



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Las citas electrónicas y su relación con la calidad del
servicio en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente
Piedra - Lima, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ethel July Garcia Martínez

ASESOR:

Dr. Joel Martin Visurraga Agüero

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Estratégica del Talento Humano

PERU – 2017

Dr. Ochoa Tataje Freddy

Presidente

Dr. Zevallos Delgado Karen del Pilar

Secretario

Dr. Visurraga Agüero Joel Martin

Vocal

Dedicatoria

Esta investigación es para mi madre Mirtha Martínez por brindarme su apoyo y amor incondicional, por ser la fuente de inspiración en mi vida.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme y permitirme lograr todos los objetivos trazados y a las personas que quiero por ayudarme a ser mejor persona cada día.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Ethel July Garcia Martínez**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Las citas electrónicas y su relación con la calidad del servicio en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - Lima, 2017**”, presentada, en 131 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de Mayo del 2017

Ethel July Garcia Martínez

DNI: 48120856

Presentación

Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, dando cumplimiento a las normas del Reglamento, pongo a vuestro criterio de evaluación la tesis titulada: “Las citas electrónicas y su relación con la calidad del servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - Lima, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

El documento consta de ocho capítulos. El primer capítulo denominado Introducción está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por los antecedentes, fundamentación científica, justificación, formulación del problema, hipótesis y objetivos de la investigación. El segundo capítulo denominado Marco Metodológico está relacionado con el tipo de investigación y está constituido por variables, Operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio y diseño, definición de la población, muestra y muestreo, técnicas e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El tercer capítulo denominado Resultados expone los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El cuarto capítulo denominado Discusión presenta la relación entre los antecedentes el marco teórico y los resultados. El quinto capítulo presenta las conclusiones de la investigación, El sexto capítulo Recomendaciones presenta las recomendaciones del investigador, el séptimo capítulo Referencias Bibliográficas presenta las referencias bibliográficas de los conocimientos generados a la fecha en lo referido a la investigación y el octavo capítulo presenta a través de los anexos material adicional relevante del estudio.

La Autora

Índice

	Página.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I INTRODUCCION	15
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	26
1.2.1. Bases teóricas de las Citas Electrónicas	35
1.2.2. Bases teóricas de la Calidad de Servicio	39
1.2.3. Definición de términos básicos	41
1.3 Justificación	44
1.4 Problema	45
1.4.1. Problema General	45
1.4.2. Problemas Específicos	45
1.5 Hipótesis	45
1.5.1. Hipótesis General	45
1.5.2. Hipótesis Específicos	45
1.6 Objetivos	46

	Página.
1.6.1. Objetivo General	46
1.6.2. Objetivos Específicos	46
II MARCO METODOLOGICO	47
2.1 Variables	48
2.1.1. Variable Citas Electrónicas	48
2.1.2. Variable Calidad de Servicio	48
2.2 Operacionalización de Variables	49
2.3 Metodología	50
2.4 Tipos de estudio	51
2.5 Diseño	51
2.6 Población, muestra y muestreo	52
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8 Métodos de análisis de datos	58
2.9 Aspectos Éticos	59
III RESULTADOS	60
3.1. Análisis Descriptivo	61
3.2. Contrastación de Hipótesis	67
IV DISCUSION	68
V CONCLUSIONES	77
VI RECOMENDACIONES	79
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	82
VIII ANEXOS	87
Anexo A Matriz de consistencia	88
Anexo B Matriz de Operacionalización de variables	89
Anexo C Instrumento de recolección de datos	91

	Página.
Anexo D Certificados de validación de instrumentos	94
Anexo E Muestra de instrumento aplicado	100
Anexo F Base de datos	104
Anexo G Artículo científico	118

Índice de Tablas

		Página.
Tabla 1	Demanda atendida, según distritos de procedencia que acuden al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, año 2016.	29
Tabla 2	Recursos Humanos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, año 2016	33
Tabla 3	Operacionalización de la variable citas electrónicas.	49
Tabla 4	Operacionalización de la variable calidad de servicio.	50
Tabla 5	Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos.	56
Tabla 6	Confiabilidad de la variable citas electrónicas.	57
Tabla 7	Confiabilidad de la variable calidad de servicio.	57
Tabla 8	Tabla de contingencia Genero * Citas Electrónicas.	61
Tabla 9	Tabla de contingencia Genero * Calidad de Servicio.	62
Tabla 10	Tabla de contingencia Citas Electrónicas * Calidad de Servicio.	63
Tabla 11	Tabla de contingencia Citas Electrónicas * dimensión oferta hospitalaria de la variable Calidad de Servicio.	64
Tabla 12	Tabla de contingencia Citas Electrónicas * dimensión demanda hospitalaria de la variable Calidad de Servicio.	65
Tabla 13	Tabla de contingencia Citas Electrónicas * dimensión satisfacción del paciente de la variable Calidad de Servicio.	66
Tabla 14	Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio.	68

	Página.
Tabla 15 Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio.	69
Tabla 16 Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y dimensión demanda hospitalaria de la variable calidad de servicio.	70
Tabla 17 Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y dimensión satisfacción del paciente de la variable calidad de servicio.	71

Índice de Figuras

		Página.
Figura 1	Mapa de ubicación geográfica y jurisdicción sanitaria, 2015.	27
Figura 2	Organigrama Estructural del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz	34
Figura 3	Distribución física del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz	35
Figura 4	Proceso para reservar una cita médica en línea	37
Figura 5	Diseño correlacional	52
Figura 6	Cálculo de la muestra	54
Figura 7	Histograma Genero * Citas Electrónicas	61
Figura 8	Histograma Genero * Calidad de Servicio.	62
Figura 9	Citas Electrónicas * Calidad de Servicio.	63
Figura 10	Histograma citas electrónicas * dimensión oferta hospitalaria.	65
Figura 11	Histograma citas electrónicas * dimensión demanda hospitalaria.	66
Figura 12	Histograma citas electrónicas * dimensión satisfacción del paciente.	67

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Citas Electrónicas y la Calidad del Servicio en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - Lima, 2017. La población fue de 378 usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz al día para tramitar una cita médica, en los cuales se han empleado la variable Citas Electrónicas y Calidad de Servicio.

