



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de la información HIS en la Prestación de servicios a
usuarios en la DIRIS Lima Norte, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Arredondo Apaza, Freddy Alex (ORCID: 0000-0002-8859-3220)

ASESOR:

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: 0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A DIOS: Por ser mi fuerza en los momentos más difíciles, por darme su paz y sabiduría para afrontar las adversidades.

A MI MADRE Y HERMANOS: Teodora, Mónica y Armando, a mi sobrino Josué quienes a pesar de todo han sabido apoyarme y comprenderme por el poco tiempo a su lado, les prometo que pasado este reto, les dedicaré más tiempo.

A mis compañeros y amigos del área de estadística de los establecimientos de Diris Lima Norte, gracias por el apoyo brindado.

A mis demás amigos, familiares, mis compañeros de trabajo y todas las personas que me han brindado su amistad.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por haberme formado profesionalmente con carácter técnico y humanístico a lo largo del desarrollo académico de mi maestría.

A mi asesor el Mg. Marco Aurelio Espinoza Rivera y la Dra. Doris Elida Fuster Guillén por su paciencia y haber impartido sus conocimientos, experiencias y consejos.

También a la Ing. Patricia Vásquez, a mis compañeros y amigos del área de estadística de todos los establecimientos de la Diris Lima Norte por el apoyo y haberme permitido obtener la información pertinente para el presente estudio de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico.....	4
III. Metodología	16
3.1. Tipo y diseño e investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. Resultados.....	25
V. Discusión	42
VI. Conclusión.....	50
VII. Recomendaciones	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de contenido de juicio de expertos.....	21
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de la variable Gestión de la información HIS	22
Tabla 3 Prueba de confiabilidad de la variable Prestación de servicios	22
Tabla 4 Baremos de las variables	25
Tabla 5 Tabla cruzada de frecuencias entre la gestión de la información	26
Tabla 6 Variable Gestión de la información HIS.....	27
Tabla 7 Dimensión Recolección de la información HIS.....	28
Tabla 8 Dimensión Validación de la información HIS.....	29
Tabla 9 Dimensión Análisis de la información HIS	30
Tabla 10 Dimensión Reporte de la información HIS.....	31
Tabla 11 Variable Prestación de servicios	32
Tabla 12 Dimensión Disponibilidad	33
Tabla 13 Dimensión Profesionalismo	34
Tabla 14 Dimensión Eficacia.....	35
Tabla 15 Prueba de normalidad	36
Tabla 16 Contrastación de hipótesis general	37
Tabla 17 Contrastación de hipótesis específica 1	38
Tabla 18 Contrastación de hipótesis específica 2	39
Tabla 19 Contrastación de hipótesis específica 3	40
Tabla 20 Contrastación de hipótesis específica 4	41

Índice de figuras

Figura 1 Niveles entre Gestión de la información y la prestación de servicios	26
Figura 2 Variable Gestión de la información HIS.....	27
Figura 3 Dimensión Recolección de la información HIS.....	28
Figura 4 Dimensión Validación de la información HIS.....	29
Figura 5 Dimensión Análisis de la información HIS.....	30
Figura 6 Dimensión Reporte de la información HIS	31
Figura 7 Variable Prestación de servicios	32
Figura 8 Dimensión Disponibilidad	33
Figura 9 Dimensión Profesionalismo.....	34
Figura 10 Dimensión Eficacia.....	35

Resumen

Esta investigación tuvo por objetivo general determinar de qué manera la Gestión de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Este estudio fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por un total de 137 trabajadores del área de estadística de la Diris Lima Norte, aplicando una muestra probabilística aleatorio simple; se utilizó la encuesta a través de dos cuestionarios válidos y confiables. Se realizó la validez de contenido mediante el juicio de tres expertos y la confiabilidad se llegó a realizar mediante una prueba piloto de 20 participantes que presentaron las mismas características de la población, con el Alfa de Cronbach. Se utilizó un estadístico no paramétrico, con la correlación de Rho Spearman. se determinó que existe una relación directa y significativa entre la Gestión de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. En donde el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue un positivo alto de 0.753** y el valor de significancia (Sig.) es 0.000 que viene ser menor al valor (Sig.) teórico de 0.01.

Palabras clave: servicios de salud, recolección, análisis

Abstract

The general objective of this research was to determine how the HIS Information Management is related to the provision of services to users in the Diris Lima Norte, 2021. This study was of a basic type, quantitative approach and non-experimental, cross-sectional and correlational design . The sample consisted of a total of 137 workers from the statistics area of Diris Lima Norte, applying a simple random probabilistic sample; The survey was used through two valid and reliable questionnaires. Content validity was performed through the judgment of three experts and reliability was achieved through a pilot test of 20 participants who presented the same characteristics of the population, with Cronbach's Alpha. A non-parametric statistic was used, with the Rho Spearman correlation. It was determined that there is a direct and significant relationship between the HIS information management with the provision of services to users in the Diris Lima Norte, 2021. Where the Rho Spearman correlation coefficient was a high positive of 0.753 ** and the The significance value (Sig.) is 0.000, which is less than the theoretical value (Sig.) of 0.01.

Keywords: health services, collection, analysis

I. Introducción

A nivel internacional el análisis y la producción de la información es un referente primordial sobre la salud pública, donde sin duda se fundamenta la identificación de las desigualdades, prioridades y necesidades en esta área; además que permite el monitoreo de las políticas que se ponen en práctica para buscarles solución a los problemas que puedan presentarse, de allí nace el alcance e importancia que tienen los sistemas de información que en el área de la salud (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

Un estudio realizado por la consultora IDC para la compañía Rubrik, dice que hay distintos problemas que surgen en el campo de la gestión de la información que están impidiendo a las empresas extraer el valor que contienen. Por ejemplo, el 80% de los encuestados por IDC identifica el error de los datos como uno de los problemas más críticos en materia de gestión. Una deficiente gestión de la información. Jyonthi Swaroop, vicepresidente de productos y soluciones de Veritas, dijo que podría costarle millones a la empresa en términos de algunos ingresos y oportunidades perdidas, pero quienes invierten sabiamente están experimentando el increíble potencial de tener una buena gestión de la información. (Revista Itreseller, 2019)

Daniel Stauffacher el ex Embajador de Suiza ante las Naciones Unidas y Cofundador y Presidente de la Fundación ICT4Peac, hace una reflexión sobre los problemas para fortalecer la gestión de la información en las crisis sobre prestaciones de atenciones de salud en el mundo, El sistema de las Naciones Unidas ha reconocido debidamente el proceso de gestión de la información en situaciones de crisis de salud y ha pasado de promover el uso de las TIC en las actividades de socorro en casos de desastre a promover la adopción y aplicación de marcos más sólidos para los servicios de salud. En muchas instituciones, la alta dirección está aceptando redes y herramientas basadas en la web, pero aún son irregulares, con poca o ninguna visión institucional. Todavía hay problemas con la interoperabilidad: aunque los datos creados en algunas plataformas son buenos, todavía es difícil exportarlos y usarlos en otros sistemas. (Organización de las Naciones Unidas, 2021)

Entre los años del 2004 al 2005, la Organización Panamericana de la Salud realizó un diagnóstico preliminar sobre las estadísticas vitales de los

servicios de salud que brindan los países de la región, el Perú ocupa el penúltimo lugar entre 26 países en términos de cobertura de servicios de salud.(OMS / OMS / 2005), de acuerdo con estos resultados, se deben a la falta de capacitación e inaccesibilidad a la normativa que rigen, lo que repercute en el adecuado manejo de la información en el Perú. (MINSA, 2015)

En tal sentido, en los años 80 se implementó el “Plan General de Desarrollo del Sistema Nacional de Información en Salud”. Luego, el MINSA iniciaría la implementación del HIS (Health Information System), con la finalidad de recoger toda la información diaria relevante que se originaba en los centros de salud de todo el país. La información estadística será registrada en el aplicativo HIS MINSA como dispone la Resolución Ministerial N° 780-2015/MINSA, esto para todos los establecimientos y Direcciones Regionales de Salud donde trabajan la parte asistencial y administrativa (Ministerio de Salud, 2015). Desde que comenzó la pandemia del Covid-19, en el Diario el Peruano aparece publicado el Decreto Supremo N° 013 -2020-SA, el sistema de información con lo que cuenta del MINSA, ha sido de vital importancia para poder conocer el avance del Covid en el país.

A nivel local, la Gestión de la información HIS como se ha mencionado es importante para la toma de decisiones en el sector salud, más ahora que necesitamos saber las cifras de pacientes con diagnóstico Covid, morbilidades y mortalidades, con esto se pueden medir la producción del personal de salud, la cantidad de prestaciones de servicio de atenciones de los usuarios, medir los indicadores trazadores de distintas estrategias de salud a nivel nacional. En la Diris Lima Norte la gestión de la información empieza con el registro HIS de las atenciones de los usuarios por parte del personal asistencial de la salud en el HIS, que es una hoja de recojo de información. Estas Hojas del MINSA son registradas con lapicero, esto ocasiona que los registros en las hojas no sean legibles y omitan alguna información necesaria para su procesamiento en el sistema y a la vez esto repercute en un mal reporte de información en la entidad, perjudicando los indicadores de las estrategias sanitarias a nivel nacional.

A lo expuesto se planteó el problema general de investigación ¿De qué manera la Gestión de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021?, teniendo como problemas

específicos: ¿De qué manera la recolección, validación, análisis y reporte de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021? Se plantea también el objetivo general Determinar de qué manera la Gestión de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. De igual manera los objetivos específicos: Determinar de qué manera la recolección, validación, análisis y reporte de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Este estudio tiene como hipótesis general, Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Teniendo como hipótesis específicas, Existe una relación directa y significativa entre la recolección, validación, análisis y reporte de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021

La investigación se justifica teórica porque el investigador que está estudiando el tema de Gestión de la información y prestación de servicios, se ha dado cuenta que las teorías relacionadas al tema de investigación no están muy claras ni existe mucha información al respecto, es por eso que con este trabajo se pretende contribuir teóricamente, mejorando la comprensión del tema que se está estudiando. La justificación es práctica porque esta investigación será entregada a la entidad, con el fin de que se planteen soluciones para así poder tomar decisiones en base a la gestión de la información HIS, ya que en esta investigación se descubrirá en base a los cuestionarios realizados, información importante que no era conocida en cuanto al tema de la Gestión de información y prestación de servicios en la entidad. También permitirá identificar puntos de mejora que pudieran ser adoptados por las autoridades correspondientes e incorporarlos en sus planes estratégicos o/y tácticos conforme a la misión de la institución. La justificación es metodológica porque estarán presentes métodos, técnicas e instrumentos donde se podrá entender las variables del tema de estudio, el investigador diseñará el instrumento con la finalidad de recolectar datos importantes para responder al objetivo de la investigación.

II. Marco Teórico

La literatura que se ha podido encontrar fueron en su mayoría de artículos científicos buscados en la base de datos, y en algunos casos tesis que se relacionaban al tema de esta investigación. La literatura que se muestra a continuación son tanto internacionales como nacionales, en español e inglés que fueron traducidas para su comprensión.

A nivel nacional se encuentra Rivera (2017). Este trabajo se realizó en el Poder Judicial y estuvo enmarcado en el área de las oficinas administrativas y jurisdiccionales. Donde el problema principal son las malas prácticas a la hora de ingresar y descargar la información de los sistemas de información, generando una imagen negativa de la institución. En tal sentido, el objetivo de esta investigación fue el de gestionar apropiadamente la información a través de registros y reportes en línea. Luego de la recolección de los resultados y el análisis de los mismos se llegó a la formulación de recomendaciones con lo que se plantea minimizar el problema planteado con la finalidad de brindar un mejor servicio a la colectividad. En tal sentido, el objetivo de esta investigación fue el de gestionar apropiadamente la información a través de la recopilación de registros y reportes en línea, desde el punto de vista de los hombres el 50,0% tiene la percepción que el nivel es alto, el 31,3% percibe que el nivel es medio. Sin embargo para las mujeres, el 15,0% percibe que el nivel es alto y el 3,8% es de nivel es medio. Desde el punto de vista general de las 80 personas encuestadas, el 28 (35%) menciona que el nivel de recolección de información que promueve el poder judicial es medio y 52 (65%) es alto

Asu vez, Montalvo et. al. (2020) en su trabajo de investigación planteó hallar el grado de relación entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, todo esto en el área de traumatología. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental. El universo estaba conformado por los trabajadores que están en el área de traumatología, pero para el análisis estadístico se utilizó una muestra de 152 usuarios mediante un muestreo probabilístico. Se usaron dos cuestionarios que es de calidad de servicio y otro cuestionario de satisfacción del usuario. Al terminar en los resultados indican que el 65,1% de usuarios expresan que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios

se encuentran medianamente satisfechos y se halló que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). En conclusión mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos.

A Huaranga (2019), en donde este estudio se realizó en el Hospital de Huaycan en el año 2019, el cual estaba enfocada en la calidad de los registros en los sistemas de información sanitarios de la estrategia de enfermedades de transmisión sexual (ITS), este trabajo usó una metodología de tipo básico, en donde la población estuvo conformado por formatos HIS (hojas de información sanitarios) de los registros de las enfermedades de transmisión sexual, un total de 60 formatos HIS. La muestra fue censal porque se utilizó toda la población mediante un muestreo probabilístico o por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos los cuestionario para la variable calidad del registro del sistema de información sanitario, también se usaron fichas técnicas. De los resultados mostraron que, un 91.4 % se muestra que la calidad de los registros de información sanitarios es óptima, sin embargo para la legibilidad en los registros se tuvo un nivel pésimo de 45.6% y un 79.8 % refieren que la codificación correcta tiene un puntaje regular. Al concluir la investigación se descubrió que la calidad de los registros de información de las estrategias ITS (Enfermedades de transmisión sexual) presentan un nivel regular de 78.1%.

Entre tanto, Vera (2016). La presente investigación de doctorado en Gestión Pública, donde se planteó como finalidad exponer la metodología para el monitoreo y evaluación de los registros de información suministradas por el MINSA. De igual manera, optó por el enfoque cualitativo, con un diseño de investigación documental, lo que permitió realizar un análisis documental de la información recopilada. El autor concluyó que la técnica de la Metodología de Monitoreo y Evaluación es una herramienta ineludible que brinda apoyo con la finalidad de mejorar los procesos de recopilación de información del Minsa en el Perú.

Alcalde (2016). Esta investigación de maestría tuvo como objetivo conocer la relación entre el manejo de la información de cobertura que brinda el Seguro Integral de Salud (SIS) en su sistema y la satisfacción del sistema de

ingreso de datos administrativos, este último fue promulgado el 8 de abril de 2009 de acuerdo con el marco legal No. 29344 para administrar el sistema informático de la Ley Nacional del Seguro de Salud, todos los cuales se encuentran en el ámbito del Instituto de Gestión de Servicios de Salud de Lima (IGSS). La misión del SIS es contribuir al sistema de aseguramiento, capturando información a través de un sistema de registro del servicio de salud con reglas de consistencia y verificación. Al formular los supuestos generales, se determina que existe una correlación entre las variables de gestión de la información de cobertura y la dependiente satisfacción de administrativos del sistema de entrada de datos del SIS. Además, se encuentra que existe una correlación entre las variables de gestión de la información de cobertura y las variables de satisfacción de la gestión del sistema SIS. Dentro del alcance del IGSS, los resultados se pueden inferir el Rho de Spearman = $0.032 < \alpha = 0.05$, rechazando la hipótesis nula e infiriendo estadísticamente que existe una correlación positiva considerable de 0.159, además el 174 administrativos digitadores del ámbito de IGSS,, el 95.1% de las personas dijo que el manejo de la información cubierta por el sistema SIS es moderado y el 4.9% la información es favorable, 88,0% piensan que están medianamente satisfechos y 12% satisfechos con el uso del sistema SIS

Por otro lado Vargas et. al. (2018) menciona en su artículo que en el Perú existe una deficiente cobertura en el sistema de información nacional de defunciones buscando mejorar la calidad, fortaleciendo para esto todo lo relacionado al sistema informático (recurso tecnológico y humano), su objetivo principal fue describir el proceso de fortalecimiento del sistema de información de la mortalidad en Perú, centrado en la implementación del SINADEF. En la investigación se menciona la calidad de la información en los registros de las fallecimientos que depende específicamente del registro del personal médico, donde en esa investigación identifican errores en el registro de las causas de muertes en el CEDEF, un estudio realizado en la región Ica encontró que el 28 % de los registros CEDEF tenían errores, los más frecuentes fueron: 19,7% letra ilegible y en el 9,2 % la codificación con CIE 10 fue incorrecta, pero después de las capacitaciones estas lograron mejorarse de hasta 45 %. Al final se buscaron distintas estrategias de mejora de la calidad en los registros de información en

el Perú, mediante capacitaciones al personal involucrado en los sistemas de información.

A nivel internacional encontramos a Hernández et. al. (2021) en su artículo se revisaron aspectos bibliográficos relacionados al tema, primero se planteó analizar los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y como es importante para el cumplimiento de los objetivos en el país. Como método de investigación se utilizó un método cualitativo/descriptivo sustentado en la revisión estructurada de documentos, en el que se revisaron aspectos relacionados con el SGC en el entorno de la salud en Colombia, que el autor ha analizado durante los últimos 6 años. El estudio utiliza un método de descripción transversal, que examina eventos relacionados con el tema de investigación en condiciones naturales y mide la generalidad de los resultados entre los 100 pacientes encuestados. Los resultados obtenidos mostraron que el 84% de los pacientes dijeron estar satisfechos con la atención recibida, el 51% de ellos eran mujeres, mientras que el 31% de la misma proporción de pacientes tenía educación básica, el 24% había completado el nivel intermedio y solo 9 % de personas tiene educación superior. Como conclusión, se recomienda utilizar la planificación estratégica porque la organización tiene varios procesos, direcciones estratégicas, políticas y metas para lograr suficientes términos de calidad de servicio.

