



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**SISTEMA WEB PARA PRESTACIONES DE SALUD EN
ESTABLECIMIENTOS DE PRIMER NIVEL DEL SEGURO SOCIAL
DE SALUD**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
DE SISTEMAS**

AUTOR:

ENRIQUE EMILIANO AMEZ ATAPOMA

ASESOR

FREY ELMER CHAVEZ PINILLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Información Transaccionales

Lima – Perú

2016

PÁGINA DEL JURADO

Frey Elmer Chavez Pinillos

.....

Presidente

Rudy Chapoñan Camarena

.....

Secretario

Juan Martin Perez Farfan

.....

Vocal

DEDICATORIA

La presente tesis es dedicada a mi hija, esposa, a mis padres y hermanas que me apoyan siempre en mi vida profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad César Vallejo por guiarme en todo momento de mi carrera especialmente a mi asesor Fray Chávez Pinillos por brindarme su conocimiento y su apoyo en todo momento para el desarrollo de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Enrique Emiliano Amez Atapoma, estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, identificado con el DNI 42422400, respectivamente, con la tesis: **“Sistema Web para Prestaciones de Salud en Establecimiento de Primer Nivel del Seguro Social de Salud”**, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis fue desarrollada por mi persona.
- 2) Se ha utilizado las normas internacionales de citas y referencias para las referencias bibliográficas utilizadas.
- 3) La tesis no ha sido copia ni total o parcialmente.
- 4) Los datos mostrados de la aplicación de la investigación; son auténticas.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de julio de 2016



Enrique Emiliano Amez Atapoma

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Sistema Web para Prestaciones de Salud en Establecimientos de Primer Nivel del Seguro Social de Salud”** la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con todos los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas.

Esta investigación tiene como objetivo determinar el efecto de la implementación de un sistema web para prestaciones de salud en establecimientos de primer nivel del Seguro Social de Salud, la cual consta de siete capítulos:

En el primer capítulo se plantea una introducción describiendo la realidad problemática trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos que lo guían.

En el segundo capítulo se describe y explica el diseño de investigación, las variables de estudio y su operacionalización. Adicionalmente se explica la población, la muestra y se detalla las técnicas e instrumentos para la recogida y procesamiento de la información, la validación y confiabilidad del instrumento, los métodos de análisis de los datos y aspectos éticos de la investigación.

En el tercer capítulo se refiere a los resultados de la investigación.

En el cuarto capítulo se presenta y se discuten los resultados de la investigación.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones.

En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones, y en el séptimo capítulo se detallan las referencias bibliográficas utilizadas y finalmente se completa con los anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que la presente investigación se ajuste a los requerimientos establecidos y que este trabajo de origen a posteriores estudios.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE ANEXOS	15
RESUMEN	16
I. INTRODUCCIÓN	19
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	19
1.2. TRABAJOS PREVIOS	24
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	32
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	52
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	52
1.6. HIPÓTESIS	55
1.7. OBJETIVOS	55
II. MÉTODO	57
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	57
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	58
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	62
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	63
2.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	65
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	65
III. RESULTADOS	68
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIÓN	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS	89
ANEXOS	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Establecimiento de Salud según niveles de atención	20
Figura 2 Establecimientos de Salud Agrupados por Niveles de Atención	36
Figura 3 Estructura del RUP en dos dimensiones	48
Figura 4 Diseño pre experimental de pre prueba y post prueba	57
Figura 5 Promedio de Recetas por Consulta (PRC) ANTES	68
Figura 6 Promedio de Recetas por Consulta (PRC) DESPUES	69
Figura 7 Concentración de Consultas (CC) ANTES	69
Figura 8 Concentración de Consultas DESPUES	70
Figura 9 Rendimiento de Hora Médico (RHM) ANTES	70
Figura 10 Rendimiento de Hora Médico (RHM) DESPUES	71
Figura 11 Promedio de Recetas por Consultas	72
Figura 12 Concentración de Consultas (CC)	73
Figura 13 Rendimiento de Hora Médico (RHM)	73
Figura 14 Análisis de resultados del T en Rendimiento de Hora Médico	79
Figura 15 Análisis de resultados del T en concentración de consultas	80
Figura 16 Análisis de resultados del T en promedio de recetas por consultas	80
Figura 17 Entrevista N°1	95
Figura 18 Entrevista N° 1	96
Figura 19 Organigrama de la Institución	97
Figura 20 Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud	98
Figura 21 Modelo del Macroproceso de Prestaciones de Salud Primer Nivel de Atención	99
Figura 22 Ficha del Macroproceso de Prestaciones de Salud	100
Figura 23 Ficha del Macroproceso de Prestaciones de Salud	101
Figura 24 Ficha del Macroproceso de Prestaciones de Salud	102
Figura 25 Evaluación de ficha de experto	103
Figura 26 Evaluación de ficha de experto	104
Figura 27 Evaluación de ficha de experto	105
Figura 28 Evaluación de ficha de experto	106
Figura 29 Evaluación de ficha de experto	107
Figura 30 Evaluación de ficha de experto	108
Figura 31 Evaluación de ficha de experto	109
Figura 32 Evaluación de ficha de experto	110
Figura 33 Evaluación de ficha de experto	111
Figura 34 Evaluación de ficha de experto	112
Figura 35 Evaluación de ficha de experto	113
Figura 36 Ficha de Observación de registros	114
Figura 37 Ficha de Observación de registros	115
Figura 38 Ficha de Observación de registros	116
Figura 39 Ficha de Observación de registros	117