El método empleado fue investigación básica. Esta investigación utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, el cual recogió la información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario para pacientes y/o usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en busca de una cita médica, el cual estuvo constituido por 24 preguntas en la escala de Likert (1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4- De acuerdo y 5- Totalmente de acuerdo), en el cuestionario los pacientes y/o usuarios brindaron información acerca de la variable Citas Electrónicas y Calidad de Servicio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye presentando evidencia significativa para afirmar que las citas electrónicas y la calidad de servicio se relacionan en forma positiva y presentando nivel bajo.

Palabras clave: Citas electrónicas, calidad de servicio, hospital, paciente, oferta, demanda, satisfacción.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between Electronic Citations and Quality of Service at the Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - Lima, 2017. The population was 378 users who attend the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz at Day to process a medical appointment, in which have been used the Electronic Citations and Quality of Service.

The method used was basic research. This research used the non-experimental correlational level, which collected the information in a specific period that was developed when applying the instrument: questionnaire for patients and / or users who go to the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz in search of a medical appointment, Which was constituted by 24 questions on the Likert scale (1- Totally disagree, 2- Disagree, 3- Neither agree nor disagree, 4- Agree and 5- Totally agree), in the questionnaire patients And / or users provided information about the variable Electronic Citations and Quality of Service, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes by presenting significant evidence to affirm that electronic appointments and quality of service are positively related and presenting low level.

Keywords: Electronic Citations, Quality of Service, hospital, patient, supply, demand, satisfaction.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

El ser humano en su continuo deseo de mejorar la calidad de vida de él y de las personas a su alrededor; a través de los años, ha venido creando e innovando continuamente procesos para alcanzar su mayor objetivo llegando al día de hoy, donde ahora somos testigos y cómplices del desarrollo de la humanidad. Desarrollo, que ha permitido el crecimiento económico y social de muchísimos países y que, además han ayudado a preservar la vida humana en la tierra.

Gracias a los pioneros tecnológicos, grandes mentalidades, es que han existido estos avances en la ciencia y tecnología que han cambiado el mundo donde vivimos, mejorando los diversos servicios básicos del ser humano, principalmente en el sector salud, uno de los más fundamentales para la supervivencia del ser humano. Es así que, a través de los años la tecnología de la mano con el servicio de salud ha dado pasos agigantados brindando una mejor y mayor calidad de vida a la población.

Podemos evidenciar que, en el ámbito internacional, actualmente se vive en un mundo globalizado y demandante, en el cual, todos los días la población exige continuamente más avances tecnológicos, es por este motivo que se evidencia la innovación así como lo presentó la Revista online NCYT Amazings en su artículo donde un grupo de Genómica Biomédica del Programa de Investigación e Informática Biomédica (GRIB), en España han introducido lo que sería la primera herramienta web para diseñar paneles de secuenciación para cáncer, a fin de brindar un aporte a la comunidad científica, teniendo en cuenta el tipo de tumor de interés, esta nueva interfaz fue presentada bajo el nombre de OncoPaD.

Así como esta innovación fue publicada a través del internet para conocimiento de millones de personas alrededor del mundo, muchas otras noticias están por ser concluidas y posteriormente presentadas, de esta manera se entiende el proceso de los avances tecnológicos que impactarían nuestras vidas en un futuro muy cercano.

En el ámbito nacional, nuestro país no es ajeno a la tecnología a pesar de que aun somos considerados un país con limitaciones tecnológicas. Según un artículo en el portal web de Radio Capital, detalla que nos mantenemos en el puesto noventa (90) de ciento cuarenta y tres (143) economías del mundo, según el informe Global de Tecnología de Información 2015, el cual se encarga de analizar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en el proceso de desarrollo y competitividad de las economías del mundo. Según el mencionado informe los países que figuran este año en la mitad superior de la tabla son Chile en el puesto treinta y ocho (38), Uruguay en el puesto cuarenta y seis (46), Costa Rica en el puesto cuarenta y nueve (49), Panamá en el puesto cincuenta y uno (51), Colombia en el puesto sesenta y cuatro (64), México en el puesto sesenta y nueve (69), seguido de Perú en el puesto noventa (90), manteniéndose en el mismo lugar desde el año pasado y está por delante de Argentina que se encuentra en el puesto noventa y uno (91), seguidos de República Dominicana en el puesto noventa y cinco (95), Venezuela en el puesto ciento tres (103), Paraguay en el puesto ciento cinco (105) y finalmente Bolivia en el puesto ciento once (111). Cabe mencionar que los países con los mejores puestos en la región fueron El Salvador en el puesto dieciocho (18) y Uruguay en el puesto diez (10).

Por consiguiente, con los mencionados resultados se ha percibido que una de las causas por las que el Perú se encuentra sumergido dentro de los países con escasos avances tecnológicos es el limitado sistema educativo de baja calidad que se brinda en nuestro país, siendo la educación eje fundamental para el desarrollo de las futuras sociedades.

En ese sentido, se entiende que la calidad es el factor importante para el continuo desarrollo de nuestra población, y que tiene que abarcar todos los sectores de nuestro país, como lo es el sector educación, ambiental, tecnológico, social y principalmente el sector salud, siendo la salud el inicio de un buen desarrollo físico del ser humano. La calidad del servicio de salud que actualmente brinda el estado a su población tiene que estar representada por la última tecnología y un buen servicio de atención al paciente, con el fin de preservar y

mejorar la salud poblacional.

Teniendo en cuenta que la calidad es considerada según Publicaciones Vértice (2008), como el “conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p.1). En otras palabras podemos deducir que, una empresa o institución tanto pública como privada brinda productos y/o servicios de calidad cuando la población a la que va dirigida satisface sus necesidades puesto que ha igualado o superado las expectativas que tenían acerca del producto y/o servicio.

En ese sentido se entiende que la calidad y la tecnología que brinda el gobierno nacional deben otorgar bienestar a su población en diferentes ámbitos socioculturales. Uno de los ámbitos fundamentales para la preservación de la vida humana, como ya lo hemos mencionado líneas arriba es principalmente la salud, teniendo en cuenta que en nuestro país hay brechas muy grandes por acortar entre la salud con la tecnología y la calidad en la que se brinda.