Vidal et. al. (2017) cuyo trabajo tuvo por proponer las innovaciones necesarias para la gestión de la información y el conocimiento para la toma de decisiones adecuadas en el sistema de salud cubano, para lo cual se aplican métodos teóricos, herramientas y técnicas cualitativas/cuantitativas para la obtención de información, realización de entrevistas y consultas con expertos. Se diseñaron dos muestras para la investigación e investigación de la dimensión del capital humano, involucrando a gerentes de información, empleados y empleadores, y gerentes. Aplicar técnicas de focus group, matrices DAFO y otros métodos que permitan la información sea analizada y procesada, sin dejar de lado a los aspectos éticos. Se analizó las tres dimensiones del proceso de gestión de la información y el conocimiento de la intervención: estructura, capital humano y tecnologías y herramientas relacionadas. Los resultados arrojaron que el 54,8% de los gerentes pensaba estar preparado para ejercer el cargo, el

56,6% respondió que estaba preparado para procesar información y el 43,4% pensaba que tenía las habilidades para usar la tecnología, aunque el 50,9% dijo que tenía algunas habilidades en esta área. En cuanto a la información, el 43,4% de las personas respondió que la calidad de la información que tenía era baja y el 45,3% dijo que no estaba satisfecho con la información que recibió. En conclusión existen dificultades en las dimensiones del análisis para asegurar que el sistema de información en salud pueda proporcionar a los gerentes un ambiente conveniente de manejo y aprendizaje personal.

Stuart et. al. (2017) cuyo trabajo demostraba la experiencia de utilizar el método de diseño de información empresarial para el diagnóstico de la gestión de la información de las empresas de servicios de TI del sector turístico, en el cual el análisis se basa en la definición precisa de este concepto y su relación directa con la gestión de la información, a través de diferentes herramientas, de diagnóstico como diagrama de Pareto, diagrama de causa y efecto plan-ejecutar-verificar-actuar (PHVA) diseño del ciclo según la norma cubana ISO 9001: 2008. Los principales resultados obtenidos son los activos de información de AT&C, así como los principales problemas de información que se pueden atribuir a la falta de inventarios activos de información; poca integración entre procesos; procesamiento automático insuficiente de la información; y desperdicio de capacidad instalada de gestión de información. Once de los parámetros se valoran entre mal y regular, siendo el 92 % de los parámetros, considerándose la gestión de la información como deficiente en el área de AT&C. En resumen, la información existente aún no es eficaz para organizar la toma de decisiones ,tampoco para diagnosticar los principales problemas de información en este campo, sacando las conclusiones de que la información está mal gestionada.

Barzaga et. al. (2019) Mencionó que la gestión de la información en la organización aboga por decisiones de gestión basadas en la difusión de datos y conocimientos En el contexto de la organización educativa en Porto Viejo, Ecuador, se enfocó en desarrollar un conjunto de operaciones para mejorar los resultados de la organización. La metodología consistió en el análisis documental y se apoyó en el método histórico lógico y el sistémico estructural funcional El objeto del estudio son 1500 docentes, distribuidos en 292

instituciones educativas, incluyendo 205 fiscales, 75 privados y los 9 restantes financieros y 3 municipales, utilizando una tabla de números aleatorios para seleccionar una muestra aleatoria estratificada, que corresponde a gerentes y gerentes. En Los resultados del diagnóstico son los siguientes: De los 78 directivos entrevistados, 57 (73%) no comprendían los conceptos de gestión de la información y el conocimiento. En la muestra estudiada, 54 personas (69%) no conocían la definición de toma de decisiones. Entre ellas, 62 personas y el 80% de los entrevistados confirmaron que tomaron la decisión, pero no entendieron la teoría y el método de decisión. haciendo. La conclusión es que el proceso de conversión de datos en información y conocimiento en el informe está relacionado con la toma de decisiones y gestión de la organización, principalmente en Porto Viejo, Ecuador.

Karolinski et. al. (2018). En su artículo tuvo como objetivo de disponer los recursos necesarios para alcanzar un mayor impacto en la información a través de los análisis de datos. En los resultados del estudio se inició con 177 indicadores que fueron asociados en dimensiones como (contexto, hábitos, accesibilidad, uso de servicios, calidad de cuidados, impacto materno-fetal, e impacto materno-neonatal), con el método Delphi fueron al final 21, permitiendo grandes niveles de cobertura, calidad en información y ascenso territorial siendo necesarios en la gestión de programas y políticas.

Mohammed et al (2021). En este artículo dice que el sistema de información integra la recopilación, procesamiento, análisis, uso y difusión de información relacionada con la salud para mejorar resultados de la atención de la salud siendo un esfuerzo integrado para esto para para apoyar el planeamiento, gestión y una mejor manera de decidir en los establecimientos y organizaciones de salud. Se realizó un estudio transversal basado en instalaciones entre profesionales de la salud del 2019 en Zona especial de Oromia, región de Amhara, Etiopía. Los hallazgos de este estudio concluyeron que la salud general utilización de la información de salud rutinaria de los trabajadores del HMIS fue bajo en comparación con las expectativas nacionales, es por eso que se debe realizar una supervisión regular con retroalimentación periódica para que los proveedores de atención médica mejoren la habilidad de la utilización de información.

Vasconcelos et al (2017). En este artículo la disponibilidad a los servicios de salud se define en parte por la distribución espacial de los equipos de salud. Para aseverar la igualdad en la provisión de servicios de salud, es importante examinar la disponibilidad en los diferentes servicios de salud proveedores teniendo en cuenta la demanda de la población en Brasil. Este estudio se clasifica como transversal con un diseño ecológico. Evaluamos datos brasileños sobre distancia al equipo de salud disponible, su principal enfoque fue la importancia de la red de provisión de equipos de salud en Brasil, considerando conjuntamente los sectores público y privado.

Nuhu et al (2020). En el artículo se hace mención que se introdujo la asociación público-privada en el sector de la salud para mejorar la prestación de servicios de salud servicios en Tanzania. Por el contrario, los resultados esperados no se han cumplido por completo. Se empleó un diseño de estudio de caso cualitativo, donde se efectuaron entrevistas a cabalidad con las personas involucradas. y revisiones de documentos realizadas. Catorce (n = 14) participantes participaron en este estudio. Ocho (n = 8) y seis (n = 6) de los catorce participantes eran del sector público y privado, respectivamente. Se utilizó el enfoque temático analizar los datos y se mantuvieron los principios éticos en el proceso de investigación. Al final, se recomienda el fortalecimiento de las alianzas público-privadas para mejorar los mecanismos y prácticas de implementación, como la adherencia a los acuerdos de asociación y cumplimiento de las políticas, leyes y regulaciones.

A continuación puede encontrar las bases teóricas de la gestión de la información, en primer lugar se identifica la Teoría de la información, también conocida como teoría de las matemáticas de la comunicación o teoría de las matemáticas de la información. Se puede decir que la teoría de la información está relacionada con las leyes matemáticas que presiden la transmisión y el procesamiento de la información, que involucran la medición y representación de la información, esto quiere decir la capacidad de los sistemas de comunicación para transmitir y procesar información. (García y Ticona, 2015, p.16)

De igual manera se presenta la primera variable Gestión de la Información que es un proceso donde la información que proviene de áreas

estratégicas, deben ser transformadas mediante la recolección, validación, análisis y almacenamiento, y juntamente con otros elementos importantes como sistemas tecnológicos, materiales y humanos para poder disponer una información adecuada, disponible y accesible para el cumplimiento de los objetivos (Sandoval y Hernández, 2016, p. 80)

Al igual Manso (2008), citado por Suarez et. al. (2015) señala que la gestión de la información es una serie de actividades que se realizan para obtener, procesar, almacenar y finalmente recuperar la información generada o recibida en la organización de manera adecuada y permitiendo el desarrollo de sus actividades. (p. 60)

También Ponjuan, 2003 citado por Suarez et. al. (2015) dice que la gestión de la información es definida como un proceso donde se obtienen y utilizan recursos humanos, materiales, económicos o físicos para manejar información dentro de las organizaciones, siendo útil para la organización y la sociedad del cual dependen (p. 74)

En tal sentido, Montero, et al. (2009) dice que la gestión de la información dentro de un sector de salud plantea como objetivo primordial optimizar la eficacia asistencial y la eficiencia de los servicios prestados, con lo que se espera se vea reflejado en el incremento de la mejora de salud de los usuarios (p. 4)

Del mismo modo Barzaga et. al (2019) menciona que la gestión de la información se refiere a un conjunto de procesos que se utilizan para delegar actividades destinadas a generar, coordinar, almacenar, conservar, buscar y recuperar información interna y externa contenida en cualquier medio. (p. 123)

También Woodman (1985), citado por Gil et al. (2011) indicó que la gestión de información está vinculada en obtener la información indispensable, de modo adecuado, para el sujeto adecuado, al costo correcto, en el momento pertinente, en el lugar apropiado con la finalidad que se ejecute la acción precisa. También esto involucra a los sujetos que intervienen en su recolección, validación, almacenamiento, recuperación, su análisis y uso que será después transformado para un conocimiento individual o grupal. (p.233).

La gestión de la información, está vinculada con algunos métodos que se realizan con la finalidad de recolectar, archivar, proteger, desempeñar,

favorecer y propagar la información creada, recibida que se obtiene de una organización (Sánchez, 2006, citada por Palmieri y Rivas, 2007, p. 18).

En este orden de ideas, el Programa Presidencial para la acción Integral contra Minas Antipersonal de la presidencia de la República de Colombia 2013, hace mención sobre que: La gestión de la información son las acciones afines con la identificación, producción, difusión y uso de la información tomando como base los requerimientos, con la finalidad de ofrecer materiales que permitan la toma de decisiones, planeación, el monitoreo y las valoraciones de estas actividades.

Cuando los usuarios evalúan las necesidades de información, deben seguir los pasos o ciclos de información, , estos incluyen: (i) qué datos tendrán que recopilarse; (ii) cómo habrá que procesarse y analizarse los datos; (iii) cómo tendrá que difundirse la información con el fin de apoyar la toma de decisiones, de manera acertada y con exactitud (p.14).

La distribución general del ciclo de gestión la información de la organización del Programa Presidencial para la acción Integral contra Minas Antipersonal de la presidencia de la República de Colombia 2013 es: Recolección de datos (Planificación de la información), Validación de datos (Supervisión de la recopilación de datos), Análisis de datos (utilización), Reporte de la información (difusión de los datos).

En este caso, la finalidad de gestionar la información es organizar y poner en práctica los recursos de información de la organización interna como externa, para que le pueda permitir operar, aprender y adaptarse a las situaciones.

El proceso de recolección de información, se sustenta los recursos fundados en métodos, esto obliga a estudiar los componentes de generación de información tanto de manera individual como a nivel organizacional (Ponjuán, 2004)

La gestión de la información está compuesta por diferentes dimensiones, la primera es recolección de la información conceptualizada como un proceso mediante el cual se determina de qué manera se va a obtener la información, definiendo los recursos y pasos que se utilizará para la recopilación de esos datos para su posterior análisis y con esto responder a las preguntas planteadas al comienzo. Hernández et al. (2010), citado por Salazar y Prado (2013, p. 36).

Así mismo la recolección de la información debe efectuarse manipulando un proceso proyectado paso a paso, con la finalidad que sea coherente y se consigan los efectos que ayuden de manera favorable al logro de los objetivos planteados (Choo 2002) citado por Ponjuán (2011, p.14)

Segundo es validación de la información, esta es entendida como confirmación de que los datos o registros son veraces y existentes, en donde se han cumplido las características para poder utilizarlas o para después aplicarlas en lo que se ha determinado en un comienzo (Programa Presidencial para la Acción Integral contra Minas Antipersonal PAICMA, 2013, p.13). De igual modo la revisión o validación de la información tiene que ver con la transformación del conocimiento público en conocimiento validado. Este proceso se transporta por la vía de diferentes vías que filtran las comunicaciones de los individuos, que serviría en un tiempo, una etapa inicial para el conocimiento validado. Varias actividades típicas que tienen que ver con la validación, contienen la revisión, investigación, y otros métodos para ajustar el conocimiento público (Rowley, 1998, Ponjuán, 2011)

Tercero es el análisis de la información, que es examinar el ciclo de vida de la información en el proceso de conocer que información se está intercambiando, determinando a donde se envía o recibe dentro de una institución, detectando quien la modifica, como y cuando, para revelar fallas producidos en la recolección de la información y perdidas de vínculos en la cadena de información (Gonzales y Ponjuán, 2014, p.4). De igual modo el análisis de estos datos sólo puede ser valorado por la organización que deberá identificar hasta dónde un comportamiento como el reflejado será adecuado o no, así como las medidas que puede aplicar para cambiar la situación de estos datos (Ponjuán, 2011, p.110).

El cuarto es el reporte de la información, que dice es presentar datos y conocimientos de manera que sea sencillo acceder a ellos y resulten interesantes y fácilmente entendibles (Thomson, 2007, p.11). Asimismo el reporte de la información debe tener algunos elementos que permitan a los jefes y administradores de la gerencia tomar las decisiones de acuerdo a una información de características importantes, estos elementos deben ser útiles de acuerdo a lo esperado debiendo satisfacer las necesidades, también ser

oportuna, notable, entendible, confiable, entre otros. (Sandoval y Hernández 2016, p. 82)

A continuación se puede encontrar fundamentos teóricos de la Prestación de servicios, en primer lugar se encuentra la teoría de la prestación de servicios públicos de Barrera (2014), que menciona que los países en los distintos gobiernos: central, regional y local están obligados a brindar ciertos servicios públicos para satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de los ciudadanos o usuarios, debiendo utilizar adecuadamente los recursos para solucionar aspectos necesarios en la prestación de servicios públicos como lo son: salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y desagüe, seguridad y otros servicios sociales. A continuación se muestra las definiciones conceptuales de la segunda variable prestación de servicios.

Para Hernández H. et. al (2021) menciona que el acceso a los servicios de salud como condición que establece una relación que busca servicios del sector con el mismo sistema de prestación de estos servicios. A su vez la calidad de dichos servicios de salud es comprendidos como el aprovisionamiento de dichos servicios intangibles, de una manera equitativa, profesional y que a su vez sea disponible teniendo en consideración los diversos recursos que se requieren para llevar a cabo dicha intención y satisfacción de los usuarios (p.14)

Según Aparicio y López (2016) la prestación de los servicios son las acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada por las emergencias (p.20).

También Fontalvo (2017) dice que la prestación de servicios de salud en el mundo, es uno de los servicios públicos en donde se debe garantizar la eficacia, racionalidad y la disponibilidad en todas las situaciones o circunstancias donde estas puedan presentarse, ofreciéndolas con profesionalismo en cuanto a los recursos que estos se ofrecen. (p. 682)

La prestación de servicio tiene componentes, el primero es la disponibilidad en la atención, que es definida como una práctica concerniente con la prestación del servicio propuesto de forma íntegra y minuciosa; manifestando disponibilidad de medicinas, insumos y mecanismos acorde al

perfil de la morbimortalidad de cada lugar sanitario, en favor del ciudadano o usuario externo (Urure, 2007, p. 44)

El segundo componente Según Prieto et al (2017) Menciona que el profesionalismo es una suma de conocimientos, destrezas, principios y valores bajo un enfoque alto de aptitud científica, conductual y humanística, que se considera importante para la formación del personal de la salud, y que con el pasar de los años, debido a los cambios le es necesario tenerlo. (p. 270).

El tercer componente según estos autores, George et al. (2020, p. 8) La eficacia en atención al usuario, se refiere a los efectos alcanzados a través de las metas y cumplimientos correspondientes a los objetivos de la organización; otra forma de alcanzar las metas es realizar primeramente las tareas que son necesarias y hacerlas ordenadamente, la eficacia es como un servicio que alcanza un mejor resultado.

III. Metodología

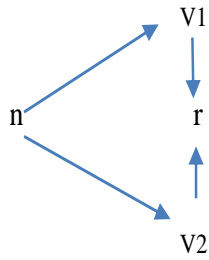
3.1. Tipo y diseño e investigación

En este trabajo, el tipo de investigación es básica, ya que se buscará obtener y recopilar información para reconstruir la base de conocimientos. Según esto Ñaupas et. al. (2018) dice que es básica porque es la base de la investigación aplicada o tecnológica; siendo fundamental para el progreso de la ciencia. (p. 134).

Este trabajo, también presenta el enfoque de investigación cuantitativo, debido a que utilizan herramientas de análisis estadístico para desarrollar ideas de investigación, a su vez mediante un conjunto de actividades de medición se contrastan las hipótesis, pero antes se formulan los objetivos, derivan las hipótesis y se eligen las variables del proceso. (Cabezas *et al.*, 2018, p.66). Para Ñaupas et. al (2018) menciona que se usa la recolección y el análisis de datos para responder las preguntas de investigación enunciadas anteriormente y probar hipótesis, a través de la medición de variables, herramientas de estudio, usando la estadística descriptiva e inferencial en el procesamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas y la determinación de tipos de investigación diseño y muestreo (p.140).

El diseño de la investigación es no experimental como dice Hernández y Mendoza (2018) Quien mencionó que estos estudios se realizan sin manipular deliberadamente las variables, lo que hizo fue observar los fenómenos que ocurren en el medio natural, para luego analizarlos. (Página 175). Es transversal o transaccional porque los datos se recopilan en un momento y una vez. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelaciones en un momento dado. En conclusión, es como sacar una foto de lo que sucede (Hernández y Mendoza, 2018, p. 176). Es correlacional porque su propósito es establecer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en estudio. (Ñaupas et. al., 2018, p. 368).

En el diagrama se explica el diseño de esta investigación:



Donde.

V1: Gestión de Información HIS

r: Coeficiente de correlación

V2: Prestación de servicios

n : Representa la muestra de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Las variables se transforman en otras que tengan el mismo significado y que sean susceptibles de medición empírica; la variable se descompone en otras más específicas llamadas dimensiones; esta a su vez se traducen a indicadores para permitir la observación directa (ver anexo 1).

Siendo el objetivo general de la investigación: Determinar de qué manera la Gestión de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Para poder explicarlo necesitamos descomponerlo en variables, para eso vamos a definir las conceptualmente de acuerdo a los autores encontrados en el marco teórico, luego las definiremos operacionalmente. Las variables que permiten la explicación de este objetivo general son las siguientes:

Variable 1. Gestión de la información (definición conceptual): La gestión de información es un proceso donde la información que proviene de áreas estratégicas, deben ser transformadas mediante la recolección, validación, análisis y almacenamiento, y juntamente con otros elementos importantes como sistemas tecnológicos, materiales y humanos para poder disponer una información adecuada, disponible y accesible para el cumplimiento de los objetivos (Sandoval y Hernández, 2016, p. 80).