Figura 40 Ficha de Observación de registros	118
Figura 41 Ficha de Observación de registros	119
Figura 42 Diagrama de casos de uso del sistema	124
Figura 43 Inicio de Sesión	141
Figura 44 Menú Principal	141
Figura 45 Opción de Programación Asistencial – Mod. Admisión y Citas	142
Figura 46 Programación Asistencial	142
Figura 47 Opción de Afiliación – Mod. Admisión y Citas	143
Figura 48 Búsqueda del paciente – Módulo Admisión y Citas	143
Figura 49 Afiliar a paciente	143
Figura 50 Opción de asignación de citas – Mod. Admisión y Citas	144
Figura 51 Búsqueda de paciente en la asignación de citas	144
Figura 52 Asignación de citas	144
Figura 53 Asignación de citas	145
Figura 54 Opción de asignación de citas – Mod. Consulta Externa	145
Figura 55 Programación del personal asistencial para la consulta externa	145
Figura 56 Listado de los pacientes citados	146
Figura 57 Atención médica	146
Figura 58 Opción de asignación de citas – Mod. De Farmacia	147
Figura 59 Búsqueda del paciente para la entrega de medicamentos	147
Figura 60 Consulta de estados de recetas	147
Figura 61 Entrega de recetas	147
Figura 62 Diagrama de Clases	150
Figura 63 Diagrama de clases	151
Figura 64 Diagrama de clases	151
Figura 65 Diagrama de clases	152
Figura 66 Diagrama de clases	152
Figura 67 Diagrama de clases	153
Figura 68 Diagrama de clases	153
Figura 69 Diagrama de secuencia Afiliar asegurado	154
Figura 70 Diagrama de secuencia Actualizar estado de la historia clínica	154
Figura 71 Diagrama de secuencia programar cupos	155
Figura 72 Diagrama de secuencia de asignar citas	155
Figura 73 Diagrama de secuencia de registrar atención médica ambulatoria	156
Figura 74 Diagrama de secuencia de registrar atención no médica ambulatoria	156
Figura 75 Diagrama de secuencia registrar procedimiento	157
Figura 76 Diagrama de secuencia solicitar receta	157
Figura 77 Diagrama de secuencia solicitar material	158
Figura 78 Diagrama de secuencia generar nota de ingreso	158
Figura 79 Diagrama de secuencia generar nota de salida	159
Figura 80 Diagrama de secuencia proceso de cierre	159
Figura 81 Diagrama de secuencia solicitudes de examen emitidas	160
Figura 82 Diagrama físico de datos	161

Figura 83 Instalador del Servidor de Aplicaciones Jboss eap6.4	255
Figura 84 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	255
Figura 85 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	256
Figura 86 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	256
Figura 87 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	257
Figura 88 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	257
Figura 89 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	258
Figura 90 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	258
Figura 91 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	259
Figura 92 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	259
Figura 93 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	260
Figura 94 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	260
Figura 95 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	261
Figura 96 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	261
Figura 97 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	262
Figura 98 Instalación del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	262
Figura 99 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	263
Figura 100 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	264
Figura 101 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	264
Figura 102 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	265
Figura 103 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	265
Figura 104 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	266
Figura 105 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	267
Figura 106 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	267
Figura 107 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	268
Figura 108 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	268
Figura 109 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	269
Figura 110 Configuración del Servidor de Aplicaciones Jboss Eap 6.4	269
Figura 111 Diseño de estructura lógica de la aplicación	270
Figura 112 Diseño de la arquitectura lógica de la aplicación	271
Figura 113 Alta disponibilidad y Balanceo de Carga	271
Figura 114 Diagrama general del entorno de desarrollo con SVN	281
Figura 115 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	282
Figura 116 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	283
Figura 117 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	283
Figura 118 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	284
Figura 119 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	284
Figura 120 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	285
Figura 121 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	285
Figura 122 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	286
Figura 123 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	286
Figura 124 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	287
Figura 125 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	287
Figura 126 Configuración del entorno de desarrollo utilizando SVN	288

