



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
ESCUELA DE POSGRADO

# DISEÑO DE UN APLICATIVO CENTRADO EN EL USUARIO PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL SISTEMA DE SALUD DEL PERÚ

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO  
EN INFORMÁTICA BIOMÉDICA EN SALUD  
GLOBAL

REGINA ANDREA CASANOVA PÉREZ

LIMA - PERÚ

2018



**Asesor de Tesis**

Dr. César Paul Eugenio Cárcamo Cavagnaro, Ph.D.

## **Dedicatoria**

Para mi abuelo y Patricia, quienes me enseñaron que la lucha es hasta el final.

## **Agradecimientos**

Expreso mi agradecimiento a las siguientes personas, quienes contribuyeron en la presente investigación desde sus comienzos hasta el término de la misma.

A mis padres y madrina, por haberme apoyado en todo momento durante la elaboración de esta tesis.

Al Dr. Cesar Cárcamo, por su invaluable apoyo y consejos para sacar esta investigación adelante.

A la Dra. Andrea Hartzler, por sus consejos para dar solidez a la propuesta.

A Miguel Coloma, por ser un gran mentor y por sus enseñanzas en Diseño Centrado en el Usuario.

A Miguel Egoávil y Paola Pflucker, por su ayuda a lo largo de toda la maestría.

A mis compañeros becarios, por los grandes momentos compartidos durante estos dos años.

### **Fuente de Financiamiento**

Esta investigación se llevó a cabo gracias al financiamiento de Concytec con su programa CienciActiva.