Variable 1. Gestión de la información (definición operacional): La gestión de la información consta de cuatro dimensiones que son recolección, validación, análisis y reporte de información, a su vez cada dimensión tiene dos indicadores, y cada indicador consta de dos ítems cada uno, además siendo

cuantificados mediante una escala de Likert con opciones de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre; contando también con rangos con valores de Nada eficiente, Poco eficiente, Eficiente.

Variable 2. Prestación de servicio (definición conceptual): La prestación de servicios de salud en el mundo, es uno de los servicios públicos en donde se debe garantizar la eficacia, racionalidad y la disponibilidad en todas las situaciones o circunstancias donde estas puedan presentarse, ofreciéndolas con profesionalismo en cuanto a los recursos que estos se ofrecen. (Fontalvo, 2017, p. 682)

Variable 2. Prestación de servicio (definición operacional): La prestación de servicios consta tres dimensiones que son disponibilidad, profesionalismo y eficacia, a su vez cada dimensión tiene dos indicadores, y cada indicador consta de dos ítems cada uno, además siendo cuantificados mediante una escala de Likert con opciones de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre; contando también con rangos con valores de Nada eficiente, Poco eficiente, Eficiente. A continuación la matriz de la operacionalización de variables se podrá detallar en el anexo con mayor precisión (Ver anexo 2)

3.3. Población, muestra y muestreo

Ñaupas et. al. (2018) menciona que la población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que cumplen con características requeridas, estas unidades de investigación pueden ser personas, objetos, grupos, hechos o fenómenos, y representan las características requeridas para la investigación. (p. 334)

La población está conformada por los trabajadores administrativos que trabajan en el área de estadística y utilizan el principal subsistema de información a nivel nacional para el uso de los diagnósticos cie 10 para el reporte de las morbilidades (enfermedades) y mortalidades, el cual es el HIS MINSa. La población está conformada por 212 trabajadores del área de estadística de los establecimientos de salud de los distritos del Rímac, San Martín de Porres y Los Olivos, quienes gestionan la información HIS en la Diris Lima Norte.

Una muestra es un subgrupo de la población de interés, del cual se recopilará datos precisos, si se desea generalizar los resultados, debe ser representativo de la mencionada población (Hernández y Mendoza, 2018, p.196).

Hernández y Mendoza (2018) menciona que la muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. (p. 200).

La muestra que se ha tomado para esta investigación, es una muestra probabilística aplicando el muestreo aleatorio simple y la técnica estadística que son 137 trabajadores del área de estadística de la Diris Lima Norte.

Ñaupas et. al. (2018) dice que el muestreo es un procedimiento que permite la selección de unidades de investigación que constituyen la muestra para recolectar los datos necesarios para realizar la investigación. (p. 336).

A continuación se muestra el resultado del proceso de muestreo, que corresponde a una muestra probabilística utilizando la fórmula de Cochran. Según Bernal (2010), la muestra se puede calcular aplicando la siguiente fórmula (p. 183).

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: X

Z: confianza o nivel

p: cambio positivo

q: cambio negativo

N: el tamaño de la población de estudio

E: error de precisión o de investigación

En la investigación reemplazaremos el valor según la fórmula

Número: 137

Z: 1,96

p: 0,5

q: 0.5

Número: 212

E: 0,05

Reemplazando y redondeando se obtiene n=137

Para la investigación se considerará una muestra de 137 trabajadores estadísticos involucrados en la gestión de la información HIS que manejan los diferentes subsistemas de información en especial el HIS MINSA, esto es una muestra representativa de los trabajadores que se encuentran dentro del ámbito de la Diris Lima Norte.

La investigación se realizó en Diris Lima Norte. En la Red Integral de Salud de Lima Norte es un organismo descentralizado del MINSA, se encarga de manejar, tramitar y esclarecer los procesos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación, conformando una red integral de salud, que incluye hospitales y nueve distritos de Lima. Las instituciones de atención de salud de Nivel de la región son: Rímac, San Martín de Porres, Los Olivos, Independencia, Comas, Carabaylo, Puente Piedra, Santa Rosa y Ancón. La misión de la organización es asegurar la atención oportuna y completa a la prestación de servicios de salud a los usuarios, y formular operaciones en los campos de salud pública e intervenciones en salud, emergencias y desastres, docencia e investigación, y fortalecer las capacidades de solución en este campo.

La Diris Lima Norte a noviembre de este año 2021, cuenta con un total de 104 establecimientos de salud, dentro de ellos incluyen hospitales y Centros de Salud Mental; además cuentan con el personal asistencial y administrativo CAS, Nombrado, Terceros con diferentes tipos de régimen laboral 276, 728, 1057. Actualmente cuenta con dos sindicatos Sutrasic y Sutrasur que velan por los derechos de todos los trabajadores de la institución, además cada grupo profesional también cuenta con su propio sindicato. Cada establecimiento y hospital está a cargo de un médico jefe que se encarga de gestionar el correcto funcionamiento de las actividades y procesos dentro del establecimiento de salud de acuerdo las normas establecidas. Dentro de esos procesos de la Diris Lima Norte también se encuentra en cada establecimiento un área de Estadística, en donde es el lugar donde se procesa toda la información sanitaria en los aplicativos del MINSA, en cada área hay un responsable quien se encarga de gestionar la información HIS.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Recopilar los datos implica conseguir la información adecuada de las variables de estudio de la muestra, a través de los instrumentos de medida, estos instrumentos pueden ser uno o varios. (Hernández y Mendoza. 2018, p.226)

La encuesta es una de las técnicas de investigación y diseño de campo, se utiliza generalmente para indagar y encontrar opiniones a través de preguntas estructuradas basadas en un proceso metódico como es la operacionalización de las variables. (Cabezas et. al., 2018, p.81).

El cuestionario, consiste en hacer preguntas escritas en una cedula, estas deben estar asociadas a la hipótesis de estudio y a las variables e indicadores de investigación, siendo necesario a la técnica de la encuesta (Ñaupas et. al., 2018, p.291).

Fuentes et. al. (2020) menciona que el análisis de la validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide y a su vez se alcanza mediante las opiniones de expertos y al corroborarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas de la población o dominio de las dimensiones de las variables de interés. (p. 65). Para este estudio la validación de los instrumentos se hicieron mediante el juicio de expertos a tres profesionales con grado de maestría para verificar su utilidad y aplicabilidad.

Tabla 1
Validación de contenido de juicio de expertos

Expertos	Grado el experto	Opinión
Mg Elisa Romaní Huacani	Maestro en Epidemiología	Aplicable
Mg. José Luis cóndor Callupe	Maestro en Gestión de servicios de salud	Aplicable
Mg. Rossina Cespedes Rodríguez	Maestro en Gestión de servicios de salud	Aplicable

Nota. En la tabla 1, se puede observar las variables y dimensiones que se originaron a partir del objetivo de la investigación.

Un instrumento es confiable cuando las mediciones realizadas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes sujetos, que tienen las mismas condiciones (Ñaupas et. al., 2018, p.277). La confiabilidad se calculó al instrumento mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach con el estadístico SPSS versión 25, obteniendo resultados con datos de la prueba piloto con 20 participantes que presentan las mismas características de la población. Se utilizó esa prueba porque la escala de datos es ordinal del 1 al 5, como dice la teoría. (Ver anexo 4)

Tabla 2
Prueba de confiabilidad de la variable Gestión de la información HIS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	16

Los valores conseguidos en la tabla 2, del instrumento de la gestión de la información HIS de la prueba piloto tomada, muestra un coeficiente de 0.807, es decir el instrumento registro una confiabilidad buena.

Tabla 3
Prueba de confiabilidad de la variable Prestación de servicios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	12

Los resultados de la tabla 3, del instrumento de la prestación de servicios de la prueba piloto realizada, muestra un coeficiente de 0.801, es decir el instrumento registro una confiabilidad buena.

En este caso se manejó como instrumento un cuestionario para cada variable porque es lo más apropiado para una investigación cuantitativa, porque se buscará medir de manera estadística cuantificable para sacar las conclusiones (ver anexo 3).

3.5. Procedimientos

El procedimiento para el proceso de recopilación de la información fue de esta manera, en primer lugar se elaboró el instrumento para que los datos sean recolectados, que es en este caso el cuestionario para que después sea validada por los expertos en el tema, anteriormente se solicitó la autorización a la entidad para realizar esta investigación, posteriormente se seleccionó la muestra para la prueba piloto con 20 participantes extraídos de la misma muestra, utilizando como herramienta para el análisis estadístico el sistema computarizado IBM SPSS Statistics 25, obteniendo un resultado favorable para el coeficiente Alpha de

Cronbach mayor a 0.800, determinando así la confiabilidad de los dos instrumentos, luego se coordinó con todos los participantes del estudio el lugar y fecha para aplicar el cuestionario, explicándoles lo que se esperaba de ellas, recalcándoles hasta que fecha deben responder este cuestionario a través del Google drive para la recopilación, también se les entregó un consentimiento informado virtual como prueba de su aceptabilidad en la investigación. Luego de acuerdo a la disponibilidad tanto del investigador como el participante se aplicaron virtualmente los cuestionarios.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación se inició con los cuestionarios a los participantes comenzando con lo establecido en el estudio siendo la herramienta más adecuada para recoger los datos de las encuestas de esta investigación. El primer método para el análisis de datos es la confiabilidad, elegiremos el software SPSS versión 25 para la confiabilidad para hallar el alfa de Cronbach, para la conversión de escala a nivel se utilizó la técnica baremos. Luego exploramos los datos recolectados, es decir los datos de los cuestionarios se cargaron en el SPSS 25, posteriormente haremos un análisis descriptivo para decir lo que hallamos, tabulando los datos en tablas de gráficos según los resultados por variable, en los resultados descriptivos se demostraron a través de frecuencias, niveles y porcentajes, se utilizaron para estos análisis programas de Microsoft Excel y SPSS. Después se aplicó la normalidad de los datos como prueba de decisión estadística, con la prueba de Kolmogorov Smirnov de acuerdo al tamaño de la muestra, resultando no normal, por tanto se utilizó un estadístico no paramétrico, llegando a utilizar la correlación de Rho Spearman, con un análisis inferencial para analizar e interpretar las hipótesis planteadas a través de la prueba estadística, para encontrar la relación entre la gestión de la información y la prestación de servicios, comenzando a interpretar de qué manera se relaciona estas dos variables en SPSS. Finalmente se realizó algunos análisis adicionales y prepararon los resultados para mostrarlos gráficamente en cuadros.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio se cumplió con el principio de autonomía porque se elaborará y entregará a los participantes el consentimiento informado virtual para que ellos puedan dar voluntariamente su participación en las encuestas. El principio

de beneficencia se tomó en cuenta ya que este trabajo estará enfocado en ayudar a otros con los aportes que podríamos dar en cuanto a una buena Gestión de la Información HIS y su contribución en la prestación de servicio al usuario con las conclusiones dadas en esta investigación. El principio de no maleficencia también se considerará porque esta investigación no es para perjudicar a ninguna persona ni entidad en las conclusiones realizadas, sino más bien este trabajo tendrá como objetivo poder ser de aporte académico en algo a la entidad. Sin olvidar también el principio de justicia tratando a todos de manera equitativa, es decir sin discriminación alguna realizando todas preguntas del cuestionario para todos sin distinción alguna, teniendo todas las mismas posibilidades en responder en igual de condiciones. Aparte se utilizó el parafraseo, no cometiendo acto de plagio y se referenció adecuadamente a los autores.

IV. Resultados

De la relación entre Gestión de la información HIS y la prestación de servicio a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Primeramente presentaremos los baremos de cada variable y dimensión, que será medido en tres niveles y cada uno con su intervalo correspondiente.

Tabla 4
Baremos de las variables

Variables y dimensiones	Nivel		
	Nada eficiente	Poco eficiente	Eficiente
Gestión de la información	37 a -	38 a 59	60 a +
Recolección	9 a -	10 a 15	16 a +
Validación	9 a -	10 a 15	16 a +
Análisis	9 a -	10 a 15	16 a +
Reporte	9 a -	10 a 15	16 a +
Prestación de servicios	28 a -	29 a 45	46 a +
Disponibilidad	9 a -	10 a 15	16 a +
Profesionalismo	9 a -	10 a 15	16 a +
Eficiencia	9 a -	10 a 15	16 a +

Nota. Se desprende de la tabla 4, se puede observar la tabla de baremos de las variables y su respectiva dimensión.

Los baremos son el resultado de la suma de los ítems en cada una de las variables o dimensiones de acuerdo al instrumento que es el cuestionario, el puntaje esta clasificado según la tabla anterior para su interpretación.

Después de conocer esta información, ahora utilizaremos el análisis de datos descriptivos donde introduciremos los datos de la variable Gestión de la información HIS y sus dimensiones Recolección, validación, análisis, y reporte de la información.

Tabla 5

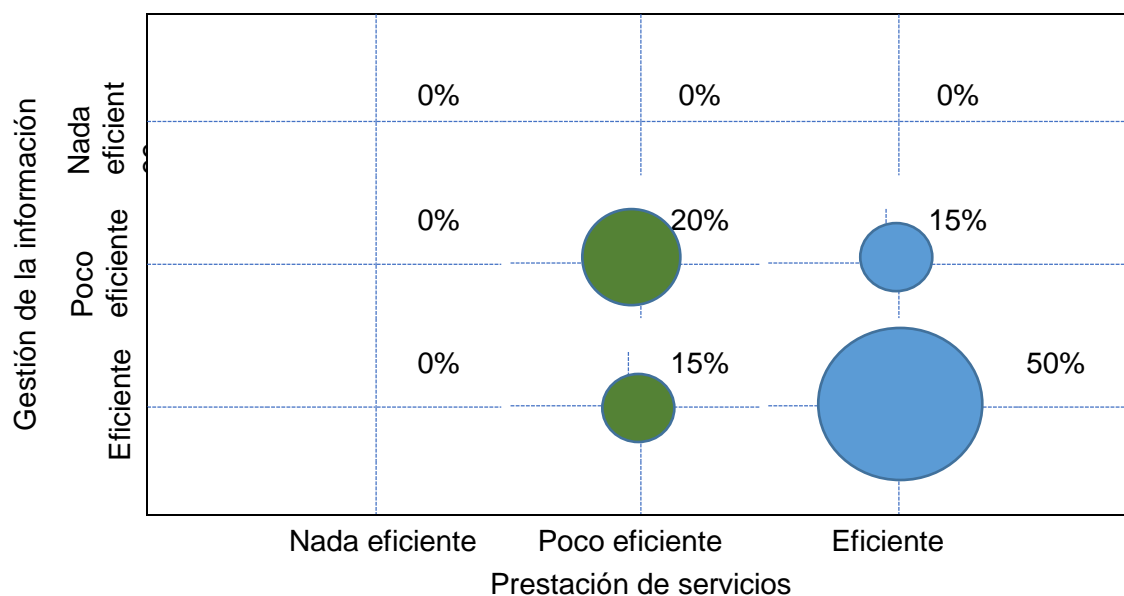
Tabla cruzada de frecuencias entre la gestión de la información y la prestación de servicios

Gestión de la información	Prestación de servicios							
	Nada eficiente		Poco eficiente		Eficiente		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%
Nada eficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco eficiente	0	0%	28	20%	21	15%	49	36%
Eficiente	0	0%	20	15%	68	50%	88	64%
Total	0	0%	48	35%	89	65%	137	100%

Nota. Se presenta de la tabla 5, la tabla cruzada de frecuencias de las dos variables de investigación.

Figura 1

Niveles entre Gestión de la información y la prestación de servicios



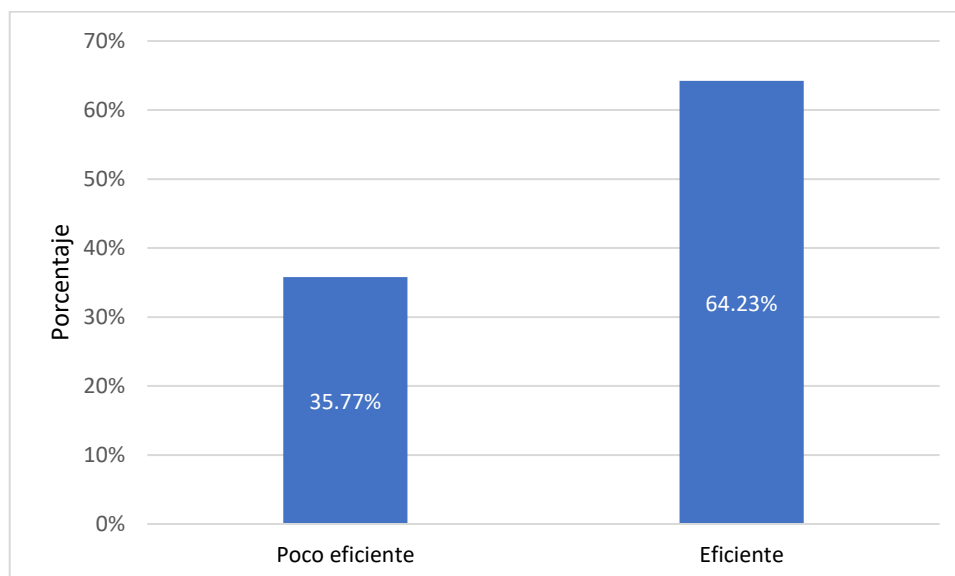
De la tabla 5 y figura 1, se ve que el 15% de los sujetos mencionan que la gestión de la información presenta un nivel eficiente y la prestación de servicios un nivel poco eficiente, mientras que el 50% de los encuestados menciona que la prestación de servicios es eficiente y la gestión de la información también presenta un nivel eficiente.

Tabla 6
Variable Gestión de la información HIS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	49	35,8	35,8	35,8
	Eficiente	88	64,2	64,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 6, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística

Figura 2
Variable Gestión de la información HIS



Nota. Se observa en la figura 2, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la variable.

Se observa de la figura 2 y la tabla 6, de la perspectiva de los colaboradores del área de estadística de la Diris Lima Norte, el 35.8% perciben que la gestión de la información HIS presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.2% expresan que la gestión de la información HIS muestran un nivel Eficiente.