Figura 127 Desarrollar código usando el SVN	288
Figura 128 Desarrollar código usando el SVN	289
Figura 129 Desarrollar código usando el SVN	290
Figura 130 Desarrollar código usando el SVN	290
Figura 131 Desarrollar código usando el SVN	291
Figura 132 Desarrollar código usando el SVN	291
Figura 133 Desarrollar código usando el SVN	292
Figura 134 Desarrollar código usando el SVN	292
Figura 135 Instalación de la herramienta de calidad SONARQUBE	293
Figura 136 Instalación de la herramienta de calidad SONARQUBE	294
Figura 137 Instalación de la herramienta de calidad SONARQUBE	294
Figura 138 Instalación de la herramienta de calidad SONARQUBE	294
Figura 139 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	295
Figura 140 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	295
Figura 141 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	296
Figura 142 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	296
Figura 143 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	297
Figura 144 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	297
Figura 145 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	297
Figura 146 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	298
Figura 147 Configurar la herramienta de calidad SONARQUBE	298
Figura 148 Configurar proyecto para analizar con la herramienta de calidad SONARQUBE	299
Figura 149 Analizar proyecto con la herramienta de calidad SONARQUBE	299
Figura 150 Analizar proyecto con la herramienta de calidad SONARQUBE	300
Figura 151 Analizar proyecto con la herramienta de calidad SONARQUBE	301
Figura 152 Analizar proyecto con la herramienta de calidad SONARQUBE	302
Figura 153 Analizar proyecto con la herramienta de calidad SONARQUBE	302
Figura 154 Analizar proyecto con la herramienta de calidad SONARQUBE	303
Figura 155 Analizar proyecto con la herramienta de calidad SONARQUBE	303

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipo de Conexión en establecimientos de primer nivel de atención	23
Tabla 2: Operacionalización de Variables:	60
Tabla 3: Indicadores de Variable Dependiente “Prestaciones de Salud	61
Tabla 4 Prueba de Normalidad Promedio de Recetas por consultas	74
Tabla 5 Prueba de normalidad Concentración de consultas	75
Tabla 6 Prueba de Normalidad Rendimiento de hora médico	75
Tabla 7 Prueba de Hipótesis Rendimiento de Hora Médico	76
Tabla 8 Prueba de Hipótesis Concentración de consultas	77
Tabla 9 Prueba de Hipótesis Promedio de recetas por consulta	78
Tabla 10 Matriz de Consistencia	94
Tabla 11 Actores del Sistema	122
Tabla 12 Casos de uso de sistema	123
Tabla 13 Matriz de alineamiento de casos de uso del sistema con requerimientos funcionales	125
Tabla 14: CUS1 Afiliar Asegurado	126
Tabla 15: CUS2: Actualizar Estado de Historia Clínica	127
Tabla 16: CUS 3 Programar Cupos	128
Tabla 17: CUS5 Registrar Atención Médica Ambulatoria	130
Tabla 18: CUS6 Registrar Atención No Médica Ambulatoria	132
Tabla 19: CUS7 Registrar Procedimiento	134
Tabla 20: CUS8 Solicitar Receta	135
Tabla 21: CIS9 Solicitar Material	136
Tabla 22: CUS10 Generar Nota de Ingreso	137
Tabla 23: CUS11 Generar Nota de Salida	138
Tabla 24: CUS12 Procesos de Cierre	139
Tabla 25: CUS13 Solicitudes de Examen Emitidas	140
Tabla 26: Lista de Tablas	162
Tabla 27: Descripción de Tabla Actividad	166
Tabla 28: Descripción de Tabla Actividad Servicio	167
Tabla 29: Descripción de Tabla Acto Medico	168
Tabla 30: Descripción de Tabla Almacén	170
Tabla 31: Descripción de Tabla Almacén Material	171
Tabla 32: Descripción de Tabla Antecedente	172
Tabla 33: Descripción de Tabla Area	172
Tabla 34: Descripción de Tabla Area Examen Auxiliar	173
Tabla 35: Descripción de Tabla Area Servicio	174
Tabla 36: Descripción de Tabla Atención Médica	175
Tabla 37: Descripción de Tabla Atención Médica Diagnostico	176
Tabla 38: Descripción de Tabla Atención no médica	176
Tabla 39: Descripción de Tabla Atención Odontología	177
Tabla 40: Descripción de Tabla Atención Odontología Diagnostico	178

