

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN



"Estudio de los factores que determinan la usabilidad de tecnologías de la información en la secretaría de salud del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador 2022"

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autor:

Bach. Ceballos Anaguano, Edwin Norvey

Docente Guía:

Mtra. Vargas Fuentes, Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Autorización del director para Tesis o Trabajo de investigación

Datos del director			
Apellidos	Vargas Fuentes	Nombre	Julissa Alexandra
Datos del maestrante			
Apellidos	Ceballos Anaguano	Nombre	Edwin Norvey

Título de la investigación
ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA USABILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA SECRETARÍA DE SALUD DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, ECUADOR 2022.

Marca con una **X** si el estudiante cumple con los requisitos de cada uno de los siguientes apartados:

De la Estructura	Se cumple	Se cumple parcialmente	No cumple
Presenta todos los apartados necesarios: - Portada e Índices - Resumen e introducción - Capítulos I, II III, IV y V - Resultados - Conclusiones - Sugerencias - Referencias bibliográficas - Anexos	x		
De los antecedentes del estudio			
Identifica y describe correctamente el problema de investigación	x		
Los objetivos son claros y están formulados correctamente.	x		
Los objetivos son específicos, medibles, alcanzables y realistas.	x		
Del marco teórico			
El fundamento teórico es coherente con las variables de estudio.	X		
Cumple con la extensión solicitada por la Escuela.		x	
El fundamento teórico es consistente, lógica y organizada.	X		
De la metodología			
Es apropiada para dar solución al problema planteado.	x		
Las estrategias metodológicas son de utilidad para la consecución de los objetivos.	x		

De los resultados			
Permiten el cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación o tesis.	x		
El capítulo incluye los apartados necesarios según la modalidad de investigación.	X		
La presentación de los resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.	x		
Conclusiones			
Se encuentran redactadas con claridad y suficiencia.	X		
Guardan correspondencia con los objetivos planteados	X		
Están convenientemente fundamentadas en el trabajo previo.	X		
Sugerencias			
Las sugerencias planteadas son viables.	X		
Las sugerencias guardan coherencia con las conclusiones.	X		
Del formato y contenido			
Las tablas y figuras cumplen con lo establecido en las Normas APA 7ma ed.		x	
El documento cumple con los aspectos formales solicitados por la escuela.	x		
Existe continuidad temática entre los apartados.	x		
Las citas consideradas en el documento son suficientes para el respaldo de la investigación.	x		
El contenido tiene claridad y pertinencia	X		
La extensión corresponde con los lineamientos para el trabajo de investigación o tesis.	x		
Referencias Bibliográficas			
La bibliografía se encuentra correctamente citada dentro del documento.	X		
Las referencias bibliográficas están correctamente descritas según la normativa APA 7ma ed.		x	
La bibliografía es suficiente.	x		

Autorización

Julissa Alexandra Vargas Fuentes, docente de la Escuela de posgrado Newman,
AUTORIZA a Ceballos Anaguano, Edwin Norvey, defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

12 %

El porcentaje máximo permitido es de 25%

Observaciones al documento (si las hubiera)

Falta la Introducción.

Tacna, 19 de diciembre de 2022

Firma:



ÍNDICE

RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	8
1.1 Título del Tema.....	8
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.2.1 Origen.....	8
1.2.2 Diagnóstico básico.....	9
1.2.3 Pronóstico	9
1.2.4 Control.....	10
1.3 Objetivos de la Investigación.....	11
1.3.1 Objetivo General	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
1.4 Metodología	11
1.4.1 Tipo de Investigación.....	12
1.4.2 Diseño de investigación.....	12
1.4.3 Técnicas e instrumentos	13
1.5 Justificación.....	13
1.5.1 Teórica	14
1.5.2 Practica	14
1.5.3 Metodológica	15
1.6 Principales definiciones	15
1.7 Alcances y limitaciones.....	17
1.7.1 Alcance	17
1.7.2 Limitaciones.....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL	22
3.1 Reseña Histórica	22
3.2 Filosofía Empresarial	23
3.2.1 Visión.....	24
3.2.2 Misión.....	24
3.2.3 Objetivos	24
3.3 Tipología de estructura organizacional	25
3.4 Servicios ofertados.....	28
3.4.1 Gestión del subsistema de salud:.....	28
3.4.2 Planeamiento de la salud.....	28