Tabla 7

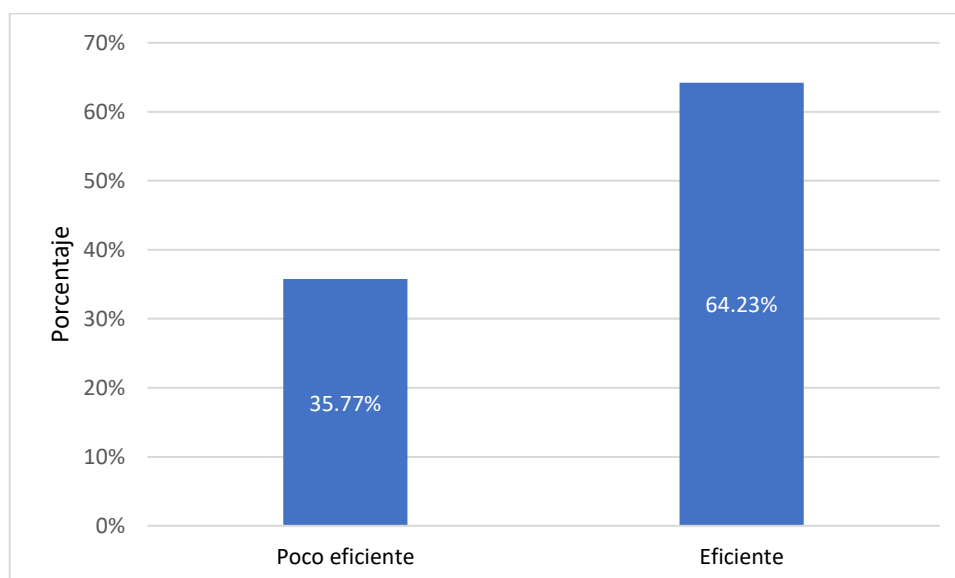
Dimensión Recolección de la información HIS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	49	35,8	35,8	35,8
	Eficiente	88	64,2	64,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 7, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística

Figura 3

Dimensión Recolección de la información HIS



Nota. Se observa en la figura 3, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la dimensión 1.

Se desprende en la tabla 7 y figura 3, de la perspectiva de los trabajadores de la oficina de estadística de la Diris Lima Norte, el 35.77% perciben que la recolección de la información HIS presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.23% expresan que la recolección de la información HIS presenta un nivel Eficiente.

Tabla 8

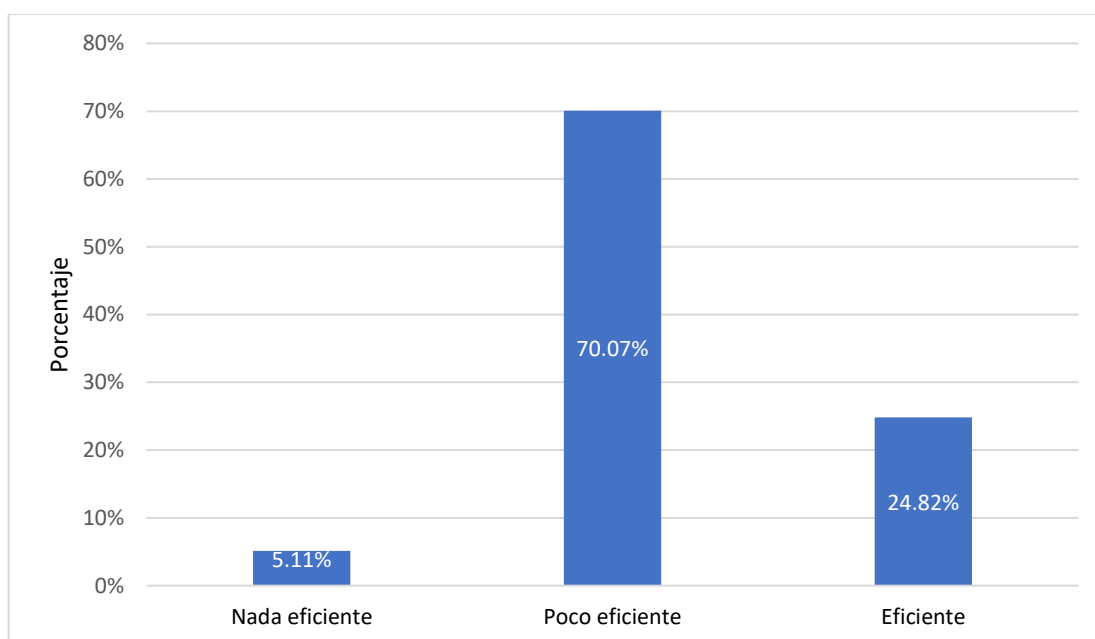
Dimensión Validación de la información HIS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada eficiente	7	5,1	5,1	5,1
	Poco eficiente	96	70,1	70,1	75,2
	Eficiente	34	24,8	24,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 8, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística

Figura 4

Dimensión Validación de la información HIS



Nota. Se observa en la figura 4, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la dimensión 2.

Se desprende en la tabla 8 y figura 4, de la perspectiva de los trabajadores del ambiente de estadística de la Diris Lima Norte, el 5.11 % manifiesta que la validación de la información es Nada eficiente, el 70.07% perciben que la validación de la información HIS presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 24.82% expresan que la validación de la información HIS presenta un nivel Eficiente.

Tabla 9

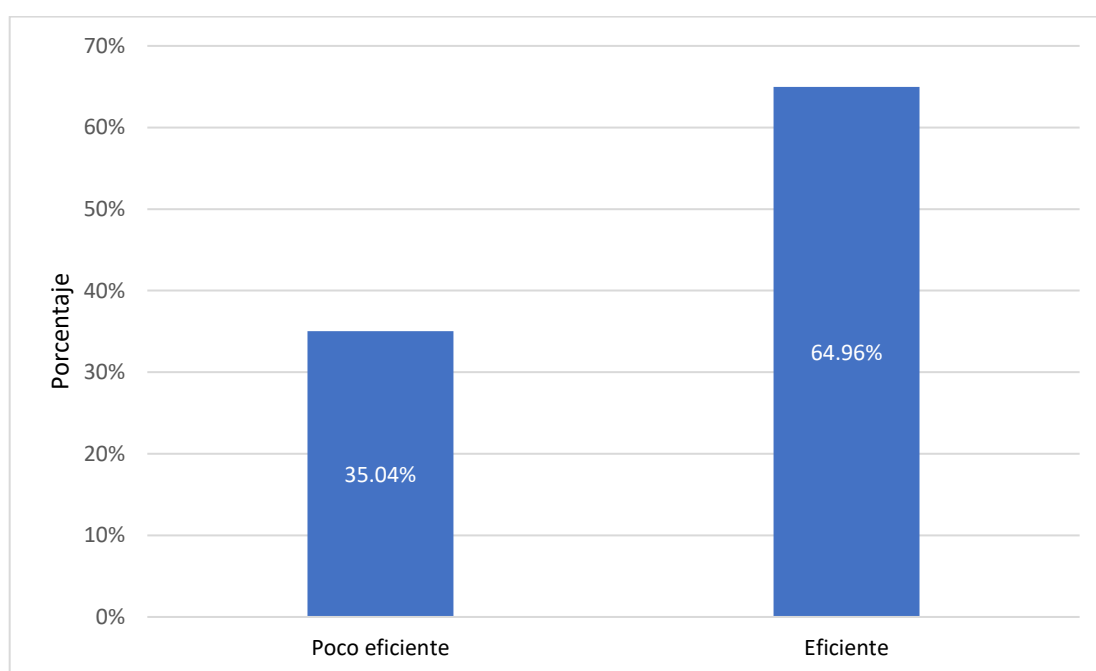
Dimensión Análisis de la información HIS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	48	35,0	35,0	35,0
	Eficiente	89	65,0	65,0	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 9, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística

Figura 5

Dimensión Análisis de la información HIS



Nota. Se observa en la figura 5, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la dimensión 3.

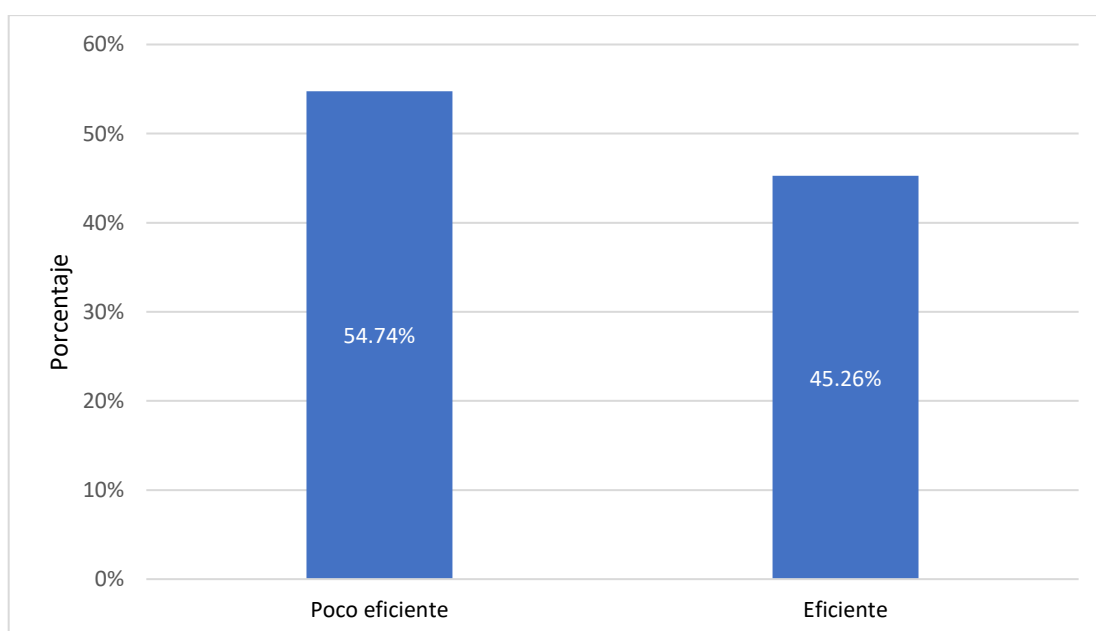
Se desprende en la tabla 9 y figura 5, de la perspectiva de los trabajadores del área de estadística de la Diris Lima Norte, el 35.04% perciben que el análisis de la información HIS presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.96% expresan que el análisis de la información HIS presenta un nivel Eficiente.

Tabla 10
 Dimensión Reporte de la información HIS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	75	54,7	54,7	54,7
	Eficiente	62	45,3	45,3	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 10, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística

Figura 6
 Dimensión Reporte de la información HIS



Nota. Se observa en la figura 6, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la dimensión 4.

Se desprende en la tabla 10 y figura 6, de la perspectiva de los trabajadores de la oficina de estadística de la Diris Lima Norte, el 54.74% perciben que el reporte de la información HIS presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 45.26% expresan que el reporte de la información HIS presenta un nivel Eficiente.

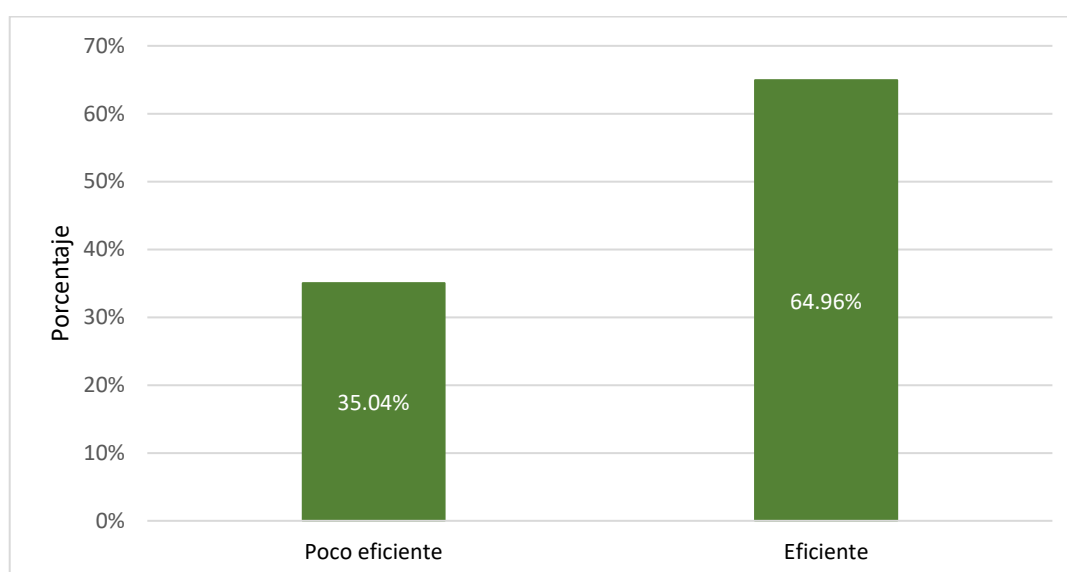
Tabla 11
Variable *Prestación de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	48	35,0	35,0	35,0
	Eficiente	89	65,0	65,0	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 11, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística.

Segundo utilizaremos el análisis de datos descriptivos donde introduciremos los datos de la variable *Prestación de servicios* y sus dimensiones Disponibilidad, Profesionalismo y Eficacia.

Figura 7
Variable *Prestación de servicios*



Nota. Se observa en la figura 8, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la variable.

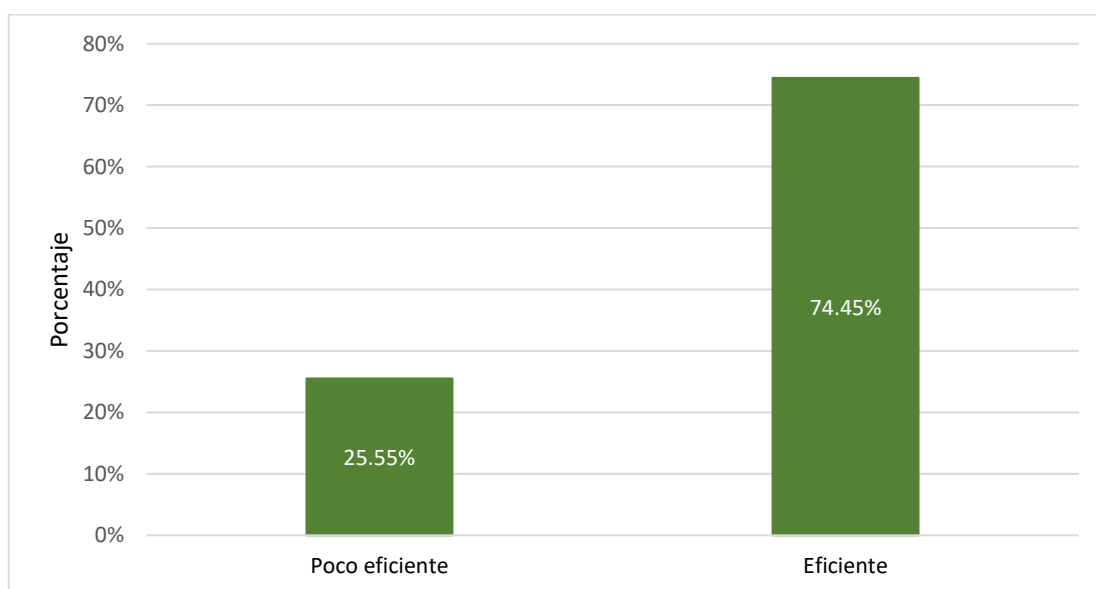
Se puede mencionar de la figura 7 y la tabla 11, de la perspectiva de los colaboradores de estadística de la Diris Lima Norte, el 35.04% perciben que la prestación de servicios presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.96% expresan que la prestación de servicios presenta un nivel Eficiente.

Tabla 12
Dimensión Disponibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	35	25,5	25,5	25,5
	Eficiente	102	74,5	74,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 12, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística

Figura 8
Dimensión Disponibilidad



Nota. Se observa en la figura 8, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la dimensión 1.

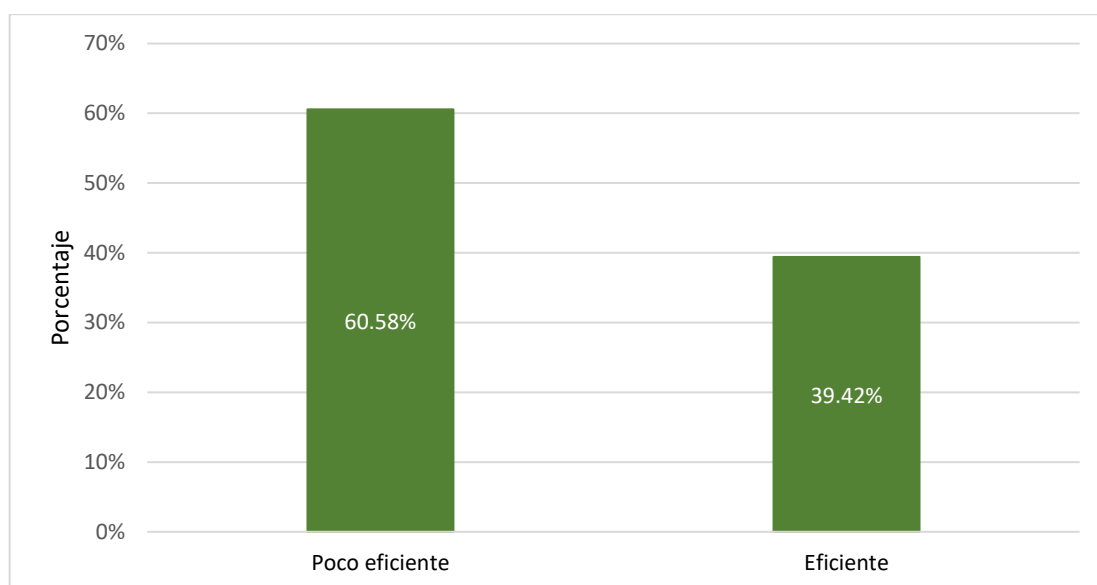
Se desprende en la tabla 12 y figura 8, de la perspectiva de los trabajadores del ambiente de estadística de la Diris Lima Norte, el 25.55% perciben que el componente disponibilidad presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 74.45% expresan que el componente disponibilidad tiene un nivel Eficiente.

Tabla 13
Dimensión Profesionalismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	83	60,6	60,6	60,6
	Eficiente	54	39,4	39,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 13, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística

Figura 9
Dimensión Profesionalismo



Nota. Se observa en la figura 9, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la dimensión 2.