Como bien se sabe, la salud es el tema de la actualidad más importante a nivel mundial, puesto que cada día somos testigos de los nuevos avances en las ciencias de salud, es por ello que tanto el personal médico y los centros de salud, están en la obligación de mejorar constantemente la calidad de vida del paciente y/o usuario por medio de capacitaciones e implementaciones tecnológicas.

Es así como la calidad de salud que se brinda al paciente y/o usuario está relacionada con el servicio de atención en salud pública que brinda el gobierno en todo nuestro territorio nacional. Teniendo en cuenta que la atención en salud comprende más allá del trato doctor - paciente, sino que en palabras de la Organización Mundial de Salud la atención primaria en salud es la

asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país. Es el núcleo del sistema de salud del país y forma parte

integral del desarrollo socioeconómico general de la comunidad (p.1).

En otras palabras, la salud tiene que ser accesible para todas las personas, siendo parte esencial del desarrollo socioeconómico del país y su comunidad, dando a entender que los organismos públicos nacionales tienen el deber de brindar una buena calidad de salud a su población, contando con insumos médicos, una correcta infraestructura, diversidad de medicamentos y sobre todo asistencia médica y técnica, esto quiere decir que, los hospitales deben de brindar un catálogo de servicios de atención básica y que los mismos sean de calidad.

Más allá de los servicios básicos que puede ofertar un establecimiento de salud a su población, está la calidad de atención que se brinda. Cabe mencionar que, la calidad de atención se mide desde el momento en que el paciente ingresa al centro de salud, el trato que recibe para que se le otorgue la cita médica solicitada es la primera impresión que tiene el paciente y/o usuario en el establecimiento y esto conlleva a la satisfacción o no del mismo. Asimismo, la organización interna del centro de salud, como es la correcta programación del personal médico y el acervo de las historias clínicas son fundamentales para que el paciente no tenga algún percance durante su permanencia en el establecimiento.

En el ámbito institucional, nos referimos al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, categorizado como establecimiento de salud con segundo nivel en atención y centro de referencia de la población de Lima Norte que comprende los distritos de Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón y Carabaylo de la provincia de Lima. Siendo su población jurisdiccional un promedio de cuatrocientos cincuenta y siete mil setecientos treinta y siete (457,737) habitantes a consecuencia de la migración en los últimos veinte (20) años, lo que originó una mayor demanda de población al hospital. Debiendo tomar las medidas necesarias para la correcta atención de los pacientes que acuden al mencionado establecimiento en busca de atención de salud. Puesto que, según datos del Análisis de Situación de Salud del Hospital

Carlos Lanfranco La Hoz se evalúa la satisfacción del usuario externo bajo la herramienta SERVQUAL (Quality Service), la cual es utilizada para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. “Sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad de servicio” (p.139).

En ese sentido y bajo esta herramienta se pudo determinar el nivel de satisfacción obtenida, la cual es menor al 40%, lo que indica que se encuentra por mejorar la satisfacción del paciente y/o usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Este bajo nivel de satisfacción se puede deducir puesto que se evidencia todos los días a muy tempranas horas de la madrugada largas colas que forman las personas, quienes muchas de ellas son mujeres embarazadas, personas de la tercera de edad y padres de familia con sus menores hijos, con la finalidad de poder acceder a una cita médica y aunque algunas personas logran obtener su cita, muchas otras no lo logran puesto que se terminan las programaciones del día y tienen que regresar al día siguiente con la incertidumbre de obtener la cita médica que necesita, originando la primera mala impresión que tiene el paciente y/o usuario hacia el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Finalmente, se determina la problemática en la presente investigación donde se analizará la calidad de servicio que se brinda al paciente y/o usuario con respecto a la atención e insatisfacción del usuario al formar largas e interminables colas con el propósito de obtener una cita médica por consulta externa, teniendo como alternativa de solución la adecuación de un sistema de citas electrónicas en línea y no solo presencial, con el fin de mejorar la calidad de servicio que se brinda a los pacientes y/o usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, ya que mediante el plan piloto realizado por Walter H. Curioso, el cual trata sobre la implementación de un sistema de registro de Historias Clínicas Electrónicas, se analizaron los resultados que se obtuvieron en donde la

implementación y desarrollo del sistema fueron de manera positiva, puesto que las obstetrices que participaron en la prueba ahorraron tiempo en la recolección de datos para inscribir las Historias Clínicas Electrónicas, asimismo las pacientes percibieron una mejoría en la implementación del mencionado sistema. En conclusión esta implementación piloto tuvo resultados favorables, mejorando la atención y minimizando procesos. Es por esta razón que se toma como referencia para la formulación de la presente investigación puesto que contando con un sistema de citas electrónicas, los pacientes y/o usuarios podrán reservar personalmente sus citas médicas sin la necesidad de formar largas colas, asimismo mejoraría la calidad de servicio que se brinda actualmente en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Para la presente investigación se realizó la búsqueda de antecedentes que ayudaron a comprender las variables ya mencionadas. Se revisó información tanto del plano nacional e internacional para así poder tener un panorama más amplio sobre los temas antes mencionados.

Nacionales

Ramírez (2015), en su investigación titulada “Implementación de un sistema de control de citas médicas integrado con una aplicación móvil que facilite la gestión de búsqueda y reservas en clínicas, realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú”, su objetivo principal trata sobre la creación de una aplicación móvil, el cual funcione como un motor de búsqueda personalizada y que permita realizar reservas de citas médicas desde el teléfono inteligente de cualquier persona, contando con el registro de todos los doctores del Perú. Teniendo como conclusiones finales que, se obtuvo el registro de médicos del Perú, asimismo se logró diseñar e implementar una herramienta móvil en plataforma IOS, en ese sentido se cumplió con el objetivo principal de la mencionada investigación (pp.11-60).

La investigación realizada por Ramírez se encuentra dentro del marco de Citas Médicas puesto que se encuentra relacionada con las Citas Electrónicas, tema de interés en la investigación realizada. Asimismo precisa la importancia de

la Atención médica a los pacientes.

