



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Programa de competencias digitales para el servicio de telesalud en personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Mosqueira Moreno, Roberto Pelayo ([orcid.org/0000-0002-6252-1448](https://orcid.org/0000-0002-6252-1448))

**ASESORES:**

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia ([orcid.org/0000-0001-6260-9960](https://orcid.org/0000-0001-6260-9960))

Dr. Cerna Moreno, Jaime Felipe ([orcid.org/0000-0003-0380-5800](https://orcid.org/0000-0003-0380-5800))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A Dios y la Virgen María, por la vida y la hermosa familia que me han dado, por guiar mi camino en cada momento de mi vida, por guardarme y cuidar mi salud y la de mi familia, porque siempre están presentes en cada decisión importante de mi vida.

A mi querida esposa Magali, mi compañera en este hermoso proyecto de vida que emprendimos juntos hace algunos años, por su comprensión, por su apoyo incondicional, por alentarme cada día a ser mejor, por el tiempo que muchas veces le quité para dedicarme a conseguir este objetivo.

A mis hijos Camila Belén, María Fernanda y José Roberto por su comprensión, por su apoyo, por el poco tiempo que les dedique. Muchas gracias mis adorados hijos y querida esposa esta tesis va dedicada a ustedes.

A mis padres Roberto y Lola, a mis hermanos por enseñarme siempre a ser mejor cada día, a entender que la educación es la única forma de sacar adelante nuestro país, sin dejar de lado el servicio y el amor al prójimo.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial a mi esposa Magali Díaz, a mis hijas Camila Belén, María Fernanda y a mi hijo José Roberto por su comprensión, por haberles quitado el poco tiempo que tenía para ustedes, por dejarlos muchas veces solos cuando tenía que viajar, por entender que este esfuerzo no era en vano, por ser el motor de mi vida, porque siempre me alientan a seguir adelante. Los amo hasta el infinito.

A mis padres y hermanos que siempre me inculcaron el verdadero sentido de la vida, el servicio, a siempre levantarse cuando caemos y a ser cada día mejores. Gracias.

A mi asesora Dra. Flor Heredia Llatas, por sus enseñanzas, por haberme sumergido en el fascinante mundo de la investigación, por su apoyo y consejos que han hecho que esta tesis salga adelante y pueda lograr uno de los objetivos en mi carrera profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Métodos de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
VIII. PROPUESTA.....	43
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población según género, edad, tiempo de servicio en el hospital, tiempo de experiencia en la teleconsulta, especialidad y régimen laboral.....	23
Tabla 2. Nivel de servicio en sus dimensiones de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú 2020-2022.....	25
Tabla 3. Nivel de servicio en su dimensión accesibilidad de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú 2020-2022.....	27
Tabla 4. Nivel de servicio en su dimensión comodidad de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú 2020-2022.....	28
Tabla 5. Nivel de servicio en su dimensión usabilidad de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú 2020-2022 .....	29
Tabla 6. Nivel de servicio en su dimensión privacidad de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú 2020-2022 .....	30
Tabla 7. Nivel de servicio en su dimensión seguridad de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú 2020-2022 .....	31
Tabla 8. Nivel de servicio en su dimensión satisfacción de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú 2020-2022.....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño descriptivo propositivo.....	20
Figura 2. Nivel de servicio de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú 2020-2022 .....	24
Figura 3. Programa de competencias digitales para el servicio de telesalud en personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú .....	43

## RESUMEN

La presente investigación menciona a las competencias digitales como vitales en todas las profesiones, permitiendo adaptarse a los actuales campos laborales, es así que el sector salud no se vio excluido de esta realidad, teniendo que implementar el servicio de telesalud, para dar respuesta a las necesidades de atención médica de nuestra población, haciendo uso de herramientas digitales. La finalidad de nuestro estudio es proponer un programa de competencias digitales para mejorar el servicio de telesalud en el personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú, 2023, la metodología abordada fue una investigación básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance transversal, nivel descriptivo propositivo, aplicando el instrumento a través de un cuestionario a una muestra de 41 médicos, validado por especialistas por juicio de expertos, asimismo se aplicó una prueba de confiabilidad del alfa de cronbach obteniendo como resultado 0,96 indicando excelente confiabilidad de los instrumentos. Como resultados se obtuvo que el nivel del servicio en telesalud fue regular, de esta manera se diseñó una propuesta para mejorar el servicio que ofrece el personal médico en un Hospital II-EsSalud del norte del Perú. Se concluyó que al proponer dicho programa al hospital se obtendrán resultados positivos.

**Palabras clave:** Accesibilidad, competencias digitales, personal médico, seguridad, telesalud.

## ABSTRACT

The present research mentions digital skills as vital in all professions, allowing them to adapt to current work fields, so the health sector was not excluded from this reality, having to implement the telehealth service, to respond to the health care needs of our population, making use of digital tools. The purpose of our study is to propose a digital skills program to improve the telehealth service in the medical staff of a Hospital II-EsSalud in northern Peru, 2023, the methodology addressed was a basic research, with a quantitative approach with design non-experimental, transversal scope, propositional descriptive level, applying the questionnaire instrument to a sample of 41 doctors which was made up of its dimensions and indicators which were validated by specialists by expert judgment, a reliability test of the Cronbach's alpha obtained as a result of 0.96 indicating excellent instrument reliability. As results, it was obtained that the level of telehealth service was regular, in this way a proposal was designed to improve the service offered by medical staff in a Hospital II-EsSalud in northern Peru. It was concluded that by proposing this program to the hospital, positive results will be obtained.

**Keywords:** Accessibility, digital skills, medical personnel, telehealth, security.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Programa de competencias digitales para el servicio de telesalud en personal médico de un Hospital II-EsSalud del norte del Perú", cuyo autor es MOSQUEIRA MORENO ROBERTO PELAYO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA <b>DNI:</b> 41365424 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6260-9960	Firmado electrónicamente por: HLLATASF el 06-01- 2024 19:49:07

Código documento Trilce: TRI - 0710382