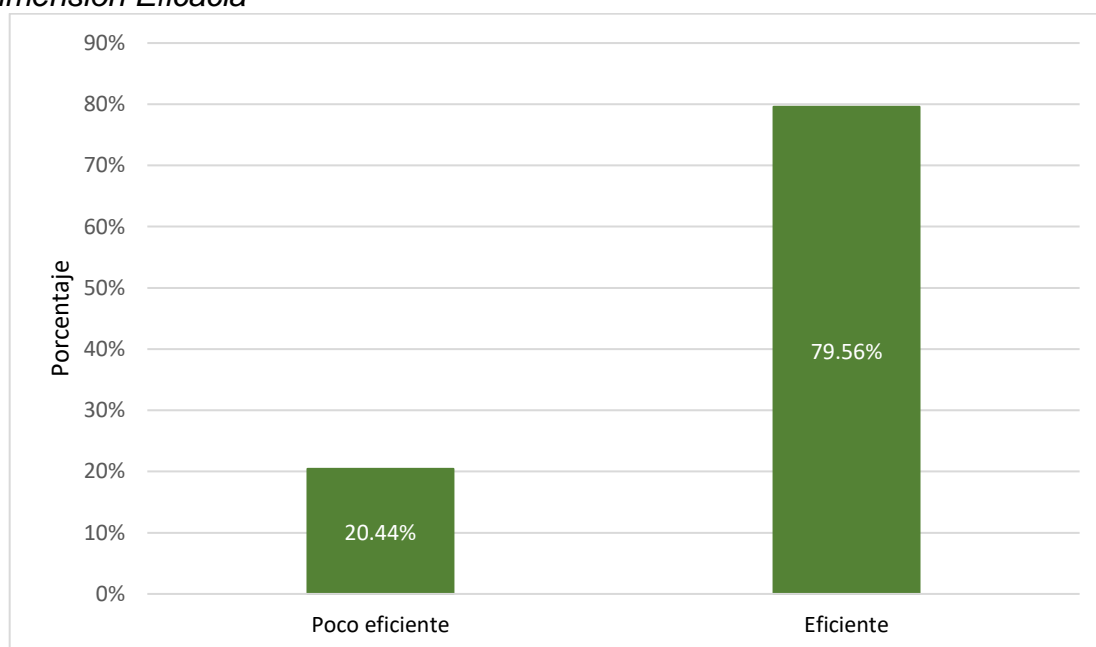
Se desprende en la tabla 13 y figura 9, de la perspectiva de los trabajadores del área de estadística de la Diris Lima Norte, el 60.58% perciben que la dimensión profesionalismo tiene un nivel Poco eficiente, mientras que un 39.42% expresan que la dimensión profesionalismo manifiesta un nivel Eficiente.

Tabla 14
Dimensión Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	28	20,4	20,4	20,4
	Eficiente	109	79,6	79,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota. Se desprende de la tabla 14, se puede observar la tabla de frecuencia y sus porcentajes de un total de 137 trabajadores del área de estadística

Figura 10
Dimensión Eficacia



Nota. Se observa en la figura 11, un gráfico de barras donde se detalla el porcentaje de la percepción de los trabajadores del área de estadística con respecto a la dimensión 2.

Se desprende en la tabla 14 y figura 10, de la perspectiva de los trabajadores de la oficina de estadística de la Diris Lima Norte, el 20.44% perciben que la dimensión eficacia presenta un nivel Poco Eficiente, mientras que un 79.56% expresan que la dimensión profesionalismo expresa un nivel Eficiente.

Para el análisis inferencial, se determinarán las pruebas de hipótesis, en las que H_0 será la hipótesis nula y H_a será la hipótesis alterna. Primeramente para la

contrastación de la hipótesis general y específica, se comprobó el comportamiento de la serie si tienen un comportamiento normal o no normal, pero como la muestra es mayor a > 50 datos, entonces es una prueba no paramétrica, por consiguiente se utilizará el estadígrafo de Kolmogorov Smirnov.

Tabla 15
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Recolección	,180	137	,000	No normal
Validación	,173	137	,000	No normal
Análisis	,203	137	,000	No normal
Reporte	,169	137	,000	No normal
Gestión_de_la_información	,118	137	,000	No normal
Disponibilidad	,177	137	,000	No normal
Profesionalismo	,140	137	,000	No normal
Eficacia	,151	137	,000	No normal
Prestación_de_servicios	,166	137	,000	No normal

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Se observa en la tabla 15, se muestra la prueba de normalidad de las dos variables Gestión de la información HIS y Prestación de servicios con sus respectivas dimensiones.

En el resultado obtenido se muestra que para el análisis de normalidad tiene la siguiente tendencia de acuerdo a nuestros criterios de decisión.

Concluimos que como $\rho_{\text{valor}} = 0 \leq 0.05$, por lo tanto, los datos no tienen una distribución normal, por consiguiente aplicaremos una estadística no paramétrica con Rho Spearman.

Tabla 16
Contrastación de hipótesis general

		Gestión_de _la_informa ción	Prestación_ de_servicios	
Rho de Spearman	Gestión_de_la_información	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,753**	
		N	137	
	Prestación_de_servicios	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

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

Nota. Se muestra en la tabla 16, la contrastación de la hipótesis general de las dos variables Gestión de la información HIS y Prestación de servicios.

El valor de significancia (Sig.) es 0.000 que viene ser menor al valor (Sig.) teórico de 0.01, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se cumpliría la hipótesis alterna de acuerdo al criterio de decisión.

Si $\rho_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho_{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Entonces de acuerdo a esto planteamos nuestras hipótesis siguiendo estos criterios para el grado de correlación

Ho: No existe correlación

Ha: Si existe correlación

Entonces concluimos que como $\rho_{valor} = 0 \leq 0.05$, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir: Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Además el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue un positivo alto de 0.753**

Tabla 17
Contrastación de hipótesis específica 1

		Recolección	Prestación_de _servicios
Rho de Spearman	Recolección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,274**
		N	.
	Prestación_de_servicios	Coeficiente de correlación	137
		Sig. (bilateral)	,274**
		N	,001
			.
			137

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

Nota. Se muestra en la tabla 17, la contrastación de la hipótesis específica 1, de la dimensión recolección de la información HIS y Prestación de servicios.

El valor de significancia (Sig.) es 0.001, que es menor que 0.01 del valor teórico (Sig.). Entonces se rechaza la hipótesis nula y se cumple la hipótesis alterna de acuerdo con los criterios de decisión.

Si $p_valor \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p_valor > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Entonces de acuerdo a esto planteamos nuestras hipótesis siguiendo estos criterios para el grado de correlación

Ho: No existe correlación

Ha: Si existe correlación

Entonces concluimos que como $p_valor = 0.001 \leq 0.05$, se rechaza la nula y acepta la alterna, es decir: hay relación directa entre recolección de información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Además el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra un valor positivo bajo de 0.274 **

Tabla 18
Contrastación de hipótesis específica 2

		Validación	Prestación_de _servicios
Rho de Spearman	Validación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,601**
		N	.
Prestación_de_servicios	Validación	Coeficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.

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

Nota. Se muestra en la tabla 18, la contrastación de la hipótesis específica 2 con la dimensión validación de la información HIS y Prestación de servicios.

El valor de significancia (Sig.) es 0.000 que viene ser menor al valor (Sig.) teórico de 0.01, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se cumpliría la hipótesis alterna de acuerdo al criterio de decisión.

Si $\rho_{\text{valor}} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho_{\text{valor}} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Entonces de acuerdo a esto planteamos nuestras hipótesis siguiendo estos criterios para el grado de correlación

Ho: No existe correlación

Ha: Si existe correlación

Entonces concluimos que como $\rho_{\text{valor}} = 0.000 \leq 0.05$, se rechaza la nula y acepta la alterna, es decir: hay relación directa entre validación de información HIS con prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Además el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue un positivo alto de 0.601**

Tabla 19
Contrastación de hipótesis específica 3

		Análisis	Prestación_de _servicios
Rho de Spearman	Análisis	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,846**
		N	.
Prestación_de_servicios	Análisis	Coeficiente de correlación	,846**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	137

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

Nota. Se muestra en la tabla 19, la contrastación de la hipótesis específica 3 con la dimensión análisis de la información HIS y Prestación de servicios.

El valor de significancia (Sig.) Es 0.000, que es menor que el valor teórico (Sig.) de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se cumple la hipótesis alterna de acuerdo con los criterios de decisión.

Si $\rho_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho_{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Entonces de acuerdo a esto planteamos nuestras hipótesis siguiendo estos criterios para el grado de correlación

Ho: No existe correlación

Ha: Si existe correlación

Entonces concluimos que como $\rho_{valor} = 0.000 \leq 0.05$, se rechaza la nula y acepta la alterna, es decir: Existe una relación directa y significativa entre el análisis de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Además el coeficiente de correlación Rho de Spearman es un valor positivo muy alto de 0.846 **.

Tabla 20
Contrastación de hipótesis específica 4

			Reporte	Prestación_de _servicios
Rho de Spearman	Reporte	Coefficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Prestación_de_servicios	Coefficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

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

Nota. Se muestra en la tabla 20, la contrastación de la hipótesis específica 4 con la dimensión reporte de la información HIS y Prestación de servicios.

El valor de significancia (Sig.) es 0.000, que es menor que 0.01 del valor teórico (Sig.). Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alterna se cumpliría de acuerdo con los criterios de decisión.

Si $\rho_{\text{valor}} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho_{\text{valor}} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Entonces de acuerdo a esto planteamos nuestras hipótesis siguiendo estos criterios para el grado de correlación

Ho: No existe correlación

Ha: Si existe correlación

Entonces concluimos que como $\rho_{\text{valor}} = 0.000 \leq 0.05$, se rechaza la nula y acepta la alterna, es decir: Existe una relación directa y significativa entre el reporte de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Además el coeficiente de correlación Rho de Spearman es un valor positivo regular de 0.492 **.

V. Discusión

Asimismo los resultados que se muestran en esta investigación para la Gestión de la información HIS, de 137 personas manifiestan que el 35.8% de encuestados manifiestan que presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.2% expresan que tiene un nivel Eficiente, encontrando un resultado algo similar con la investigación de Alcalde (2016), en donde de los 174 usuarios digitadores del ámbito de IGSS, el 95.1% presentaron que la gestión de información de cobertura de los sistemas del SIS es medianamente favorable y el 4.9% favorable. En nuestra investigación la gestión de la información es mayor y mas eficiente que la otra investigación, aunque ambos están enmarcados en gestionar la información en el sector salud, nuestra investigación solo esta encargada de ver la información HIS de la prestaciones de servicios de salud a nivel nacional sin importar su tipo de seguro, obteniendo información mas amplia de las morbilidades, producción del personal de salud, información de las estrategias sanitarias, estadísticas como por ejemplo ahora del covid, también para ver cómo estamos avanzando y tomar las decisiones pertinentes, sin embargo para la otra investigación solo esta limitada en aspectos al seguro integral de salud de sus usuarios, permitiendo ver solo las estadísticas del seguro integral del SIS, esto podría decirse que a nivel nacional la información HIS es mas eficiente que la información que proporciona a nivel nacional el seguro integral de salud, esto correspondiente a esta investigación en el sector salud. . Al respecto Ponjuan, 2003 citado por Suarez et. al. (2015) dice que la gestión de la información es definida como un proceso donde se obtienen y utilizan recursos humanos, materiales, económicos o físicos para manejar información dentro de las organizaciones, siendo útil para la organización y la sociedad del cual dependen (p. 80)

De igual modo el objetivo general de este estudio fue Determinar de qué manera la Gestión de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. En donde se comprobó que existe una relación directa y significativa entre la Gestión de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios, donde el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue un positivo alto de 0.753** y el valor de significancia (Sig.) es 0.000. Encontrando coincidencia con la investigación Alcalde (2016), donde su propósito fue conocer la relación entre la gestión de la información de cobertura del Seguro Integral de Salud (SIS) con la

satisfacción de los usuarios, donde se encontró que existe una correlación entre las variables Gestión de Información de Cobertura y satisfacción de usuarios del SIS, existiendo una correlación estadísticamente positiva considerable de 0.159 y significancia 0.032. Se observa que para nuestra investigación el grado de correlación es mucho mayor que la de la otra investigación donde solo muestra una consideración positiva considerable, esto quiere decir que a mayor gestión de la información HIS mejor será la prestación de servicios, encontrándose que en la institución se estas variables se están relacionando adecuadamente, sin embargo para la otra investigación existe una relación débil entre las variables gestión de la información de cobertura del SIS y la satisfacción de los usuarios, eso afirma que la prestación de servicio esta mas relacionada que la satisfacción del usuario, es lo que se percibiría por parte de los encuestados, pero si se mejorará la gestión de información de cobertura del SIS también podría incrementarse un poco el nivel de satisfacción de los usuarios. Aunque las dos instituciones pertenecen la sector salud podría ser que la primera trabaja con toda la información a nivel nacional sin importar el tipo de seguro, en cambio la otra solo trabaja con asegurados del SIS, las muestras han sido de 137 y 174 respectivamente, además podría deberse a que la información del HIS es mas global perteneciendo a la información prioritaria a nivel MINSA y el otro esta mas involucrado solo al Instituto de Gestión de servicios de salud. Como dice Montero, et al. (2009) la gestión de la información dentro de un sector de salud plantea como objetivo primordial optimizar la eficacia asistencial y la eficiencia de los servicios prestados, con lo que se espera se vea reflejado en el incremento de la mejora de salud de los usuarios (p. 4)

Los resultados para esta investigación en cuanto al componente recolección de la información HIS, de las 137 personas, el 35.77% de encuestados perciben que presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.23% expresan que tiene un nivel Eficiente, encontrando un resultado coincidente con Rivera (2017) En donde el objetivo de esa investigación fue el de gestionar apropiadamente la información a través de la recopilación de registros y reportes en línea, desde el punto de vista general de las 80 personas encuestadas, el 28 (35%) menciona que el nivel de recolección de información que promueve el poder judicial es medio y 52 (65%) es alto. En las dos investigaciones coinciden que el grado de recolección de los registros se están haciendo de una manera adecuada en las dos instituciones, una

esta enmarcada en el sector salud que se encarga de la recolección de las hojas o formatos de registros HIS para su posterior procesamiento siendo la entrega adecuada y oportuna, sin embargo el otro se encarga de la recopilación de registros de formatos de información en otra entidad pública como lo es el Poder judicial, donde muestra por parte de los trabajadores un adecuado procedimiento, la muestra de la investigación fue mayor que la muestra de la otra entidad, 137 y 80 respectivamente. En los dos casos la recolección de la información en las dos instituciones tanto la Diris Lima Norte como el Poder Judicial son eficientes y muestran un valor aceptable, no existiendo ninguna opinión negativa de deficiente por parte de los dos escenarios, además se podría decir que en los dos el nivel de Gestión de información que promueven las instituciones es adecuado. Al respecto Hernández et al. (2010), citado por Salazar y Prado (2013, p. 36) dicen que la recolección de la información es un proceso mediante el cual se determina de qué manera se va a obtener la información, definiendo los recursos y pasos que se utilizará para la recopilación de esos datos para su posterior análisis y con esto responder a las preguntas planteadas al comienzo.

De igual forma los resultados expresados para la validación de la información HIS que tiene por indicadores el conocimiento en los registros y revisión de la codificación de los registros, de las 137 personas, el 5.11% de encuestados manifiesta que tiene un nivel nada eficiente, el 70.07% de encuestados perciben que presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 24.82% expresan que tiene un nivel Eficiente, en tanto esto puede complementarse con el adecuado control de calidad en los registros de información sanitarios, como se observa en la investigación de Huaranga (2019), donde los resultados mencionaron que, un 91.4 % se muestra que la calidad de los registros de información sanitarios es óptima, sin embargo para la legibilidad en los registros se tuvo un nivel pésimo de 45.6% y un 79.8 % refieren que la codificación correcta tiene un puntaje regular. Al concluir la investigación se descubrió que la calidad de los registros de información de las estrategias ITS (Enfermedades de transmisión sexual) presentan un nivel regular de 78.1%. Ambas investigaciones presentan que el nivel de validación o calidad en los registros regular por parte de las personas encuestadas, las dos investigaciones están relacionadas al sector salud y ven la parte del conocimiento y revisión de registros HIS. Aunque ambas muestran que el nivel de verificación de registros es

regular esto podría deberse al tipo de enfoque de investigación, nuestra investigación uso un enfoque cuantitativo, sin embargo la otra investigación uso un enfoque mixto y utilizando como población formatos HIS, nuestra investigación se realizó por medio de encuestas, además se realizó en varios establecimientos y hospitales de la Diris Lima Norte y la otra investigación se realizó en un hospital de provincia Huaycan, pero ambos igualmente arrojaron un nivel de verificación de registros regular, esto debido a que se tiene por mucho que trabajar en este proceso que es una parte de control de calidad de los registros antes de su procesamiento. Al respecto (Rowley, 1998; Ponjuán, 2011), dijo que la revisión o verificación de la información está relacionada con la conversión del conocimiento público en conocimiento validado. Este proceso se transmite a través de diferentes formas de filtrado de las comunicaciones personales, que también servirán como etapa inicial de verificación de conocimientos. Varias actividades típicas que se ocupan de la verificación, incluida la revisión, la investigación y otros métodos para ajustar el conocimiento público.

Asimismo los resultados para el análisis de la información HIS que tiene por indicadores la identificación de fallas y comparación de datos en los registros, de las 137 personas, el 35.04% de encuestados perciben que presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.96% expresan que tiene un nivel Eficiente, estos resultados se pueden complementar con Vargas et al (2018) donde menciona la calidad de la información en los registros de las fallecimientos que depende específicamente del registro del personal médico, donde en esa investigación identifican errores en el registro de las causas de muertes en el CEDEF, un estudio realizado en la región Ica encontró que el 28 % de los registros CEDEF tenían errores, los más frecuentes fueron: 19,7% letra ilegible y en el 9,2 % la codificación con CIE 10 fue incorrecta, pero después de las capacitaciones estas lograron mejorarse de hasta 45 %, después. En ambas investigaciones se puede resaltar la importancia de un análisis de la información de registros en las estadísticas en el sector salud, la investigación de Vargas fue describir el proceso de fortalecimiento del sistema de información de la mortalidad en Perú, centrado en la implementación del SINADEF, en cambio para nuestra investigación el análisis de la información HIS está relacionada a la prestación de servicios de salud porque se puede visualizar mejor las tendencias de las enfermedades más prevalentes para tener

una mejor información y tomar las decisiones pertinentes, en lo que refiere el análisis de la información HIS en la institución muestra un nivel eficiente que quiere decir que se está trabajando de una manera adecuada en ese aspecto, en oposición al sistema de registros de defunciones donde se observan errores en los registros, que lograron mejorar un poco a través de una constante capacitación con todos los involucrados. Al respecto Ponjuán (2011, p.110) menciona que el análisis de la información de estos datos sólo puede ser valorado por la organización que sabrá identificar hasta dónde un comportamiento como el reflejado será adecuado o no, así como las medidas que puede aplicar para cambiar la situación de estos datos.