Según Gutarra (2014), en su investigación titulada “Implementación de un sistema de Historias Clínicas Electrónicas para el centro de Salud Perú 3ra zona” realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú, implementa un sistema de historias clínicas electrónicas permitiendo la optimización del proceso de atención y mejorando la calidad de atención a los pacientes del centro de salud. Dando como conclusiones finales que si se logró la implementación del mencionado sistema y se ha mejorado la calidad en la atención al paciente, logrando así un aumento de la satisfacción (pp.13-75).

La investigación realizada por Gutarra se encuentra dentro del marco de historias clínicas puesto que se encuentra relacionada con las historias clínicas electrónicas, tema de interés en la investigación realizada. Asimismo precisa la importancia de la Atención médica a los pacientes.

Según Farroñay y Trujillo (2013), en su investigación titulada “Sistema de registro de atención médica para un Centro de Salud de nivel I-3 de complejidad”, realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú, implementa un sistema que solucione el problema principal de gestión de la información hacia el paciente automatizando los procesos asistenciales de atención de servicios clínicos y control de exámenes médicos en un establecimiento de salud de nivel de complejidad I-3. Teniendo como conclusiones finales la exitosa automatización del proceso de implementación de registro de atención médica en consulta externa ambulatoria general y el proceso de control de exámenes médicos de laboratorio. Así que se cumplió con el objetivo principal de la mencionada investigación (pp.25-216).

La investigación realizada por Farroñay y Trujillo se encuentra dentro del marco de la Atención médica puesto que se encuentra relacionada con las Citas Electrónicas, tema de interés en la investigación realizada. Asimismo precisa la importancia de la Atención médica a los pacientes.

Según Ríos (2012), en su investigación titulada “Percepción De La Calidad De Atención En El Programa De Planificación Familiar Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, analiza la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios en el programa de planificación familiar por su importancia en la salud sexual de la población, es por ello que se eligió al Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el periodo Enero-Febrero 2012 y se realizó una encuesta a los usuarios del servicio, determinando el tiempo utilizado para recibir los servicios de salud, la calidad al momento de la atención a los usuarios, la calidez de atención que recibieron los usuarios de acuerdo con su percepción y el grado de satisfacción obtenida. De entre todas las conclusiones se pudo determinar que el programa de planificación familiar se presenta una buena percepción en lo que respecta a calidad y calidez de parte del personal, pero que a pesar de esto se tiene que trabajar en el tiempo de espera siendo este el principal problema encontrado en el mencionado programa y a su vez el motivo por el cual se encontró un alto grado de insatisfacción por parte de los pacientes del mencionado hospital. Finalmente se planteó como posible solución implementar un sistema de pre – citas haciendo uso de las líneas telefónicas e internet. Y por el lado la calidad de atención se plantea establecer políticas de estímulo a los servicios hospitalarios que presenten mejores resultados de satisfacción (pp.9-45).

La investigación realizada por Ríos se encuentra dentro del marco de Calidad de Atención puesto que se encuentra relacionada con la Calidad de Servicio que se brinda en los hospitales, tema de interés en la investigación realizada. Asimismo, precisa la importancia de la Calidad de Servicio de Atención médica a los pacientes.

Internacionales

Del Salto (2014), en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”, realizada en la Universidad Central del Ecuador. Quito, analiza la calidad de la atención ofertada

por el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía con relación a la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen sobre sus necesidades de salud en el periodo 2012. Teniendo como resultado la relación de ambas variables determinando que hay satisfacción en la atención, considerando que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención (pp.5-75).

La investigación realizada por Del Salto se encuentra dentro del marco de la Satisfacción del paciente puesto que se encuentra relacionada con la Calidad de Servicio, tema de interés en la investigación realizada. Asimismo precisa la importancia de la Calidad de Servicio.

Atlenza (2013), en su investigación titulada “Historia Clínica informática única, una herramienta en la mejora de procesos en Salud Pública. Ciudad de Córdoba, Argentina”, pretende aportar los lineamientos generales para optimizar la gestión de la información en los servicios de salud, mediante un sistema informático aplicable a cualquier entidad que brinde servicios de salud con la finalidad de mejorar la calidad de atención al paciente, así como también mejorar el desarrollo profesional médico que se encuentra involucrado. Teniendo finalmente resultados confiables sobre el nuevo sistema implementado, mejorando de esta manera la organización sobre las Historias Clínicas convencionales a las Historias Clínicas Electrónicas en donde si bien es cierto se presentaron algunos inconvenientes se pudo optimizar para brindar un mejor servicio con calidad de atención al paciente (p.187).

La investigación realizada por Atlenza se encuentra dentro del marco de las Historias Clínicas Electrónicas puesto que se encuentra relacionada con las Citas Electrónicas, tema de interés en la investigación realizada. Asimismo precisa la importancia de las Historias Clínicas Electrónicas.

Según Sabartés (2013), en su investigación titulada “Historia clínica electrónica en un departamento de Obstetricia, Ginecología y Reproducción: Desarrollo e Implementación. Factores Calve”, realizada en la Universidad

Autónoma de Barcelona, Barcelona, España, su principal objetivo es aportar con un proceso de implementación de Historias Clínicas Electrónicas a un centro de salud, con la intención de clarificar conceptos y obtener mayores beneficios, puesto que se ha evidenciado que actualmente la tecnología es fundamental para la sociedad y los establecimientos de salud son entidades indispensables para la implementación de procesos electrónicos como lo antes mencionados. Teniendo como conclusiones finales que la implementación de la Historia Clínica Electrónica en un centro sanitario requiere de una correcta metodología de trabajo, puesto que garantiza la conservación de la información en un formato adecuado (pp.4-326).

La investigación realizada por Sabartés se encuentra dentro del marco de las Historias Clínicas Electrónicas puesto que se encuentra relacionada con las Citas Electrónicas, tema de interés en la investigación realizada. Asimismo precisa la importancia de las Historias Clínicas Electrónicas.

