



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Diseño integral en tecnologías de información para primer nivel de atención en instituciones prestadoras de servicio de salud pública,
Chiclayo

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

AUTOR:

Rodas Diaz, Carlos (orcid.org/0000-0002-4730-6862)

ASESORES:

Dr. Fernández Cueva, Amado (orcid.org/0000-0002-5307-3583)

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo (orcid.org/0000-0002-5224-4854)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi querida hija, Karla Daniela Rodas Cotrina.

Quiero dedicar esta tesis a mi hija que es mi reina por estar pendiente de su papá. Su apoyo incondicional y su motivación me han llevado a alcanzar este logro tan significativo en mi vida. Sin su ayuda, no hubiera sido posible llegar hasta aquí.

Le agradezco por su poquito tiempo que le dedico y ella siempre está admirando a su padre, así como por su paciencia y comprensión durante los momentos de estrés y frustración que he experimentado durante este proceso.

Espero que esta tesis pueda ser una pequeña muestra de mi agradecimiento hacia ustedes y que les demuestre lo importante que es en mi vida y en mi carrera académica.

Con todo mi amor y gratitud.

Carlos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo de Chiclayo, Me gustaría expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis doctoral. En primer lugar, quisiera agradecer a mi Asesor de tesis, Dr. Amado Fernández Cueva, por su orientación, apoyo y valiosas sugerencias a lo largo de todo el proceso de investigación. Su conocimiento y experiencia fueron fundamentales para el éxito de este proyecto.

También quisiera agradecer a los miembros del comité de tesis, por su tiempo, esfuerzo y comentarios constructivos durante las distintas etapas de la investigación.

Además, quisiera reconocer a la Universidad César Vallejo de Chiclayo por brindarme los recursos y facilidades necesarios para llevar a cabo este estudio.

Finalmente, quisiera agradecer a mi familia y amigos por su amor, apoyo y motivación constante durante estos años de estudio.

¡Gracias a todos por su ayuda y contribución a esta tesis doctoral!

El autor.

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.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos:	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA	32
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Comparativa entre las encuestas Expectativas y Percepciones</i>	20
Tabla 2 Comparativa de la Dimensión Fiabilidad del Nivel de atención Expectativas y Percepciones	20
Tabla 3 Comparativa de la Dimensión Capacidad de Respuesta del Nivel de atención Expectativas y Percepciones.....	21
Tabla 4 Comparativa de la Dimensión Empatía del Nivel de atención Expectativas y Percepciones	21
Tabla 5 Comparativa de la Dimensión Aspectos tangibles del Nivel de atención Expectativas y Percepciones	22
Tabla 6 Comparativa de la Dimensión Seguridad del Nivel de atención Expectativas y Percepciones	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación	15
Figura 2 Digitalización de las historias clínicas.....	32
Figura 3 Implementación de consultorios	33
Figura 4 Implementación de equipos de atención informático	34
Figura 5 Flujo del sistema	34
Figura 6 Registro de pacientes	35
Figura 7 Registro de citas para admisión	35
Figura 8 Plan integral propuesta en la tesis.	36

RESUMEN

La problemática planteada es mejorar el primer nivel de atención en las instituciones de salud pública en Chiclayo, se realiza implementando un enfoque integral en tecnologías de información. El objetivo general es proponer un diseño completo basado en estas tecnologías para fortalecer la calidad y eficiencia de la atención en dicho nivel. El diseño de investigación es no experimental, de tipo transversal, descriptivo y propositivo. La población comprende 50 usuarios del primer nivel de atención en estas instituciones de salud pública. Los resultados revelan que tanto las expectativas como las percepciones están en el nivel bajo con el 84% y 86% respectivamente, en relación con la calidad de la atención brindada en el primer nivel es necesario mejorar los servicios para una mejor atención ya que es necesario para mantener el chequeo y seguimiento de los pacientes. Es imperante proponer un diseño completo basado en tecnologías de información para fortalecer el primer nivel de atención en las instituciones de salud pública en Chiclayo. El diseño implica la creación y justificación de un plan que se centra en la implementación de equipamiento tecnológico y software estratégico para actividades relacionadas con la Historia Clínica Electrónica, incluyendo la digitalización de registros médicos físicos.

Palabras clave: Diseño integral, tecnologías de información, primer nivel de atención.

ABSTRACT

The problem raised is to improve the first level of care in public health institutions in Chiclayo, it is done by implementing a comprehensive approach to information technology. The general objective is to propose a complete design based on these technologies to strengthen the quality and efficiency of care at that level. The research design is non-experimental, cross-sectional, descriptive and purposeful. The population includes 50 users of the first level of care in these public health institutions. The results reveal that both expectations and perceptions are at a low level with 84% and 86% respectively, in relation to the quality of care provided at the first level it is necessary to improve services for better care since it is necessary to maintain the check-up and follow-up of the patients. It is imperative to propose a complete design based on information technologies to strengthen the first level of care in public health institutions in Chiclayo. The design implies the creation and justification of a plan that focuses on the implementation of technological equipment and strategic software for activities related to the Electronic Health Record, including the digitization of physical medical records.

Keywords: Integral design, information technologies, first level of care.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ CUEVA AMADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Diseño integral en tecnologías de información para primer nivel de atención en Instituciones prestadoras de servicio de salud públicas, Chiclayo", cuyo autor es RODAS DIAZ CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ CUEVA AMADO DNI: 28110795 ORCID: 0000-0002-5307-3583	Firmado electrónicamente por: FCUEVAA el 05-08- 2023 16:27:44

Código documento Trilce: TRI - 0631770