Asimismo para el reporte de la información HIS que tiene por indicadores una información detallada y la difusión de los datos, de 137 personas, el 54.74% de encuestados perciben que presenta un nivel Poco Eficiente, mientras que un 45.26% expresan que tiene un nivel Eficiente. Esto coincide con la investigación de Vidal et. al. (2017) en donde los resultados arrojaron en cuanto a la información, el 43,4% de las personas respondió que la calidad de la información que tenían era baja y el 45,3% dijo que no estaban satisfechos con la información que recibieron y en conclusión existen dificultades en la dimensión de la difusión de la información para asegurar que el sistema de información en salud pueda proporcionar a los gerentes un ambiente conveniente de manejo y aprendizaje para la toma de decisiones. En ambas investigaciones se podría decir que el componente reporte de la información no es el más adecuado, esto quiere decir que falta mucho por mejorar en esa área, las dos instituciones tienen que trabajar para que la información sea una información detallada, oportuna y confiable para que la gerencia pueda tomar decisiones y cumplir con los objetivos de la organización, la investigación de Vidal et. al. (2017) tuvo por proponer innovaciones necesarias para la gestión de la información y el conocimiento para la toma de decisiones adecuadas en el sistema de salud cubano, donde llegó a utilizarse herramientas y técnicas de enfoque cuantitativo y cualitativo, también entrevistas con el apoyo de expertos, Se hicieron dos muestras para la investigación de la dimensión del capital humano, involucrando a gerentes, tanto empleados como empleadores y a los directivos. Se aplicaron técnicas de grupos focales, la matriz DAFO y otros que permiten el procesamiento y análisis de la información. Nuestra investigación fueron encuestas

a 137 sujetos involucradas en la gestión de la información, pero ambas investigaciones tiene por mostrar un adecuado procedimiento en la difusión de la información a los gerentes. Al respecto Sandoval y Hernández (2016, p. 82) el reporte de la información debe contar con algunos elementos que permitan a los gerentes tomar decisiones en base a información con características importantes, estos elementos deben esperarse en función de lo que sea útil, demanda, y debe ser oportuna, perceptible, comprensible, confiable, etc.

En este estudio los resultados que se muestran para la Gestión de la información HIS de la muestra de 137 personas en la Diris Lima Norte, el 35.8% de encuestados manifiestan que presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.2% expresan que tiene un nivel Eficiente, encontrando una oposición con los resultados de la investigación de Barzaga et. al. (2019) donde de los 78 gerentes entrevistados, 57 (73%) no comprenden los temas relacionados a la gestión de la información y el conocimiento. Esto podría deberse a que nuestra investigación fue de enfoque cuantitativo mediante cuestionarios donde se pudo identificar que en la institución, la gestión de la información HIS es eficiente mayormente, los procedimientos que el personal de estadística realiza son los mas adecuados para proporcionar una información aceptable para todos los responsables y así poder tomar decisiones, mejorando los indicadores de las estrategias sanitarias; muy al contrario con Barzaga et. al. (2019) donde se enfocó en desarrollar un conjunto de procedimientos para mejorar los resultados de la organización en la institución educativa en Porto Viejo, además su metodología fue diferente que consistió en el análisis documental y se apoyó en el método histórico lógico, sistémico estructural funcional, donde la gestión de la información es muy deficiente, aunque también mencionan que la gestión de la información esta relacionado con la toma de decisiones en Porto Viejo, Ecuador. Del mismo modo sucede con la investigación de Stuart et. al. (2017) donde su trabajo demostraba la experiencia de utilizar el método de diseño de información empresarial para el diagnóstico de la gestión de la información de las empresas de servicios de TI del sector turístico, siendo el 92 % de los parámetros, que consideraban a la gestión de la información como deficiente en el área de AT&C. En resumen, la información existente aún no es eficaz para organizar la toma de decisiones ,tampoco para diagnosticar los principales problemas de información en este campo, en esta empresa la

información está mal gestionada. Esas dos investigaciones se puede evidenciar una mala gestión de la información que corresponde mas que nada a la parte gerencial y como estan encaminando a las instituciones, otro factor podría ser la falta de capacitación a sus trabajadores, y el entorno laboral que repercute en esas instituciones. Como afirma Sandoval y Hernández, (2016), la gestión de la Información que es un proceso donde la información que proviene de áreas estratégicas, deben ser transformadas mediante la recolección, validación, análisis y almacenamiento, y juntamente con otros elementos importantes como sistemas tecnológicos, materiales y humanos para poder disponer una información adecuada, disponible y accesible para el cumplimiento de los objetivos (p. 80)

Asimismo para la prestación de servicios en esta investigación de las 137 personas, el 35.04% de encuestados perciben que presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 64.96% expresan que tiene un nivel Eficiente. Se muestra un resultado similar con las investigaciones de Montalvo et. al. (2020) donde en su trabajo de investigación entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, al terminar en los resultados indican que el 65,1% de usuarios expresan que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos. En el primer caso nuestra investigación se percibe que la prestación de servicios es mucho mas eficiente que la otra investigación, esto puede deberse a que nuestra investigación es a nivel de varios establecimientos de Lima norte y la otra investigación solo es la percepción de un hospital de Puerto Maldonado, aunque esta investigación es similar metodologicamnte porque tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, el universo estaba conformado por los trabajadores que están en el área de traumatología, pero para el análisis estadístico se utilizó una muestra de 152 usuarios mediante un muestreo probabilístico, a lo opuesto de nuestra investigación que uso 137 personas como muestra y nuestro nivel de prestación de servicios es mas eficiente. Por otro lado los resultados se asemejan a Hernández et. al. (2021) porque sus resultados obtenidos mostraron que el 84% de los pacientes dijeron estar satisfechos con la atención recibida, en su artículo se revisaron aspectos bibliográficos relacionados al tema, como método de investigación se utilizó un método cualitativo/descriptivo sustentado en la revisión estructurada de documentos, en el entorno de la salud en Colombia, el estudio

utiliza un método de descripción transversal, que examina eventos relacionados con el tema de investigación en condiciones naturales y mide la generalidad de los resultados entre los 100 pacientes encuestados, Como conclusión, se recomendó utilizar la planificación estratégica porque la organización tiene varios procesos, direcciones estratégicas, políticas y metas para lograr suficientes términos de calidad de servicio. Según Aparicio y López (2016) la prestación de los servicios son las acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada (p.20).

De igual forma de la perspectiva de los 137 trabajadores del ambiente de estadística de la Diris Lima Norte, el 25.55% perciben que el componente disponibilidad presenta un nivel Poco eficiente, mientras que un 74.45% expresan que el componente disponibilidad tiene un nivel Eficiente. Esto coincide con la investigación de Vasconcelos et al (2017). En este artículo la disponibilidad a los servicios de salud se define en parte por la distribución espacial de los equipos de salud, que ve la igualdad en la provisión de servicios de salud, es importante examinar la disponibilidad en los diferentes servicios teniendo en cuenta la demanda de la población en Brasil. En estas investigaciones son similares en que la disponibilidad en los servicios de salud son importantes para la institución y los usuarios en el área sanitaria. Como dice Urure (2007) que la disponibilidad es una práctica concerniente con la prestación del servicio propuesto de forma íntegra y minuciosa; manifestando disponibilidad de medicinas, insumos y mecanismos acorde al perfil de la morbilidad de cada lugar sanitario, en favor del ciudadano o usuario externo, (p. 44)

VI. Conclusión

Primera: En cuanto al objetivo general, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la Gestión de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. En donde el valor de significancia (Sig.) es 0.000 que viene ser menor al valor (Sig.) teórico de 0.01 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue un positivo alto de 0.753**.

Segundo: En el objetivo específico 1, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la recolección de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. En donde el valor de significancia (Sig.) es 0.001 que viene ser menor al valor (Sig.) teórico de 0.01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue un positivo bajo de 0.274**.

Tercero: En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la validación de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. En donde el valor de significancia (Sig.) es 0.000 que viene ser menor al valor (Sig.) teórico de 0.01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue un positivo alto de 0.601**.

Cuarto: En cuanto al objetivo específico 3, se determinó que existe una relación directa y significativa entre el análisis de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. En donde el valor de significancia (Sig.) es 0.000 que viene ser menor al valor (Sig.) teórico de 0.01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue un positivo muy alto de 0.846**.

Quinto: En cuanto al objetivo específico 4, se determinó que existe una relación directa y significativa entre el reporte de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. En donde el valor de significancia (Sig.) es 0.000 que viene ser menor al valor (Sig.) teórico de 0.01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue un positivo regular de 0.492**.

VII. Recomendaciones

Primera: Al director de la institución coordinar con los jefes de cada establecimiento en general para seguir mejorando en cuanto a una adecuada gestión de la información HIS. El personal de estadística y asistencial deben seguir siendo capacitados, haciendo reuniones con todos para comprometerlos, dando seguimiento a los avances y así evitar errores, con la finalidad de tener una información limpia que refleje una mejor producción de la institución que como se ha mencionado es importante para las estadísticas en prestaciones de servicios de salud y toma de decisiones.

Segundo: Al director de la institución coordinar con los jefes de los establecimientos de la DIRIS, para encontrar una mejor estrategia de recolección de las hojas HIS del día. Una vez que el personal de salud haya terminado de registrar sus atenciones, esta debe ser entregada inmediatamente a la oficina de estadística para su digitación, evitar que el personal de salud demore en entregar las hojas HIS, recordándole siempre que debe entregar oportunamente, revisando que la hoja este bien registrada y sin errores para ser recibida.

Tercero: Al director de la institución coordinar con los jefes de los establecimientos de la DIRIS para trabajar juntos para una mejor verificación de los registros HIS, implementar cartillas de registros HIS que sirvan como instructivos de una correcta codificación, sugerir el apoyo del personal asistencial, estos se tienen que trabajar juntamente con el área de estadística si quieren mejorar la información de las prestaciones de servicios y los indicadores de información, levantando las observaciones. A su vez se sugiere a la institución una constante capacitación en temas de registros HIS para todo el personal.

Cuarto: Al director de la institución coordinar con los jefes de los establecimientos de la DIRIS para seguir haciendo un buen análisis de la información, trabajando juntamente con los reportes proporcionados por el área de estadística, identificando las observaciones y si existiera algún error, entonces seguir trabajando con los responsables de cada estrategia sanitaria para corregir esa información en el sistema, también se sugiere a

los médicos jefes gestionar a través de reuniones para crear estrategias, buscando aportes y continuar mejorando los indicadores de información, estas reuniones debe ser con todo el personal de salud para ver los avances y beneficios para la institución.

Quinto: Al director de la institución coordinar con los jefes de los establecimientos de la DIRIS para mejorar los temas de reporte de datos y difusión de la información, estos deben ser entregados cuando algún responsable lo solicite, debiendo ser entregados oportunamente, estos reportes deben ser entendibles, confiables y detallados para una mejor comprensión por parte del jefe de la institución para una toma de decisiones. La institución debe capacitar constantemente a todo personal involucrado en la gestión de la información con temas de exportación de reportes de estrategias, temas de base de datos y temas en el correcto registro de códigos HIS, que servirán para adecuada corrección en los reportes.

REFERENCIAS

- Akweongo, P., Tamti, S., Owusu, R., Salarid, P., Tedisiid, F., Aikins, M. (2021). ¿Cómo afecta la prestación de servicios bajo el Esquema nacional de seguro médico en Ghana? Proveedores de salud y administradores de seguros perspectiva sobre la sumisión y reembolso de reclamaciones? *Institute of Mental Health, SINGAPORE*. 16(3): e0247397. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247397>
- Alcalde Huamán, H. (2016). Gestión de información de cobertura y satisfacción de administrativos, del Seguro Integral de Salud, Lima – 2015. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. [repositorio.ucv.edu.pe. https://hdl.handle.net/20.500.12692/47320](https://hdl.handle.net/20.500.12692/47320)
- Aparicio Pico, L. y López Sevillano, A. (2016). Prestación de servicios de salud-red de urgencias y seguimiento al paciente en el modelo de salud colombiano. *Ingenium*, vol. 17. <file:///C:/Users/MI%20PC/Downloads/Dialnet-PrestacionDeServiciosDeSaludredDeUrgenciasYSeguimi-5920641.pdf>
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria®. 2018-07-30 15:51:39. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baptista, D. Flores, R. (2014). Capacitación y reclutamiento de personal en los establecimientos de Panamá. Panamá: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Barrera, J. (2014). Los Servicios que prestan las Entidades Públicas. . Lima Peru: Editorial el manantial SAC.
- Barzaga-Sablón, O. Vélez, H., Nevárez, J., Arroyo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XXV, No.2, Abril - Junio 2019, pp. 120-130. <file:///C:/Users/MI%20PC/Downloads/Dialnet-GestionDeLaInformacionYTomaDeDecisionesEnOrganizac-7025997.pdf>

- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson (3ra ed.).
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial: La Muralla, S.A. (2ª ed.).
http://creson.edu.mx/Bibliografia/Licenciatura%20en%20Pedagogia/Repositorio%20Ciencia%20y%20sociedad/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_EDUCATIV.pdf
- Cabezas-Mejía E., Andrade, D., Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. ISBN: 978-9942-765-44-4.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Curioso W. (2014). eSalud en Perú: implementación de políticas para el fortalecimiento de sistemas de información en salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 35(5/6):437–41.
<https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v35n5-6/20.pdf>
- Decreto Supremo N° 013 -2020-SA / MINSA (11 de Marzo del 2020). Normas Legales, Diario Oficial el Peruano, 11 de Marzo 2020.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-establece-medidas-para-asegurar-la-continuid-decreto-supremo-no-013-2020-sa-1865283-2/>
- El Programa Presidencial para la Acción Integral contra Minas Antipersonal PAICMA. (2013). Estándar Nacional de Gestión de Información en la Acción Integral contra Minas Antipersonal en Colombia. NCAM 05.10.
<http://www.accionconraminas.gov.co/Documents/NCAM%2005%2010%20ESTANDAR%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N%20version%20marzo%202013.pdf>

- Fontalvo Herrera, T. (2017). Eficiencia de las entidades prestadoras de salud (EPS) en Colombia por medio de análisis envolvente de datos. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 25 N° 4, 2017, pp. 681-692. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n4/0718-3305-ingeniare-25-04-00681.pdf>
- Fuentes-Doria, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Diaz, J., Diaz, L. (2020). *Metodología de la investigación :conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, 2020. ISBN: 978-958-764-879-9 (versión digital) DOI: <http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Galvis, L. Cárdenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*
- Gamboa-Graus, M., Castillo, Y., Parra, J. (2021). Procedimiento para el desarrollo de la gestión de información como competencia de dirección en educación. *Revista Didasc@lia*. Vol. XII. Año 2021. Número 2, Abril-Junio. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1125/1148>
- García-Espinoza S. Y Ticona-Mamani E. (2015). Gestión de la información en la biblioteca de la facultad de medicina de la UMSA. (Tesis de posgrado de la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia) <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7308/GESTION%20DE%20LA%20INFORMACION%20EN%20LA%20BIBLIOTECA%20DE%20LA%20FACULTAD%20DE%20MEDICINA%20UMSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- George Quintero, R., Galmez, Y. Matos, D. González, I., Labori, R. Guevara, S. (2020). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR Editorial Ciencias Médicas, Cuba*. núm. 35, 2021. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/index.html>

- Gil-Montelongol, M., López, G., Molina, C., Bolio C., (2011). La gestión de la información como base de una iniciativa de gestión del conocimiento. *Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría Cuba*. Vol. XXXII/No. 3/septiembre-diciembre/2011/p. 231-237. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433577009.pdf>
- Hernández Sampieri, R. Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.(5ªed.).<https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, H., Niebles, L., Pitre, R. (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Scientia et Technica Año XXVI*. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/24401/16481>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hodgetts, R. Altman, S. (1985). Comportamiento en las organizaciones. (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.
- Huaranga de la Cruz B. (2019). Calidad de registro de formatos del Sistema de Información en Salud de las infecciones de transmisión sexual -Hospital de Huaycán- 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Repositorio ucv. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41094>
- Itreseller (2019). La mala gestión de los datos puede costar millones a las empresas. Revista Itreseller Tech y consulting. <https://www.itreseller.es/en-cifras/2019/05/la-mala-gestion-de-los-datos-puede-costar-millones-a-las-empresas>

- Karolinski, A., Mercer, R., Bolzán, A., Salgado, P., Ocampo, C., Nieto, R., Birmingham, R., Martínez, G., Mainero, L., Serruya, S., De Francisco, A., Becerra, F. (2018). Bases para el desarrollo e implementación de un modelo de información en salud de la mujer y perinatal orientado a la gestión en Latinoamérica. *Revista Panamericana Salud Publica*. 2018;42:e148. doi: 10.26633/RPSP.2018.148
- Ministerio de salud del Perú. (2015). Determinantes de los sistemas de información en salud. El caso de tres sistemas de información VIH/Sida, hepatitis B y sífilis en contextos de atención a población indígena en la Amazonia.(1raed.,Junio2015).<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3256.pdf>
- Mohammed, S., Negalign B., Fanos A., Aregash Z. (2021). Utilización de información de salud de rutina del sistema de información de gestión de la salud y factores asociados entre los trabajadores de la salud en los centros de salud en la zona especial de Oromia, Etiopía: un análisis multinivel. *Risk Management and Healthcare Policy*. 14:1189-1198. doi: 10.2147/RMHP.S285604.
- Monje Alvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica. *Universidad Surcolombiana*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montalvo-Susana, Estarada, E., Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas* <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Montero-García, I., Sánchez, C., Manso, E., Llano, A., Dávila, N. (2009). Gestión de la información en los servicios de salud. *Gaceta Médica Espirituana*. Vol.11, No. 3 (2009). <file:///C:/Users/MI%20PC/Downloads/1575-6544-1-SM.pdf>
- Nuhu, S., Mpambije, C., Ngussa, K. (2020). Desafíos en la prestación de servicios de salud en asociación público-privada en Tanzania: opiniones

de las partes interesadas de Dar es Salaam región. *BMC Health Services Research*. (2020) 20:765 <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05638-z>