Según Morales (2009), en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril del 2009”, realizada en la Pontificia Universidad Javeriana, Santafé de Bogotá, Colombia, determina el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias de una institución de primer nivel de atención en salud, teniendo como resultados que más de la mitad de la población que fue encuestada manifiesta un nivel de satisfacción media con relación a la atención de enfermería, seguida por la insatisfacción por parte del resto de la población encuestada, concluyendo de esta manera las conductas satisfactorias entorno a la calidad de servicio ofrecidas por parte de las enfermeras en la institución de primer nivel de atención en salud del cual se basó la investigación (pp.14-75).

La investigación realizada por Morales se encuentra dentro del marco de la Satisfacción del paciente puesto que se encuentra relacionada con la Calidad de Servicio, tema de interés en la investigación realizada. Asimismo precisa la

importancia de la Calidad de Servicio.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

En la presente investigación se ha hecho una revisión de la fundamentación científica o marco teórico por cada variable, así como también se ha recopilado información del hospital donde se basa la investigación, puesto que de esta manera se permite sustentar la investigación de una forma más concreta, mejorando la comprensión de la realidad problemática.

Según el Análisis de Situación de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, describió que el mencionado hospital, se encuentra actualmente ubicado en la Av. Sáenz Peña cuadra 6 s/n, entre las calles Domingo Faustino Sarmiento, pasaje Trinitarias y Av. Sáenz Peña, en el distrito de Puente Piedra, provincia de Lima, departamento de Lima, a la altura del Km 31 ½ de la Carretera Panamericana Norte. En ese sentido y por su accesibilidad geográfica es considerado el centro de referencia de la población de los distritos de Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón y Carabayllo (San Pedro, San Benito y Lomas de Carabayllo), considerando además a la población que se encuentran en el margen izquierdo de la Carretera Panamericana Norte correspondiente a los distritos de Mi Perú y Ventanilla de la provincia Constitucional del Callao, tal y como se muestra en la siguiente figura:

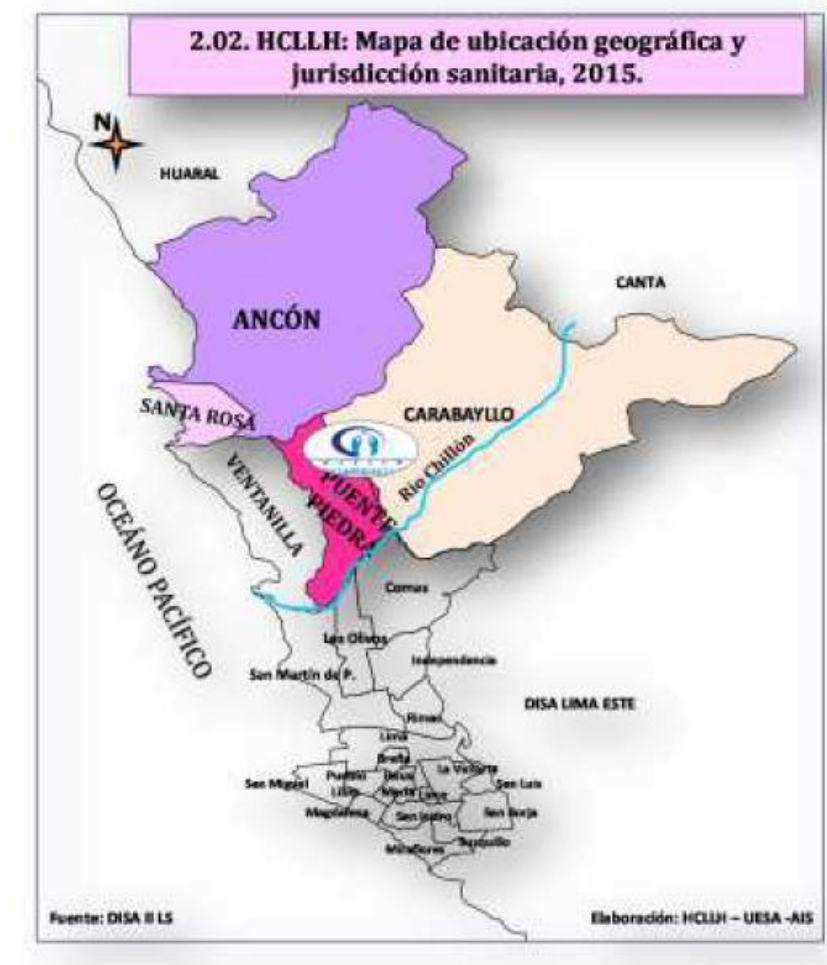


Figura 1. Mapa de ubicación geográfica y jurisdicción sanitaria, 2016.

Nota: Análisis de Situación de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Es un establecimiento de salud categorizado con nivel II-2, que según la Norma Técnica de Categorías de Establecimientos del Sector Salud realizado por el Ministerio de Salud, se entiende que el hospital es responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población en su ámbito referencial, brindando atención integral, ambulatoria y hospitalaria especializada.

Históricamente, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz fue inaugurado el 17 de Setiembre de 1971, llamado inicialmente como Centro de Salud Materno Infantil para posteriormente ser reconocido como Hospital de Apoyo Puente Piedra, iniciando sus actividades con la atención ambulatoria en las cinco (05) especialidades básicas las cuales son: Medicina, Pediatría, Gineco Obstetricia, Cirugía y Odontología; contando con 25 camas de internamiento para

una población estimada en ese entonces en 35, 000 habitantes. Finalmente, se cambia la denominación de Hospital Puente Piedra a Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, en reconocimiento al médico peruano.

En los últimos 15 años, se ha incrementado la población jurisdiccional llegando aproximadamente a 457, 737 habitantes, debido al efecto migratorio que incrementó a 1100% teniendo bajo su jurisdicción a la población de los distritos de Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón y Carabayllo de la provincia de Lima. Lo cual constituye una gran magnitud de demanda referencial de pacientes asegurados por el Seguro Integral de Salud y pacientes no asegurados, quienes solicitan atención en los servicios hospitalarios. Asimismo el hospital Carlos Lanfranco la Hoz cuenta con fortalezas como la atención especializada, la construcción del Departamento de Farmacia para fortalecer el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos.