Tabla 41: Atención Procedimiento	178
Tabla 42: Descripción de Tabla Atención Procedimiento Detalle	179
Tabla 43: Descripción de Tabla Atención No médica Diagnostico	180
Tabla 44: Descripción de Tabla Cartera Primaria	180
Tabla 45: Descripción de Tabla Cartera Procedimiento Detalle	181
Tabla 46: Descripción de Tabla Costo de Orden Interna	182
Tabla 47: Descripción de Tabla de Centro Asistencial	183
Tabla 48: Descripción de Tabla Centro Convenio	184
Tabla 49: Descripción de Tabla Centro de Costo	184
Tabla 50: Descripción de Tabla Centro Material Área	185
Tabla 51: Descripción de Tabla Centro Personal Asistencial	185
Tabla 52: Descripción de Tabla Certificado de Trabajo	186
Tabla 53: Descripción de Tabla Cierre Mensual Almacén	187
Tabla 54: Descripción de Tabla Cita	188
Tabla 55: Descripción de Tabla Clase Material	189
Tabla 56: Descripción de Tabla Consultorio	190
Tabla 57: Descripción de Tabla Convenio	190
Tabla 58: Descripción de Tabla Diagnostico	191
Tabla 59: Descripción de Tabla Documento	192
Tabla 60: Descripción de Tabla Feriado	192
Tabla 61: Descripción de Tabla Grupo Material	193
Tabla 62: Descripción de Tabla Grupo Ocupacional	193
Tabla 63: Descripción de Tabla Histórico de Saldos	194
Tabla 64: Descripción de Tabla Maestro Tipo	195
Tabla 65: Descripción de Tabla Material	195
Tabla 66: Descripción de Tabla Movimiento Almacén Concepto	196
Tabla 67: Descripción de Tabla Movimiento Almacén Transacción	197
Tabla 68: Descripción de Tabla Movimiento Material	198
Tabla 69: Descripción de Tabla Movimiento Material Detalle	199
Tabla 70: Descripción de Tabla Nivel de Procedimiento Salud	200
Tabla 71: Descripción de Tabla Opción de Sistema	200
Tabla 72: Descripción de Tabla Paciente	201
Tabla 73: Descripción de Tabla Parámetro	202
Tabla 74: Descripción de Tabla Parámetro por Centro	203
Tabla 75: Descripción de Tabla Perfil	203
Tabla 76: Descripción de Tabla Perfil Opción de Sistema	204
Tabla 77: Descripción de Tabla Permanencia de Servicio	204
Tabla 78: Descripción de Tabla Persona	205
Tabla 79: Descripción de Tabla Persona Asegurado	206
Tabla 80: Descripción de Tabla Personal Asistencial	208
Tabla 81: Descripción de Tabla Plantilla Exámen	209
Tabla 82: Descripción de Tabla Plantilla Examen Parametro	209
Tabla 83: Descripción de Tabla Plan de Salud	210
Tabla 84: Descripción de Tabla Procedimiento de Salud	211

Tabla 85: Descripción de Tabla Procedimiento de Salud Servicio	212
Tabla 86: Descripción de Tabla Programación Asistencial	213
Tabla 87: Descripción de Tabla Programación Cantidad Cupo	214
Tabla 88: Descripción de Tabla Programación Estado Cupo	215
Tabla 89: Descripción de Tabla Red Asistencial	216
Tabla 90: Descripción de Tabla Reporte	217
Tabla 91: Descripción de Tabla Reporte Calculo Variable	217
Tabla 92: Descripción de Tabla Reporte Control de Proceso	218
Tabla 93: Descripción de Tabla Reporte de Detalle	218
Tabla 94: Descripción de Tabla Resultado Examen Auxiliar	219
Tabla 95: Descripción de Tabla Resultado Examen Auxiliar Detalle	220
Tabla 96: Descripción de Tabla Sección Procedimiento Salud	221
Tabla 97: Descripción de Tabla Servicio	221
Tabla 98: Descripción de Tabla Servicio Persona Asistencial	222
Tabla 99: Descripción de Tabla Signo Vital	223
Tabla 100: Descripción de Tabla Solicitud Cita	224
Tabla 101: Descripción de Tabla Solicitud Examen Auxiliar	225
Tabla 102: Descripción de Tabla Solicitud Examen Auxiliar Detalle	226
Tabla 103: Descripción de Tabla Solicitud Material	227
Tabla 104: Descripción de Tabla Solicitud Material Detalle	228
Tabla 105: Descripción de Tabla Subsección procedimiento salud	230
Tabla 106: Descripción de Tabla Tipo de Movimiento	230
Tabla 107: Descripción de Tabla Tipo de Seguro	231
Tabla 108: Descripción de Tabla Turno	232
Tabla 109: Descripción de Tabla Unidad de Medida	232
Tabla 110: Descripción de Tabla Usuario	233
Tabla 111: Descripción de Tabla Usuario Centro	234
Tabla 112: Descripción de Tabla Variable Antecedente	234
Tabla 113: Descripción de Tabla Variable Clínica	235
Tabla 114: Descripción de Tabla Variable Tipo Clínica	235
Tabla 115: Descripción de los Procedimientos Almacenados	236
Tabla 116: Descripción de Secuencias.	249