Ñaupas Paitán, H. Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U. (5ª ed.). <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2021). Fortalecer la gestión de la información en situaciones de crisis en un mundo interconectado: un llamado a la visión, el liderazgo y la colaboración. <https://www.un.org/es/chronicle/article/fortalecer-la-gestion-de-la-informacion-en-situaciones-de-crisis-en-un-mundo-interconectadoun>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (1995, Edición 2003) Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas relacionados con la salud. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/6282/Volume1.pdf>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2020, 1 de setiembre). Equidad en Salud. <https://www.paho.org/es/temas/equidad-salud>

Organización Panamericana de la Salud. (2021, Enero). Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19), Situación de COVID-19 en la Región de las Américas. https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19?gclid=CjwKCAiA6aSABhApEiwA6Cbm_yE6LIQuHGSYfD3j9aL1NjMbjigbxdX1sJqP-LEmt1flhltAvl9JzBoCTZ4QAvD_BwE

Palmieri V. y Rivas L. (2007). Gestión de la información para la innovación tecnológica agropecuaria. COMUN//CA. <https://books.google.com.pe/books?id=RH7DD48xRIwC&pg=PA18&lpg=PA18&dq=La+gesti%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n,+se+refiere+a+aquellos+procesos+que+se+llevan+a+cabo+para+capturar,+clasificar,+preservar,+recuperar,+compartir+y+difundir+la+informaci%C3%B3n+que+genera,+recibe+y/o+adquiere+una+organizaci%C3%B3n%E2%8>

[0%9D&source=bl&ots=5iYPtti-
e &sig=ACfU3U3LStbE1TIGVO7R3ZMqiEOpgT_2bA&hl=es&sa=X&ved
=2ahUKEwiaytaol-
7zAhUAVTABHUbOD3YQ6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=La%20gesti
%C3%B3n%20de%20la%20informaci%C3%B3n%2C%20se%20refiere
%20a%20aquellos%20procesos%20que%20se%20llevan%20a%20cab
o%20para%20capturar%2C%20clasificar%2C%20preservar%2C%20re
cuperar%2C%20compartir%20y%20difundir%20la%20informaci%C3%B3n%20que%20genera%2C%20recibe%20y%20Fo%20adquiere%20una
%20organizaci%C3%B3n%E2%80%9D&f=false](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350553375001)

Pomim-Valentim, M. y Corda, M. *Gestión de la información: dilemas y perspectivas*. Palabra Clave (La Plata), vol. 7, núm. 1, octubre, 2017, pp. 1-3. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350553375001>

Ponjuán Dante G. (2004). La Gestión de Información Dimensiones e Implementación para el éxito organizacional. *Nuevo Paradigma. Argentina*. 214 p. ISBN:987-96536-6-1. DOI: <https://doi.org/10.34096/ics.i12.908>

Ponjuán Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información. Instituto de Información Científica y Tecnológica. La Habana, Cuba*. Vol. 42, N°2. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>.

Prieto-Miranda, S., Jiménez, C., Monjaraz, E., Esparza, R. (2017). Profesionalismo en médicos de un hospital de segundo nivel. *revista.medica@imss.gob.mx Instituto Mexicano del Seguro Social México*. vol. 55, núm. 2, 2017. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457750722023>

Resolución Ministerial N° 780-2015/ MINSa (30 de Noviembre del 2015). Normas Legales, Diario Oficial el Peruano, 30 de Noviembre del 2015. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/194414/193141_RM_780-2015-MINSA.PDF20180904-20266-iz906i.PDF

- Rivera Pio, R. (2017). Gestión de la información en el Poder Judicial 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. repositorio.ucv.edu.pe. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14659>
- Salazar Mora Z. y Prado Calderon J. (2013). Importancia de la planificación sobre la recolección de los datos: aprendizajes a partir de una experiencia de investigación. *Rev. Ciencias Sociales* 141: 35-47 / 2013 (III) ISSN: 0482-5276. file:///C:/Users/MI%20PC/Downloads/12480-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20090-1-10-20131120%20(2).pdf
- Sandoval-Mantilla, A. y Hernández Arias, A. (2016). Gestión de información a través del sistema Gescu del Consejo Universitario UCLA, Barquisimeto – Venezuela. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. 13 (1), 78-100. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5546674>
- Segovia, A. (2013). Propuesta de mejora y rediseño en la gestión de la información en una IGR (Institución De Garantía Recíproca) 2013. (Tesis de Ingeniería Industrial). Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Stuart-Cárdenas, M., Menéndez, D., Martínez, Y., Cordero, A. y Delgado, T. (2017). Experiencia en el diagnóstico de la Gestión de Información con Enfoque de Arquitectura de Información Empresarial. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*. ISSN 2255-5648. T. Vol. 5(1). 2017. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1897/pdf>
- Suárez Alfonso, A., Cruz Rodríguez, I., & Pérez Macías, Y. (2015). La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 7 (3). pp. 72-79. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Thomson J., A. (2007). Gestión de la información y registro de datos. Antología de conocimiento para la evaluación de los recursos forestales nacionales. FAO. https://www.fao.org/fileadmin/user_upload/national_forest_assessment/images/PDFs/Spanish/KR2_ES__9_.pdf

- Torres, N. (2020). Análisis del proceso de gestión documental de la información y desempeño laboral del personal de la coordinación de logística de la corte Superior de Justicia del callao, 2019. (Tesis de maestría). Universidad Privada César Vallejo, Perú.
- Urure Velazco, I. (2007). Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú]. cybertesis@unmsm.edu.pe. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1345>
- Valderrama Mendoza, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. 2ª Ed. Lima: Edit. San Marcos, 2013,495pp. ISBN: 9786123028787.
- Vargas-Herrera J., Pardo, K., Garro, G., Miki, J., Perez, J., Valdez, W., Clapham, B., Cortez, J. (2018). Resultados preliminares del fortalecimiento del sistema informático nacional de defunciones. Rev Peru Med Exp Salud Publica. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v35n3/a19v35n3.pdf>
- Vasconcelos-Amaral, P., Hernandez, T., Queiroz Barbosa, A., Lein, A., Nickenig, J. (2017). Provisión de salud espacialmente equilibrada equipo: un estudio transversal orientado a la identificación de desafíos para acceder promoción. *International Journal for Equity in Health*. 16:209 DOI 10.1186/s12939-017-0704-x
- Vásquez Martínez C. y Hermida Rojas M. (2012). Las competencias profesionales en la gestión de la información y del conocimiento en salud. *Universidad Nacional Autónoma de México. MEDICIEGO 2012; 18 (No.2)*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/mediciego/mdc-2012/mdc122c.pdf>.
- Vera Nuñez, G. (2016). Metodología de monitoreo y evaluación para registros de información en el Ministerio de Salud. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo, Perú]. repositorio.ucv.edu.pe. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5117>

- Vidal-Ledo M., Pujals, N., Castañeda, I., Bayarre, H. (2017) Propuestas de innovación para la gestión de información y el conocimiento en salud. *Revista Cubana Salud Pública*. 2017;43(4).
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu07417.pdf>
- Vite-Cevallos H., Dávila, C., Molina, B. (2019). Gestión de la información en las instituciones de educación superior (IES) con base a la norma ISO 27001. *Journal of science and research: revista ciencia e investigación*, E-ISSN: 2528-8083, vol. 4, no. 1, enero - marzo 2019, pp. 29 -34.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3240615>
- Zelada, V. (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 (Tesis de especialidad). Recuperado de:
[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosa les_Vanessa_Pamela_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosa%20les_Vanessa_Pamela_2015.pdf)

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Problema De Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Ítems	Rango
<p>Problema general ¿De qué manera la Gestión de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la Gestión de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>	Gestión de la Información HIS	Recolección	1-4	Nada efic. (16-37)
				Validación	5-8	Poco efic. (38-59)
				Análisis	9-12	Eficiente (60-80)
				Reporte	13-16	
<p>Problemas específicos: ¿De qué manera la recolección de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar de qué manera la recolección de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>	<p>Hipótesis específicas Existe una relación directa y significativa entre la recolección de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>				
<p>¿De qué manera la validación de la información HIS contribuye en la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera la validación de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la validación de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>	Prestación de servicios	Disponibilidad	17-20	Nada efic. (12-28)
<p>¿De qué manera el análisis de la información HIS contribuye en la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera el análisis de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre el análisis de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>		Profesionalismo	21-24	Poco efic. (29-45)
<p>¿De qué manera el reporte de la información HIS contribuye en la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera el reporte de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre el reporte de la información HIS con la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021</p>		Eficacia	25-28	Eficiente (46-60)

Nota. Como se puede observar en la tabla se encuentra la matriz de consistencia con su respectivo problema, objetivos e hipótesis de investigación, también variables y dimensiones

Anexo 2

Matriz de Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala Ordinal	Rangos
Gestión de la Información	La gestión de información es un proceso donde la información que proviene de áreas estratégicas, deben ser transformadas mediante la recolección, validación, análisis y almacenamiento, y juntamente con otros elementos importantes como sistemas tecnológicos, materiales y humanos para poder disponer una información adecuada, disponible y accesible para el cumplimiento de los objetivos (Sandoval y Hernández, 2016, p. 80).	La gestión de la información consta de cuatro dimensiones que son recolección, validación, análisis y reporte de información, a su vez cada dimensión tiene dos indicadores, y cada indicador consta de dos ítems cada uno, además siendo cuantificados mediante una escala de Likert con opciones de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre; contando también con rangos con valores de Deficiente, Regular, Eficiente.	Recolección	Proceso de captación Planificación	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca:1	Nada
			Validación	Conocimiento Revisión		eficiente
			Análisis	Identificación de fallas Comparación de datos		Poco
			Reporte	Información detallada Difusión de datos		eficiente Eficiente
Prestación de servicios	La prestación de servicios de salud en el mundo, es uno de los servicios públicos en donde se debe garantizar la eficacia, racionalidad y la disponibilidad en todas las situaciones o circunstancias donde estas puedan presentarse, ofreciéndolas con profesionalismo en cuanto a los recursos que estos se ofrecen. (Fontalvo, 2017, p. 682)	La prestación de servicios consta tres dimensiones que son disponibilidad, profesionalismo y eficacia, a su vez cada dimensión tiene dos indicadores, y cada indicador consta de dos ítems cada uno, además siendo cuantificados mediante una escala de Likert con opciones de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre; contando también con rangos con valores de Deficiente, Regular, Eficiente.	Disponibilidad	Accesibilidad Disponibilidad de recursos	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca:1	Nada
			Profesionalismo	Capacitaciones Conocimiento		eficiente
			Eficacia	Logro de metas Resultado de indicadores		Eficiente

Nota. En la tabla, se puede observar las variables y dimensiones que se originaron a partir del objetivo de la investigación.

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la Gestión de la información HIS en la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021. Consta de una serie de preguntas semiestructuradas. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea real y confiable. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado a dichos aspectos, es decir con fines académicos y de investigación.

Parte I – Información sociodemográfica

Edad: Sexo: Ocupación:

Establecimiento: Email:

Teléfono:

Instrucciones:

En las proposiciones que se presentan a continuación, existen cinco alternativas de respuesta, responda según su apreciación:

- Señale con una equis (X) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso particular.
- Asegúrese de marcar una sola alternativa por cada pregunta
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recolectados.
- Si tiene alguna duda, consulte al encuestador.

Parte II – Cuestionario Gestión de la información HIS:

Estimado participante, marque solo una de las opciones				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS					
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
1	El proceso que utiliza para la recolectar o captar las hojas HIS es el más adecuado.					
2	Existe una planificación y coordinación por parte del área de estadística de cómo se va a obtener las hojas HIS del día para ser digitadas.					
3	Las hojas HIS son entregadas mayormente a diario por el personal de salud de acuerdo a lo planificado y establecido.					
4	Hay problemas en el proceso de captación de las hojas HIS para llegar al área de estadística					
VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
5	El personal de estadística tiene el conocimiento necesario con respecto al registro de las hojas HIS para que pueda efectuar un control de calidad					
6	Los registros de las Hojas HIS recolectadas, han cumplido con todos los requisitos para ser digitados					
7	Hay problemas en el proceso de revisión de las hojas HIS al momento que llegan al área de estadística					
8	En los HIS revisados existe una correcta codificación de registros por parte del personal de salud.					
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
9	Los registros HIS de su establecimiento coinciden con los reportes de indicadores de DIRIS					
10	El personal de estadística hace un seguimiento a los indicadores de información comparándolas con lo registrado en su establecimiento.					
11	El sistema HIS permite corregir los datos equivocados sin complicaciones					
12	El personal de salud identifica y está presente cuando hay correcciones para mejorar los indicadores de información.					
REPORTE DE LA INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
13	El sistema HIS MINSA permite descargar el reporte de distintas estrategias sanitarias sin complicaciones					

14	Los reportes HIS de distintas estrategias sanitarias son difundidas al personal de salud a través de diferentes medios					
15	El reporte de la información HIS es importante para la toma de decisiones en la prestación de servicios de salud					
16	Los reportes del HIS MINSA son confiables, muestran una información detallada y de fácil entendimiento					

Parte III – Cuestionario Prestación de servicios:

Estimado participante, marque solo una de las opciones				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	PRESTACIÓN DE SERVICIOS					
	DISPONIBILIDAD	1	2	3	4	5
17	El sistema HIS MINSA está disponible para ser utilizado al momento de tener acceso a la información de datos de un paciente					
18	Existe una disponibilidad de insumos médicos y equipos para la prestación de servicio en su institución.					
19	El personal de salud cuenta con herramientas y medios tecnológicos para la atención de prestación de servicio a los usuarios					
20	Existen dificultades en la disponibilidad de recursos, materiales y formatos HIS para el registro de la prestación de atenciones en el HIS MINSA					
	PROFESIONALISMO	1	2	3	4	5
21	El personal de estadística cuenta con capacitaciones relacionadas al procesamiento y descarga de la información HIS sobre la prestación de atenciones					
22	El personal de salud tiene conocimiento acerca de las fechas de cierre e ingreso de información para la entrega oportuna de HIS.					
23	El personal de salud cuenta con los conocimientos necesarios sobre registro de codificación HIS para las atenciones.					

24	El personal de salud está siendo constantemente capacitado cuando hay actualización de nuevos códigos en temas de registros HIS de atenciones					
	EFICACIA	1	2	3	4	5
25	La institución realiza estrategias para mejorar los indicadores de información HIS y alcanzar las metas establecidas					
26	El registro de información HIS es importante para el logro de indicadores de información de salud en su institución					
27	El personal que gestiona la información HIS cuenta con recursos humanos y materiales suficientes para el logro de las metas e indicadores de información					
28	El personal de salud y estadística conocen los importantes indicadores de información para la toma de decisiones en su institución					

Consentimiento informado

El presente estudio es tiene como título Gestión de la información HIS en la prestación de servicio a los usuarios en la Diris Lima Norte,2021. Te pedimos que nos ayudes respondiendo las siguientes preguntas que se te realizará de acuerdo a este cuestionario virtual.

La presente investigación es conducida por Freddy Alex Arredondo Apaza, estudiante de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo con DNI: 46084755. El objetivo de esta investigación es Determinar de qué manera la Gestión de la información HIS se relaciona con la prestación de servicios al usuario en la Diris Lima Norte, 2021. Si aceptas participar en nuestro estudio, se te hará 28 preguntas de acuerdo al tema de investigación Gestión de la Información HIS y Prestación de servicios. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación en este estudio son estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente auténticas y reales de acuerdo a sus respuestas. Si desea puede colocar su nombre (es opcional), por último esta investigación es solo para fines académicos y de estudio.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento antes o durante su participación. Para más información sobre su participación en este estudio puede contactarse a esta dirección de correo: arredoapa897@gmail.com o al número: 960078013.

Agradecido de antemano por su valioso aporte

Atentamente

**Entrevistador: Freddy Alex
Arredondo Apaza**

**Participante:
Cargo:
Establecimiento:**

Anexo 5

Determinación del tamaño de muestra

A continuación se muestra el resultado obtenido del procedimiento del muestreo, que corresponde a una muestra probabilística de la aplicación de la fórmula de Cochran (Bernal, 2010, p. 183):

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- n : Tamaño de la muestra
- Z : El grado o nivel de confianza
- p : La variación positiva
- q : La variación negativa
- N : Tamaño de la población en estudio
- E : Grado de precisión o error de estudio

En el estudio reemplazaremos los valores de acuerdo a la formula

- n : X
- Z : 1.96
- p : 0.5
- q : 0.5
- N : 212
- E : 0.05

Reemplazando y redondeando se obtiene n=137

Para la investigación se considerará una muestra de 137 trabajadores estadísticos involucrados en la gestión de la información HIS que manejan los diferentes subsistemas de información en especial el HIS MINSA, esto es una muestra representativa de los trabajadores que se encuentran dentro del ámbito de la Diris Lima Norte.

Anexo 6

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Primeramente vamos a hacer el análisis de confiabilidad del instrumento de la primera variable Gestión de la información:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	16

Luego vamos hacer el análisis de confiabilidad de la segunda variable prestación de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	12

Como se puede observar la confiabilidad en las dos variables tiene un coeficiente mayor a 0.800, siendo los dos instrumentos confiables para ser utilizados.