Según el Análisis de Situación de Salud del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, durante el año 2015 se han atendido 29, 930 personas por consulta externa entre nuevos y reingresos, asimismo se menciona que el 98.2% de la población atendida es del distrito de Puente Piedra, correspondiendo el 1.8% a los demás distritos, así como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Demanda atendida, según distritos de procedencia que acuden al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, año 2015

Demanda atendida por años, según distrito de procedencia, año 2015		
Distritos	Población	Porcentaje
Puente Piedra	29,381	98.20%
Carabayllo	185	0.6%
Ancón	182	0.6%
Ventanilla	66	0.2%
Comas	32	0.1%
Los Olivos	17	0.1%
Otros	67	0.2%
	29,930	100%

Nota: Análisis de Situación de Salud del hospital Carlos Lanfranco la Hoz

Asimismo, el hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con la siguiente estructura institucional, estando incluida la cartera de servicios en los diferentes departamentos que se detallan a continuación:

Estructura Institucional

Órgano de Dirección

Dirección Ejecutiva

Órgano de Control Institucional

Órgano de Control Interno

Órgano de Asesoramiento

Oficina de Planeamiento Estratégico

Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental

Unidad de Gestión de Calidad

Órgano de Apoyo

Oficina de Administración

Unidad de Personal
Unidad de Economía
Unidad de Logística
Unidad de Servicios Generales y Mantenimiento
Oficina de Estadística, Informática y Telecomunicaciones
Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Oficina de Seguros

Órganos de Línea

Departamento de Medicina
Departamento de Cirugía
Departamento de Pediatría
Departamento de Gineco – Obstetricia
Departamento de Odontología
Departamento de Enfermería
Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico
Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
Departamento de Diagnóstico por Imágenes
Departamento de Apoyo al Tratamiento

Cartera de Servicios de salud

Departamento de Emergencia

Emergencia en Medicina
Emergencia en Pediatría
Emergencia en Cirugía
Emergencia en Gineco obstetricia
Emergencia en Trauma Shock
Emergencia en Diagnostico e Imágenes
Emergencia en Cuidados intensivos

Departamento de Medicina

Medicina Interna

Neumología Espirometría
Gastroenterología Endoscopia / Colonoscopia
Endocrinología
Medicina Física y Rehabilitación
Psiquiatría
Neurología
Cardiología – Riesgo Quirúrgico
Dermatología
Reumatología
Infectología

Departamento de Pediatría

Neonatología
Medicina Pediátrica

Departamento de Apoyo al tratamiento

Nutrición
Servicio Social
Psicología
Farmacia Clínica
Dosis Unitaria

Departamento de Cirugía

Cirugía General
Cirugía Plástica
Traumatología
Urología
Otorrinolaringología
Oftalmología
Neurocirugía

Departamento de Ginecología y Obstetricia

Ginecología

Obstetricia – Alto Riesgo Obstétrico
Medicina Materno Fetal: Monitoreo Fetal
Psicoprofilaxis Obstétrica
Unidad de Displasia

Departamento de Odontoestomatología

Odontología General
Ondontopediatría

Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico

Centro Quirúrgico
Atención Ambulatoria

Departamento de Diagnóstico por Imágenes

Radiología
Ecografía
Tomografía
Mamografía

Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica

Patología Clínica
Laboratorio Clínico
Anatomía Patológica
Banco de Sangre

Estrategias y Programas Estratégicos

Inmunizaciones
Prevención y Control de Tuberculosis
Prevención y Control de ITS –VIH/SIDA
Salud sexual y Reproductiva – Planificación Familiar
Detección del cáncer de cuello uterino y de mama
Consejería en Salud Sexual y Reproductiva
Planificación familiar

Control del Niño Sano (CREDE)
 Atención diferenciada del / la adolescente
 Atención Integral del Adulto y Adulto Mayor
 Salud Mental
 Salud Ocular
 Prevención y Control de enfermedades zoonóticas
 Prevención y Control de Enfermedades Metaxénicas

Tópico de enfermería

Seguro Integral de Salud

Módulo de Atención al Maltrato Infantil en Salud (MAMIS)

Centros de Referencias y Contrareferencias
 Defensoría de la salud

Con respecto al capital humano se sabe que el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con un promedio de 828 trabajadores, de los cuales 598 son personal administrativo y 230 son personal asistencial.

Tabla 2

Recursos Humanos del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, año 2016.

Recursos humanos del HCLLH, año 2016		
Personal de Salud	Cantidad	Porcentaje
Administrativo	598	72.2%
Asistencial	230	27.8%
	828	100%

Nota: Análisis de Situación de Salud del hospital Carlos Lanfranco la Hoz

De igual manera, el hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con organigrama estructural, el mismo que se muestra en la siguiente figura:

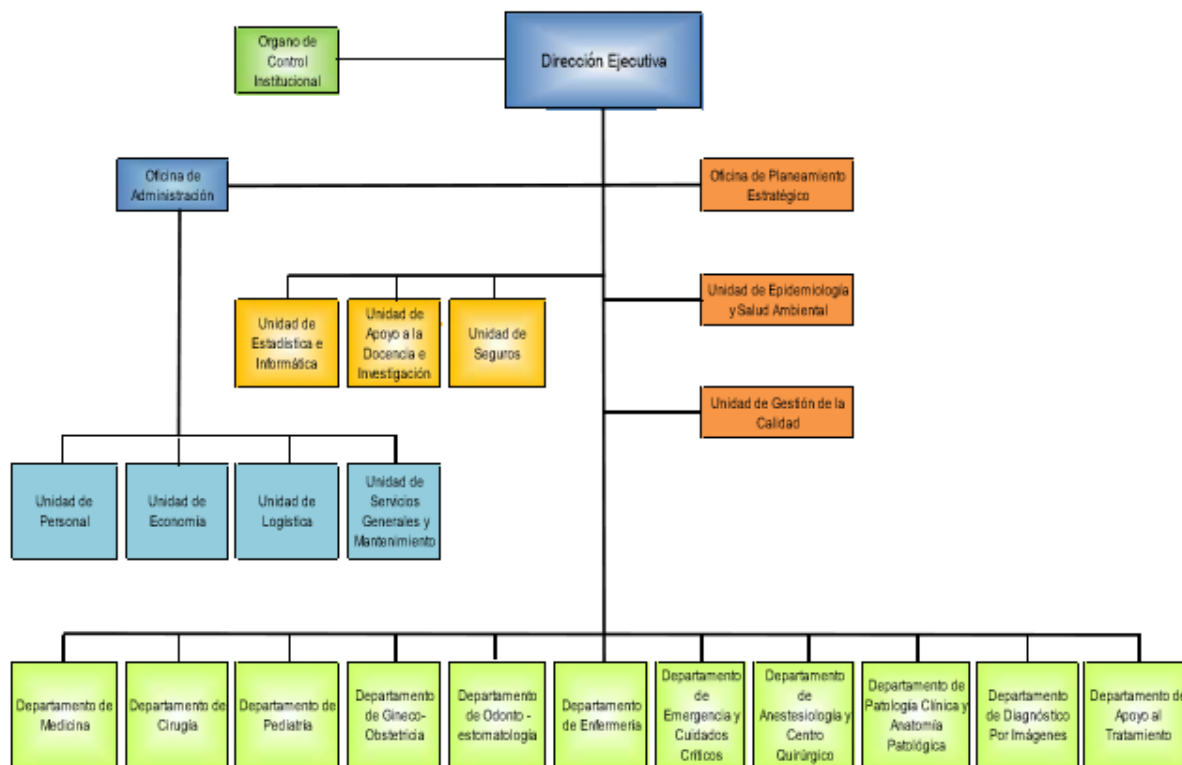


Figura 2. Organigrama Estructural

Nota: Análisis de Situación de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

De esta manera, se podrá comprender de mejor manera la estructura institucional y la cartera de servicio descrita líneas arriba, lo cual será de gran utilidad más adelante, en el desarrollo de la presente investigación.

Del mismo modo, se detalla la distribución del hospital, el cual se constituye en los siguientes bloques, así también se muestra gráficamente la distribución del mismo, para una comprensión más dinámica de la presente investigación:

Emergencia

UCI Adultos

Hospitalización Pediatría y Neonatología

Hospitalización Gineco Obstetricia

Hospitalización Medicina y Cirugía

Central de Esterilización y Centro Quirúrgico

Diagnóstico por Imágenes

Consultorios Externos I, II

Laboratorio, Farmacia, Almacén General y Servicios Generales

Área Administrativa



Figura 3. Distribución física del HCLLH

Nota: Análisis de Situación de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

1.2.1 Bases teóricas de las Citas Electrónicas

La presente investigación tiene a las citas electrónicas como una de sus variables, por lo tanto se buscó información relacionada, esto ayudó a una mejor comprensión, ya que poseen cierta similitud, asimismo se utilizó como base para sostener esta investigación.

Según el Ministerio de Salud (s.f.), indicó que las citas electrónicas o bien llamadas citas médicas en línea es “un sistema que permitirá al usuario de salud reservar su cita de manera rápida y eficaz, así como disminuir su tiempo de espera y atenderse de manera oportuna, sin hacer colas” (p.1). Esto significa que, el paciente y/o usuario podrá reservar su cita médica sin la necesidad de acudir al centro de salud, ahorrando tiempo y mejorando de esta manera la calidad de servicio que se ofrece en los hospitales y establecimientos de salud.

Asimismo, el portal explicó que el sistema es gratuito, se podrá reprogramar las citas de manera fácil, optimizando de esta manera las agendas médicas. Cabe mencionar que todos los usuarios que tengan historia clínica en el centro de salud seleccionado podrán reservar su cita médica en línea.

La interacción con el sistema comienza con digitar el número del documento nacional de identidad (DNI) y el apellido de la persona a quien va dirigida la consulta médica, luego el paciente debe seleccionar el servicio al que acudirá a su cita, el siguiente paso es ingresar su correo electrónico para que de esta manera se seleccione al médico y fecha que mejor le parezca, de esta manera se podrá saber si la cita que está eligiendo está o no disponible. Una vez que se seleccione la fecha de cita, se deberá seleccionar la hora de la misma, generándose de esa manera el código de Pre-cita, el cual podrá ser enviado con un mensaje de texto al celular, un mensaje de correo electrónico o podrá imprimir la reserva de la cita desde la página web, finalmente podrá llevar su reserva de cita al centro de salud elegido para poder cancelarla y así poder ser atendido.

En la siguiente figura se muestra de manera dinámica el proceso de reserva de una cita médica:



Figura 4. Proceso para reservar una cita médica en línea

Nota: Portal web del Ministerio de Salud

Con esta mejora por parte del Ministerio de Salud se busca brindar un mejor servicio, el cual permita la reservación o programación de citas médicas por consulta externa, con el fin de recibir atención profesional médica en la unidad que cuente con este servicio, sin la necesidad de acudir al centro de salud, evitando así la pérdida de tiempo en formar largas colas con la incertidumbre de poder o no conseguir la cita médica por la cual ha acudido al establecimiento de salud de su jurisdicción. Sin embargo, en la actualidad las citas médicas en línea solo están habilitadas en ocho hospitales y tres institutos a nivel nacional.

Las citas médicas en línea del Ministerio de Salud, forma parte del proyecto de mejora denominado Plan Cero Colas, aprobado con Resolución Jefatural N° 348-2016/IGSS, con fecha 12 de Mayo del 2016, el cual tiene como principal propósito reducir el tiempo de espera de los pacientes y/o usuarios para poder obtener una cita médica en consulta externa especializada en los hospitales e institutos de Lima Metropolitana. Del mismo modo, entre los objetivos específicos esta mejorar la recepción y entrega de citas en el área de admisión, mediante la capacitación al personal que se encarga de orientar y proporcionar las citas programadas en los establecimientos de salud. Fortalecer las citas con la

implementación de sistemas informáticos para el otorgamiento de citas programadas y para la referencia y contrareferencia. Disminuir el número de colas en el área de admisión, mediante la integración de ventanillas integradas para la atención de pacientes y el otorgamiento de las citas médicas. Implementar estrategias para la atención de urgencias en el primer nivel y atención pre hospitalario. Fortalecer la atención médico quirúrgica especializada en los establecimientos de salud del primer nivel de atención.