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	94
Anexo 2: Entrevista N° 1	95
Anexo 3: Organigrama de la Institución	97
Anexo 4: Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD	98
Anexo 5: Modelo del Macroproceso Prestaciones de Salud Primer Nivel de Atención	99
Anexo 6: Ficha del Macroproceso de Prestaciones de Salud	100
Anexo 7: Evaluación de ficha de experto	103
Anexo 8: Ficha de observación de registros	114
Anexo 9: Documentación del Sistema Web	120
Anexo 10: Manual Técnico del Sistema	253
Anexo 11: Cuadro de Centros Asistenciales según Niveles de Atención	272
Anexo 12: Organización del entorno de desarrollo para proyectos de plataforma java	280
Anexo 13: Instalación y Configuración de herramienta SONARQUBE	293
Anexo 14: Reporte de consolidado de información	304

RESUMEN

La presente investigación se encarga de estudiar el efecto de la implementación de una herramienta tecnológica para el Proceso de Prestaciones de Salud en establecimientos de primer nivel del Seguro Social de Salud.

Esto permitirá mantener la información de los asegurados y sus atenciones que se les brinda para los establecimientos de primer nivel del Seguro Social de Salud. Para la implementación se alinea a la normativa vigente que presta la Gerencia Central de Prestaciones de Salud emitida por la **Resolución de Gerencia General N° 1471 –GG-ESSALUD 2013** y el Modelo del Macro Proceso de Prestaciones de Salud Primer Nivel de Atención emitida por la **Resolución de Gerencia General N° 1362 –GG-ESSALUD-2014**.

Se tomó como indicadores al Rendimiento de Hora Médico (RHM), Concentración de Consultas (CC) y Promedio de Recetas por Consulta (PRC).

La investigación tiene por objetivo general determinar el efecto de la Implementación de un Sistema Web para prestaciones de salud en establecimientos de primer nivel del Seguro Social de Salud. De la misma manera se tiene como objetivos específicos: Cuál es el efecto de la implementación de un sistema web para las consultas externas médicas de las prestaciones de salud en establecimientos de primer nivel del Seguro Social de Salud.

La investigación es del tipo aplicada y su diseño es pre-experimental. Teniendo como población y a la vez muestra un total de 4 médicos. El método de la investigación es hipotético-deductivo teniendo como técnica al Fichaje e instrumentos de investigación a la ficha de observación.

La conclusión de la presente investigación, es que se existe una mejora en el proceso de prestaciones de salud después de la implementación del sistema web en el centro de establecimiento CAPI El Pedregal ubicado en el departamento de Arequipa.

Palabras claves: prestaciones de salud, consultas externa médica

ABSTRACT

This research is responsible for studying the effect of the implementation of a technological tool for Process Health Benefits in first-level Health Social Security.

This will keep the information of the insured and their attentions are given for first-level Health Social Security. For implementation is aligned with current regulations provided by the Central Management of Health Benefits issued by the General Management Resolution No. 1471 -Gg-ESSALUD 2013 and Model of Macro Process Health Benefits First Level of Care issued by the General Management resolution No. 1362 -Gg-ESSALUD-2014.

It was taken as indicators to Performance Medical Time (RHM), Concentration Consultation (CC) and Average Recipes for Consultation (PRC).

The overall objective research is to determine the effect of the implementation of a Web system for health benefits in first-level Health Social Security. Similarly it specific objectives: What is the effect of the implementation of a web system for medical outpatient health benefits first-level Health Social Security.

The research is of applied type and is pre-experimental design. Having as population and at the same time shows a total of 4 physicians. The research method is hypothetical-deductive taking as a technique to recruit and research instruments to the observation sheet.

The conclusion of this research is that there is an improvement in the process of health benefits after the implementation of the web system in central El Pedregal ICSC establishment located in the department of Arequipa.

Keywords: health benefits, medical external consultations