3.4.3 Promoción prevención y vigilancia	28
3.4.4 Administrativo	28
3.5 Herramienta de diagnóstico FODA.....	28
3.5.1 Matriz FODA De La SS-MDMQ.....	29
3.5.2 Diagnóstico	30
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	32
4.1 Estudio de Caso	32
4.2 Marco Metodológico	35
4.2.1 Tipo de Investigación.....	35
4.2.2 Diseño de Investigación	35
4.2.3 Técnicas.....	37
4.2.4 Instrumentos.....	38
4.2.5 Población	49
4.2.6 Muestra	49
4.3 Resultados	51
CAPITULO V:.....	60
5.1 SUGERENCIAS	60
5.2 CONCLUSIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Secretaría De Salud Del Distrito Metropolitano De Quito	26
---	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Totales preguntas impares de sección uno	52
Tabla 2 Totales preguntas pares de sección uno	52
Tabla 3 Resultados Pregunta N° 1 sección dos.....	53
Tabla 4 Resultados Pregunta N° 2 sección dos.....	53
Tabla 5 Resultados Pregunta N° 3 sección dos.....	54
Tabla 6 Resultados Pregunta N° 4 sección dos.....	54
Tabla 7 Resultados Pregunta N° 5 sección dos.....	55
Tabla 8 Resultados Pregunta N° 6 sección dos.....	55
Tabla 9 Resultados Pregunta N° 7 sección dos.....	56
Tabla 10 Resultados Pregunta N° 8 sección dos.....	56
Tabla 11 Resultados Pregunta N° 9 sección dos.....	57
Tabla 12 Resultados Pregunta N° 10 sección dos	57

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como finalidad recopilar y analizar información obtenida de los funcionarios que laboran en la recepción, canalización y realización de trámites que los ciudadanos de Quito Ecuador requieren, con el objetivo de realizar el estudio de los factores que determinan la usabilidad de tecnologías de la información en la Secretaría De Salud Del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito en Ecuador. La Secretaría De Salud es una entidad adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado de Quito, que tiene como fin y objetivo la promoción y protección de la salud, la prevención de la enfermedad, la gestión de servicios municipales de salud y gestión de la fauna urbana. Para la ejecución del trabajo de investigación se tomó en cuenta los factores más relevantes identificados por los funcionarios de la institución, aplicándoles encuestas, orientadas a medir los factores que determinan la usabilidad de tecnologías de la información, además de las diversas interacciones presenciales y telemáticas realizadas han fortalecido los resultados de la investigación y han sido una gran contribución para el desarrollo de la misma. Los resultados obtenidos han marcado un panorama claro en cuanto a los factores tecnológicos y humanos existentes en la Secretaría de Salud que afectan directamente a la usabilidad de tecnologías de la información, generando estas conclusiones y recomendaciones que se pueden convertir en bases sólidas para el mejoramiento de los servicios orientados a la recepción, canalización y realización de trámites que los ciudadanos que se generan a través de la institución.

Palabras clave: Factores, usabilidad, tecnologías de la información.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está centrado en realizar el estudio de los factores que determinan la usabilidad de tecnologías de la información en la Secretaría De Salud Del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito en Ecuador, ya que establecer dichos factores es de suma importancia para promover buenas prácticas y manejo de las tecnologías de la información dentro de la institución para a la recepción, canalización y realización de trámites que los ciudadanos que los ciudadanos de la capital ecuatoriana requieren, además de promover entornos de trabajo más adecuados y eficientes para los funcionarios, así como el fortalecimiento de las diversas áreas a las que pertenecen como de la Secretaría De Salud en general.

La Secretaría de Salud, así como diversas entidades municipales pertenecientes al Distrito Metropolitano de Quito, han tenido que adaptarse a los crecientes cambios y avances de la tecnología de la información para servirse de los mismos y brindar sus servicios de mejor manera y llegar a más ciudadanos. Por lo cual es de gran importancia en desarrollo del presente trabajo, ya que el conocimiento de los factores que determinan la usabilidad de tecnologías de la información, nos da la opción de entender el panorama, tomar decisiones, y aplicar los conocimientos obtenidos para mejorar el trabajo y las condiciones de los diversos funcionarios de la institución.

Los beneficiarios de este trabajo de investigación serán los diversos funcionarios de la institución y sus autoridades, así como los ciudadanos en sí, ya que el mejoramiento y optimización de los servicios prestados al momento de agilizar los trámites ciudadanos favorecen tanto a los usuarios internos como a los usuarios externos, con la visión de hacer un uso adecuado de tecnologías de la información que sumen valor a las actividades desempeñadas por la institución en lugar de complicarlas innecesariamente. Permitiendo el desarrollo de los funcionarios y un mejor desenvolvimiento de sí mismos en cuanto a temas tecnológicos y de servicio se refiere.