olivero Vega, «La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional», *Información tecnológica*, vol. 30, n° 2, pp. 103-114, marz. 2019, doi: 10.4067/S0718-07642019000200103.
- [4] R. Awargal, «Transformación digital: un camino al valor económico y social», *Revista CEA*, vol. 12, n.º 6, pp. 9-12, jul. 2020, doi: 10.22430/24223182.1700.
- [5] L. P. Abril Martínez, M. C. Abril Martínez y S. C. Abril Martínez, «Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo

- autónomo en Colombia», *Signos*, vol. 12, n° 1, pp. 83-101, 2020, doi: 10.15332/24631140.5422.
- [6] C. Graf, «Information of teleSalud and telemedicine», *Revista Paraguaya de Reumatología*, vol. 6, n° 1, pp. 1-4, 2020, doi: 10.18004/rpr/2020.06.01.1-4.
- [7] S. M. Agudelo Londoño y C. A. Núñez Avilés, «Discusión en redes sociales sobre el rastreo digital de contactos para COVID 19: retos para la salud pública desde Colombia», *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, vol. 20, pp. 1-25, dic. 2021, doi: 10.11144/Javeriana.rgps20.drsr.
- [8] R. A. González y O. López Cruz, «Digital transformation in times of crisis», *Cuadernos De Administración*, vol. 35, jul. 2022, doi: 10.11144/Javeriana.cao35.tdtc.
- [9] G. Trujillo Valdiviezo, L. Rodríguez Alegre, D. Mejía Ayala y R. P. López Padilla, «Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática», *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 27, n° 100, pp. 1519-1536, octub. 2022, doi: 10.52080/rvgluz.27.100.15.
- [10] R. Granda Campoverde y C. Bermeo Valencia, «Digital transformation: methodological proposal for process automation from the BPM approach», *UISRAEL. Revista científica*, vol. 9, n° 3, pp. 47-72, set. 2022, doi: 10.35290/rcui.v9n3.2022.621.

- [11] S. García Saisó, M. C. Martí, F. Mejía Medina, V. Malek Pascha, J. Nelson, L. Tejerina, A. Bagolle y M. D'Agostino, «La transformación digital para una salud pública más equitativa y sostenible en la era de la interdependencia digital», *Revista Panamericana de Salud Pública*, vol. 46, 2022, doi: 10.26633/RPSP.2022.1.
- [12] H. C. Dos Santos Guedes, J. N. De Barros Silva Júnior, D. Cabral Jánuario, D. R. Soares Guedes Trigueiro, O. D. Correia Paiva Leadebal y A. J. Roque Barreto, «Tecnologías de la información como apoyo organizacional para luchar contra el COVID-19: el discurso de los enfermeros», *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, vol. 31, 2023, doi: 10.1590/1518-8345.6202.3854.
- [13] A. M. Calderón Velandia, Z. E. Baéz Cuervo y G. Y. Fuentes Rojas, «Efectos del teletrabajo en la salud de los trabajadores de las Pymes de la ciudad de Bogotá durante la pandemia del COVID-19», *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, vol. 10, n.º 19, pp. 73-82, jun. 2023, doi: 10.21017/rimci.2023.v10.n19.a130.
- [14] S. Salimbeni Gandino, «Business Process Management in the Public Sector», *PODIUM*, n.º 35, pp. 69-86, jun. 2019, doi: 10.31095/podium.2019.35.5.
- [15] M. O. Seco Saucedo y R. Ruiz Callado, «Rare diseases on the network opportunities and organizational challenges in the digital society», *Revista Prisma Social*, n.º 29, pp. 98-122, Accedido: abril de 2020. [En línea]. Disponible en: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/las-enfermedades-raras-en-la-red-opportunidades-y/docview/2418158432/se-2>.
- [16] I. C. Celuppi, G. Dos Santos Lima, E. Rossi, R. Sidnei Wazlawick y E. Monguilhott Dalmarco, «Un análisis sobre el desarrollo de tecnologías digitales en salud para el combate a la COVID-19 en Brasil y en el mundo», *Cuadernos de Saúde Pública*, vol. 37, n.º 3, pp. 1-11, doi: 10.1590/0102-311X00243220.
- [17] M. J. Vidal Ledo, A. Delgado Ramos, A. Rodríguez Díaz, K. Barthelemy Aguilar y D. Torres Ávila, «Digital transformation and health», *Educación Médica Superior*, vol. 36, n.º 2, Accedido: junio de 2022. [En línea]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412022000200009&lang=es.
- [18] A. Gómez Córdoba, S. Arévalo Leal, D. Bernal Camargo y D. Rosero de los Ríos, «El derecho a la protección de datos personales, tecnologías digitales y pandemia por COVID-19 en Colombia», *Revista de Bioética y Derecho*, n.º 50, Accedido: 23 de noviembre de 2022. [En línea]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872020000300017&lang=es.
- [19] H. H. Sánchez Carlessi, C. Reyes Romero y K. Mejía Sáenz, *Manual de términos en investigación científica, tecnología y Humanística (primera ed.)*. Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación, 2018.
- [20] D. Halpern y M. Valderrama, *Think Tank TrendDigital (primera ed.)*. Adaptando la empresa a la sociedad digital, Claro empresa, 2018.
- [21] F. Contreras Contreras, J. C. Olaya Guerrero y F. F. Matos Uribe, *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información (primera ed.)*. Lima, 2017.
- [22] A. Gema Arévalo, «Revisión sistemática sobre salud digital en la gestión del absentismo y el retorno al trabajo»,
- Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, vol. 25, n.º 1, doi: 10.12961/aprl.2022.25.01.04.
- [23] G. P. Torres Guananga, J. C. Rodríguez León, A. F. Inca Falconi, Á. G. Castelo Salazar y E. L. Ríos Sanipatín, «La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas», *Ciencia Digital*, vol. 3, n.º 2.6, pp. 495-514, <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>.
- [24] J. Sánchez, *Transformación e innovación digital (primera ed.)*. Barcelona, Madrid 2016.