ANEXO 7 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORIAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
ANEXO 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

N°	VARIABLE: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN								
1	El proceso que utiliza para la recolectar o captar las hojas HIS es el más adecuado.	✓		✓		✓		
2	Existe una planificación y coordinación por parte del área de estadística de cómo se va a obtener las hojas HIS del día para ser digitadas.	✓		✓		✓		
3	Las hojas HIS son entregadas mayormente a diario por el personal de salud de acuerdo a lo planificado y establecido.	✓		✓		✓		
4	Hay problemas en el proceso de captación de las hojas HIS para llegar al área de estadística	✓		✓		✓		
VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN								
5	El personal de estadística tiene el conocimiento necesario con respecto al registro de las hojas HIS para que pueda efectuar un control de calidad	✓		✓		✓		
6	Los registros de las Hojas HIS recolectadas, han cumplido con todos los requisitos para ser digitados	✓		✓		✓		
7	Hay problemas en el proceso de revisión de las hojas HIS al momento que llegan al área de estadística	✓		✓		✓		
8	En los HIS revisados existe una correcta codificación de registros por parte del personal de salud.	✓		✓		✓		
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN								
9	Los registros HIS de su establecimiento coinciden con los reportes de indicadores de DIRIS	✓		✓		✓		

10	El personal de estadística hace un seguimiento a los indicadores de información comparándolas con lo registrado en su establecimiento.	✓		✓		✓		
11	El sistema HIS permite corregir los datos equivocados sin complicaciones	✓		✓		✓		
12	El personal de salud identifica y está presente cuando hay correcciones para mejorar los indicadores de información.	✓		✓		✓		
	REPORTE DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El sistema HIS MINSA permite descargar el reporte de distintas estrategias sanitarias sin complicaciones	✓		✓		✓		
14	Los reportes HIS de distintas estrategias sanitarias son difundidas al personal de salud a través de diferentes medios	✓		✓		✓		
15	El reporte de la información HIS es importante para la toma de decisiones en la prestación de servicios de salud	✓		✓		✓		
16	Los reportes del HIS MINSA son confiables, muestran una información detallada y de fácil entendimiento	✓		✓				
Nº	VARIABLE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DISPONIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El sistema HIS MINSA está disponible para ser utilizado al momento de tener acceso a la información de datos de un paciente	✓		✓		✓		
18	Existe una disponibilidad de insumos médicos y equipos para la prestación de servicio en su institución.	✓		✓		✓		
19	El personal de salud cuenta con herramientas y medios tecnológicos para la atención de prestación de servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
20	Existen dificultades en la disponibilidad de recursos, materiales y formatos HIS para el registro de la prestación de atenciones en el HIS MINSA	✓		✓		✓		
	PROFESIONALISMO	Si	No	Si	No	Si	No	

21	El personal de estadística cuenta con capacitaciones relacionadas al procesamiento y descarga de la información HIS sobre la prestación de atenciones	✓		✓		✓	
22	El personal de salud tiene conocimiento acerca de las fechas de cierre e ingreso de información para la entrega oportuna de HIS.	✓		✓		✓	
23	El personal de salud cuenta con los conocimientos necesarios sobre registro de codificación HIS para las atenciones.	✓		✓		✓	
24	El personal de salud está siendo constantemente capacitado cuando hay actualización de nuevos códigos en temas de registros HIS de atenciones	✓		✓		✓	
	EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución realiza estrategias para mejorar los indicadores de información HIS y alcanzar las metas establecidas	✓		✓		✓	
26	El registro de información HIS es importante para el logro de indicadores de información de salud en su institución	✓		✓		✓	
27	El personal que gestiona la información HIS cuenta con recursos humanos y materiales suficientes para el logro de las metas e indicadores de información	✓		✓		✓	
28	El personal de salud y estadística conocen los importantes indicadores de información para la toma de decisiones en su institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: *Mg. Roman: HUACAN, ELISA DOLIA*

DNI: *9391267*

Especialidad del validador: *Magister en Epidemiología*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

06 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ROMANI HUACANI, ELISA DELIA DNI 43916267	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 12/05/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
ROMANI HUACANI, ELISA DELIA DNI 43916267	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 03/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
ROMANI HUACANI, ELISA DELIA DNI 43916267	TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA Fecha de diploma: 17/11/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU
ROMANI HUACANI, ELISA DELIA DNI 43916267	MAGISTER EN EPIDEMIOLOGIA Fecha de diploma: 19/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

ANEXO 9 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORIAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
ANEXO 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

N°	VARIABLE: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN								
1	El proceso que utiliza para la recolectar o captar las hojas HIS es el más adecuado.	P		P		P		
2	Existe una planificación y coordinación por parte del área de estadística de cómo se va a obtener las hojas HIS del día para ser digitadas.	P		P		P		
3	Las hojas HIS son entregadas mayormente a diario por el personal de salud de acuerdo a lo planificado y establecido.	P		P		P		
4	Hay problemas en el proceso de captación de las hojas HIS para llegar al área de estadística	P		P		P		
VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN								
5	El personal de estadística tiene el conocimiento necesario con respecto al registro de las hojas HIS para que pueda efectuar un control de calidad	P		P		P		
6	Los registros de las Hojas HIS recolectadas, han cumplido con todos los requisitos para ser digitados	P		P		P		
7	Hay problemas en el proceso de revisión de las hojas HIS al momento que llegan al área de estadística	P		P		P		
8	En los HIS revisados existe una correcta codificación de registros por parte del personal de salud.	P		P		P		
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN								
9	Los registros HIS de su establecimiento coinciden con los reportes de indicadores de DIRIS	P		P		P		

10	El personal de estadística hace un seguimiento a los indicadores de información comparándolas con lo registrado en su establecimiento.	P		P		P		
11	El sistema HIS permite corregir los datos equivocados sin complicaciones	P		P		P		
12	El personal de salud identifica y está presente cuando hay correcciones para mejorar los indicadores de información.	P		P		P		
REPORTE DE LA INFORMACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El sistema HIS MINSA permite descargar el reporte de distintas estrategias sanitarias sin complicaciones	P		P		P		
14	Los reportes HIS de distintas estrategias sanitarias son difundidas al personal de salud a través de diferentes medios	P		P		P		
15	El reporte de la información HIS es importante para la toma de decisiones en la prestación de servicios de salud	P		P		P		
16	Los reportes del HIS MINSA son confiables, muestran una información detallada y de fácil entendimiento	P		P		P		
Nº	VARIABLE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DISPONIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El sistema HIS MINSA está disponible para ser utilizado al momento de tener acceso a la información de datos de un paciente	P		P		P		
18	Existe una disponibilidad de insumos médicos y equipos para la prestación de servicio en su institución.	P		P		P		
19	El personal de salud cuenta con herramientas y medios tecnológicos para la atención de prestación de servicio a los usuarios	P		P		P		
20	Existen dificultades en la disponibilidad de recursos, materiales y formatos HIS para el registro de la prestación de atenciones en el HIS MINSA	P		P		P		
	PROFESIONALISMO	Si	No	Si	No	Si	No	

21	El personal de estadística cuenta con capacitaciones relacionadas al procesamiento y descarga de la información HIS sobre la prestación de atenciones	✓		✓		✓		
22	El personal de salud tiene conocimiento acerca de las fechas de cierre e ingreso de información para la entrega oportuna de HIS.	✓		✓		✓		
23	El personal de salud cuenta con los conocimientos necesarios sobre registro de codificación HIS para las atenciones.	✓		✓		✓		
24	El personal de salud está siendo constantemente capacitado cuando hay actualización de nuevos códigos en temas de registros HIS de atenciones.	✓		✓		✓		
	EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
25	La institución realiza estrategias para mejorar los indicadores de información HIS y alcanzar las metas establecidas	✓		✓		✓		
26	El registro de información HIS es importante para el logro de indicadores de información de salud en su institución	✓		✓		✓		
27	El personal que gestiona la información HIS cuenta con recursos humanos y materiales suficientes para el logro de las metas e indicadores de información	✓		✓		✓		
28	El personal de salud y estadística conocen los importantes indicadores de información para la toma de decisiones en su institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *✓ hay suficiencia.*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: *CONDOR CALVAR, JOSE LUIS*

DNI: *41499193*

Especialidad del validador: *Mg. Gestión de los Servicios de la Salud*

06 de *11* del 2021

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

(**)Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CONDOR CALLUPE, JOSE LUIS DNI 41499193	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 16/06/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION PERU
CONDOR CALLUPE, JOSE LUIS DNI 41499193	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 24/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION PERU
CONDOR CALLUPE, JOSE LUIS DNI 41499193	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU

ANEXO 11 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORIAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
ANEXO 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

N°	VARIABLE: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN							
1	El proceso que utiliza para la recolectar o captar las hojas HIS es el más adecuado.	/		/		/		
2	Existe una planificación y coordinación por parte del área de estadística de cómo se va a obtener las hojas HIS del día para ser digitadas.	/		/		/		
3	Las hojas HIS son entregadas mayormente a diario por el personal de salud de acuerdo a lo planificado y establecido.	/		/		/		
4	Hay problemas en el proceso de captación de las hojas HIS para llegar al área de estadística	/		/		/		
	VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal de estadística tiene el conocimiento necesario con respecto al registro de las hojas HIS para que pueda efectuar un control de calidad	/		/		/		
6	Los registros de las Hojas HIS recolectadas, han cumplido con todos los requisitos para ser digitados	/		/		/		
7	Hay problemas en el proceso de revisión de las hojas HIS al momento que llegan al área de estadística	/		/		/		
8	En los HIS revisados existe una correcta codificación de registros por parte del personal de salud.	/		/		/		
	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los registros HIS de su establecimiento coinciden con los reportes de indicadores de DIRIS	/		/		/		

10	El personal de estadística hace un seguimiento a los indicadores de información comparándolas con lo registrado en su establecimiento.	/		/		/		
11	El sistema HIS permite corregir los datos equivocados sin complicaciones	/		/		/		
12	El personal de salud identifica y está presente cuando hay correcciones para mejorar los indicadores de información.	/		/		/		
REPORTE DE LA INFORMACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El sistema HIS MINSA permite descargar el reporte de distintas estrategias sanitarias sin complicaciones	/		/		/		
14	Los reportes HIS de distintas estrategias sanitarias son difundidas al personal de salud a través de diferentes medios	/		/		/		
15	El reporte de la información HIS es importante para la toma de decisiones en la prestación de servicios de salud	/		/		/		
16	Los reportes del HIS MINSA son confiables, muestran una información detallada y de fácil entendimiento	/		/		/		
Nº	VARIABLE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DISPONIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El sistema HIS MINSA está disponible para ser utilizado al momento de tener acceso a la información de datos de un paciente	/		/		/		
18	Existe una disponibilidad de insumos médicos y equipos para la prestación de servicio en su institución.	/		/		/		
19	El personal de salud cuenta con herramientas y medios tecnológicos para la atención de prestación de servicio a los usuarios	/		/		/		
20	Existen dificultades en la disponibilidad de recursos, materiales y formatos HIS para el registro de la prestación de atenciones en el HIS MINSA	/		/		/		
	PROFESIONALISMO	Si	No	Si	No	Si	No	

21	El personal de estadística cuenta con capacitaciones relacionadas al procesamiento y descarga de la información HIS sobre la prestación de atenciones	/		/		/	
22	El personal de salud tiene conocimiento acerca de las fechas de cierre e ingreso de información para la entrega oportuna de HIS.	/		/		/	
23	El personal de salud cuenta con los conocimientos necesarios sobre registro de codificación HIS para las atenciones.	/		/		/	
24	El personal de salud está siendo constantemente capacitado cuando hay actualización de nuevos códigos en temas de registros HIS de atenciones	/		/		/	
EFICACIA		Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución realiza estrategias para mejorar los indicadores de información HIS y alcanzar las metas establecidas	/		/		/	
26	El registro de información HIS es importante para el logro de indicadores de información de salud en su institución	/		/		/	
27	El personal que gestiona la información HIS cuenta con recursos humanos y materiales suficientes para el logro de las metas e indicadores de información	/		/		/	
28	El personal de salud y estadística conocen los importantes indicadores de información para la toma de decisiones en su institución	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mgi:

ROSSINA ELVA ESPINOZA RODRIGUEZ. DNI: 03883858

Especialidad del validador:

GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CESPEDES RODRIGUEZ, ROSSINA ELENA DNI 03883858	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 26/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO PERU
CESPEDES RODRIGUEZ, ROSSINA ELENA DNI 03883858	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
CESPEDES RODRIGUEZ, ROSSINA ELENA DNI 03883858	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 02/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU
CESPEDES RODRIGUEZ, ROSSINA ELENA DNI 03883858	TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA Fecha de diploma: 02/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU
CESPEDES RODRIGUEZ, ROSSINA ELENA DNI 03883858	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL "AREA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA - ESPECIALISTA EN CRECIMIENTO, DESARROLLO DEL NIÑO Y ESTIMULACION TEMPRANA" Fecha de diploma: 11/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO Activa PERU Ve a Cor

Anexo 6 Base de datos de la muestra

Sujetos	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HIS																PRESTACIÓN DE SERVICIOS											
	DIMENSIÓN 1				DIMENSIÓN 2				DIMENSIÓN 3				DIMENSIÓN 4				DIMENSIÓN 1				DIMENSIÓN 2				DIMENSIÓN 3			
	Recolección de la información				Validación de la información				Análisis de la información				Reporte de la información				Disponibilidad				Profesionalismo				Eficacia			
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	
2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	
5	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	3	4	4	4	3	
6	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	
7	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	
8	4	4	4	5	3	2	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	5	4	4	
9	3	3	4	3	4	1	1	3	2	2	2	2	4	5	3	1	4	2	4	4	1	4	4	5	3	1	4	
10	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	
11	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	2	1	4	4	5	3	4	4	2	4	4	5	1	4	
12	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
13	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	3	3	5	2	5	4	3	4	3	4	2	4	1	3	5	4	3	
14	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	2	3	
15	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	
16	3	5	4	5	4	1	4	1	3	4	5	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	
17	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	
18	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
19	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	2	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	
20	5	5	3	5	4	3	2	5	2	3	5	4	5	1	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	2	5	4	
21	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	2	1	4	4	5	3	4	4	2	4	4	5	1	4	
22	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
23	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	3	3	5	2	5	4	3	4	3	4	2	4	1	3	5	5	4	
24	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	2	3	
25	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
26	3	5	4	5	4	1	4	1	3	4	5	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	
27	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	
28	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
29	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	2	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	
30	5	5	3	5	4	3	2	5	2	3	5	4	5	1	4	5	4	5	4	3	4	3	2	2	5	4	5	
31	3	4	2	3	3	2	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	3	4	4	4	3	
32	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	
33	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	
34	4	4	4	5	3	2	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	5	4	
35	3	3	4	3	4	1	1	3	2	2	2	4	5	3	1	4	2	4	4	1	1	4	4	5	5	3	1	
36	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	
37	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	2	1	4	4	5	3	4	4	2	4	4	5	1	4	
38	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	
39	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	3	3	5	2	5	4	3	4	3	4	2	4	1	3	5	5	4	
40	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	2	3	
41	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
42	3	5	4	5	4	1	4	1	3	4	5	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	
43	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	
44	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
45	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
46	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	
47	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	3	4	4	4	3	
48	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	
49	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	
50	4	4	4	5	3	2	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	3	5	4	4	
51	3	3	4	3	4	1	1	3	2	2	2	4	5	3	1	4	2	4	4	1	1	4	4	5	5	3	1	
52	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	
53	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	2	1	4	4	5	3	4	4	2	4	4	5	1	4	
54	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	
55	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	
56	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	3	4	4	4	3	
57	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	
58	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	
59	4	4	4	5	3	2	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	3	5	4	4	
60	3	3	4	3	4	1	1	3	2	2	2	4	5	3	1	4	2	4	4	1	1	4	4	5	3	1	4	
61	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	
62	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	2	1	4	4	5	3	4	4	2	4	4	5	1	4	
63	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	
64	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	3	3	5	2	5	4	3	4	3	4	2	4	1	3	5	5	4	
65	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	2	3	
66	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	

67	3	5	4	5	4	1	4	1	3	4	5	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	
68	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	
69	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	
70	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	
71	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	
72	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5		
74	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	
75	3	4	2	3	3	2	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	
76	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	
77	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	
78	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	5	4	4	
79	3	3	4	3	4	1	1	3	2	2	2	4	5	3	1	4	2	4	4	3	1	1	4	4	5	5	3	1	4
80	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	
81	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	2	1	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	5	1	4	
82	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
83	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	
84	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	3	4	4	4	3	4	
85	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	
86	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	
87	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	5	4	4	
88	3	3	4	3	4	1	1	3	2	2	2	4	5	3	1	4	2	4	4	4	1	1	4	4	5	5	3	1	4
89	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	
90	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	2	1	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	5	1	4	
91	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	
92	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	3	3	5	2	5	4	3	4	3	4	2	4	1	3	5	5	4	3	
93	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
94	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	3	3	5	2	5	4	3	4	3	4	2	4	1	3	5	5	4	3	
95	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	2	3	
96	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
97	3	5	4	5	4	1	4	4	1	3	4	5	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	
98	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	
99	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
100	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	
101	5	5	3	5	4	3	2	5	2	3	5	4	5	1	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	2	5	4	5	
102	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	
103	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
104	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
105	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	3	3	5	2	5	4	3	4	3	4	2	4	1	3	5	5	4	3	
106	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	2	3	
107	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
108	3	5	4	5	4	1	4	1	3	4	5	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5
109	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	
110	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
111	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	
112	5	5	3	5	4	3	2	5	2	3	5	4	5	1	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	2	5	4	5	
113	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
114	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
115	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
116	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	
117	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	
118	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	
119	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	
120	5	5	3	5	4	3	2	5	2	3	5	4	5	1	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	2	5	4	5	
121	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	
122	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
123	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
124	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
125	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	5	5	2	3	2	3	4	4	4	3	4	
126	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	
127	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5
128	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	5	4	4
129	3	3	4	3	4	1	1	3	2	2	2	4	5	3	1	4	2	4	4	1	1	4	4	5	5	3	1	4	
130	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3
131	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	2	3	
132	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	
133	3	5	4	5	4	1	4	1	3	4	5	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	
134	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3
135	4	4	3	5	4																								

Los Olivos, 12 de Octubre del 2021

CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A: Dr. José Darwin Cuadros Maco

Director General de la Redes Integradas de Salud Lima Norte

Yo, FREDDY ALEX ARREDONDO APAZA, IDENTIFICADO CON DNI N° 46084755, Técnico Administrativo del CMI Juan Pablo II del distrito de Los Olivos.

Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

El que suscribe estudiante de la Universidad Cesar Vallejo del programa de Maestría en Gestión Pública, solicito a su persona para poder autorizar a desarrollar mi proyecto de investigación en su digna institución con fines de temas académicos, respetando los aspectos éticos.

El tema del trabajo de investigación tiene por título "Gestión de la Información HIS en la prestación de servicios a usuarios en la Diris Lima Norte, 2021" dirigido a Determinar de qué manera la Gestión de la Información HIS contribuye en la prestación de servicios a los usuarios de los Centros Maternos Infantiles de la jurisdicción específicamente.

Seguro de contar con su atención, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



431

FREDDY ALEX ARREDONDO APAZA

DNI N° 46084755

Adjunto: Las revisiones de aprobación de mi proyecto de investigación.