

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Influencia del uso de un sistema de información sobre la  
gestión de citas médicas e historias clínicas en centros de  
salud de la selva peruana**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

**Autores:**

Jorge Luis Manyá Saavedra  
Diter Tocto Salas

**Asesor:**

Mg. Hitler Collantes Chules

Tarapoto, enero de 2023

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. Hitler Collantes Chules de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INFLUENCIA DEL USO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS E HISTORIAS CLÍNICAS EN CENTROS DE SALUD DE LA SELVA PERUANA”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Jorge Luis Manya Saavedra para obtener el título de Profesional de Ingeniería de Sistemas, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 04 días del mes de abril del año 2023.



---

Mtro. Hitler Collantes Chules

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 12 día(s) del mes de enero del año 2023, siendo las 08:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mtro. Joyse Baldwin Huamán Labán, el (la) secretario(a): Mg. Danny Lévano Rodríguez y los demás miembros: Mg. Casildo Bedón Nancy Esther y el (la) asesor(a) Mg. Hitler Collantes Chules

.....con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Influencia del uso de un sistema de información sobre la gestión de citas médicas e historias clínicas en centros de salud de la selva Peruana.

..... del(los) bachiller(es): a) Diter Tocto Salas

..... b) Jorge Luis Manyá Saavedra

..... c)

..... conducente a la obtención del título profesional de:

Ingeniero de Sistemas

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller-(a): Diter Tocto Salas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller -(b): Jorge Luis Manyá Saavedra

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller -(c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente/a

  
\_\_\_\_\_  
Secretario/a

\_\_\_\_\_  
Asesor/a

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller (a)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (b)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (c)

## **RESUMEN**

Esta investigación posee como objetivo determinar la relación de influencia entre el proceso de gestión de citas médicas e historial médica y la implementación de un sistema de escritorio, teniendo una participación 150 personas cuyo rango de edad oscila entre los 18 a 65 años, con la aplicación de una encuesta dividido en 3 dimensiones, Satisfacción, Tiempo y Seguridad, con opciones de respuesta en valoración de escala de Likert del 1 a 5, en la que los resultados se puedan inferir con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%. El proceso de desarrollo del sistema de información implica el uso de SCRUM como marco metodológico, teniendo la participación activa del cliente como parte del equipo y la definición de los sprint como parte de las acciones del marco de actividades, Se puede concluir que el sistema de información implementado permite mejorar la gestión de los procesos involucrados, puesto que se encontró una diferencia significativa entre el pre y el post test.

**Palabras clave:** Sistema de Información; Gestión; Centro de Salud; Citas Médicas; Historias Médicas

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the relationship of influence between the process of managing medical appointments and medical history and the implementation of a desktop system, with the participation of 150 people whose age ranges from 18 to 65 years, with the application of a survey divided into 3 dimensions, Satisfaction, Time and Security, with response options on a Likert scale from 1 to 5, in which the results can be inferred with a margin of error of 5% and a level of confidence of 95%. The development process of the information system implies the use of SCRUM as a methodological framework, having the active participation of the client as part of the team and the definition of the sprints as part of the activities framework actions. It can be concluded that the information system Implemented information allows to improve the management of the processes involved, since a significant difference was found between the pre and post test

**Keywords:** Information system; Management; Clinic; Medical Appointments; medical stories alidad por los autores del presente texto.