Según el documento técnico denominado Plan Cero Colas, el objetivo específico dos “Fortalecer las citas mediante la implementación de sistemas informáticos para el otorgamiento de citas programadas y para la referencia y contrareferencia desde los establecimientos de salud de primer nivel a los hospitales, a través de REFCON” (p.9), es de interés para los fines de la presente investigación.

Dimensiones de la variable citas electrónicas

Dimensión 1: Historia clínica electrónica

Según el Ministerio de Salud (s.f.), indicó que el registro nacional de historias clínicas electrónicas es “la infraestructura tecnológica especializada en salud que administra las historias clínicas electrónicas dentro de los términos estrictamente necesarios para garantizar la seguridad y la calidad de la atención a los pacientes” (p.1). Asimismo revela que el mencionado registro contiene datos de toda persona que se trate en cualquier establecimiento de salud. Siendo el único titular de la mencionada base de datos el Ministerio de Salud, encargándose de su administración.

Dimensión 2: Atención al paciente

Según el Proyecto de mejora denominado Plan Cero Colas la atención al paciente es uno de los indicadores fundamentales para poder determinar el grado de satisfacción del paciente, no solo en el momento de acudir para conseguir una cita médica sino en todo momento que se encuentra dentro del establecimiento de salud, ya sea la atención que le brindan en admisión, con el médico, en farmacia y en los otros servicios del establecimiento. Poder conocer la clase de atención que

recibe, como conocer el tiempo de espera del paciente es fundamental para encontrar soluciones de alto impacto para el paciente y que este se siente satisfecho con la atención recibida.

1.2.2 Bases teóricas de la Calidad de Servicio

La presente investigación se basa en la Calidad de Servicio, por lo tanto se utilizó metodologías ya investigadas y que están relacionadas con este tema, ya que poseen cierta similitud y que sirvió como base para sostener esta investigación.

Según Publicaciones Vértice (2008), definió a la calidad como el “conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p.1). En otras palabras podemos deducir que, una empresa o institución tanto pública como privada brinda productos y/o servicios de calidad cuando a la población a la que va dirigida satisface sus necesidades puesto que ha igualado o superado las expectativas que tenían acerca del producto y/o servicio. En otras palabras y para efectos de la presente investigación se distingue que los pacientes son los que tienen expectativas y necesidades hacia el hospital, cuando se cumple con las necesidades y expectativas del paciente se puede afirmar que se ha brindado un servicio de calidad.

Asimismo, Publicaciones Vértice (2008) define servicio como un “conjunto de prestaciones que el cliente espera – además del producto o del servicio básico – como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (p.1). Es decir, que por la adquisición de un bien o servicio, el cliente espera ciertas atenciones antes, durante y después de la adquisición. Finalmente, calidad de servicio se puede definir como la percepción que tiene el cliente hacia un servicio que ha adquirido y que este ha satisfecho sus necesidades y/o cumplido sus expectativas que tenía en el momento de la compra.

Para entender mejor los conceptos, comprendemos que el hospital Carlos Lanfranco la Hoz es una institución pública que presta servicios. De esta manera,

se podrá definir ambas palabras por separado, teniendo así que tocar por un lado la definición de calidad y la definición del servicio, para finalmente poder entender el concepto de calidad de servicio en salud enfocado a los clientes (llamados pacientes para fines de esta investigación).

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión 1: Oferta Hospitalaria

Publicaciones Vértice (2008) manifiesta que la oferta va más allá del posicionamiento que posee su producto, es la experiencia que se tiene con el producto o servicio que se brinda, afirma que “una empresa debe ofrecer una promesa sobre la experiencia total que el consumidor puede esperar recibir”(p.1).

Sin embargo y para efectos de la presente investigación se tomara en cuenta la definición de la dimensión oferta hospitalaria por Vargas y Ramírez, quienes definen que la oferta hospitalaria u oferta en salud como “El conjunto de servicios disponibles para ser utilizados por la población, ya sea en forma gratuita o mediante el pago de una determinada cantidad de dinero” (p.85).

Dimensión 2: Demanda Hospitalaria

Publicaciones Vértice (2008) manifiesta que la demanda tiene que estar atendida con la mejor atención que la empresa pueda otorgar a las personas que acuden a su entidad.

Sin embargo y para efectos de la presente investigación se tomara en cuenta la definición de la dimensión demanda hospitalaria por Vargas y Ramírez, quienes definen que, la demanda hospitalaria es “lo que un paciente quiere y necesita, y por lo que está dispuesto a pagar un precio” (p.1).

Dimensión 3: Satisfacción del paciente

Publicaciones Vértice (2008) manifiesta que la satisfacción llegar a cumplir las necesidades y/o superar las expectativas del consumidor.

Finalmente, el Ministerio de Salud describe a la satisfacción de usuario como de fundamental importancia, puesto que es una de las medidas de calidad de atención, ya que gracias a ello se proporciona información de vital importancia para obtener el éxito en alcanzar los valores y expectativas.

1.2.3. Definición de términos básicos

Citas Electrónicas

Las citas médicas electrónicas o también llamada citas médicas en línea, según el Informe Especial del Ministerio de Salud (2014), lo describe como el servicio que se brinda a los pacientes, quienes cuentan con historia clínica en cualquier establecimiento de salud del Ministerio de Salud. Los beneficios de las citas médicas en línea es que de manera fácil y rápida se accede a la cita médica de interés, evitando las masivas colas que se originan cotidianamente en todos los hospitales.

Historia Clínica Electrónica

Según la Ley N° 30024 Ley que crea el registro nacional de historias clínicas electrónicas, refiere que la historia clínica es

Documento médico legal en el que se registran los datos de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales de salud brindan al paciente y que son refrendados con la firma manuscrita de los mismos. Las historias clínicas son administradas por los establecimientos de salud o los servicios médicos de apoyo.

En otras palabras es un documento médico legal, mediante el cual se ingresan contenidos personales del paciente de un establecimiento de salud, que permitirán brindar la correcta atención de los pacientes. Asimismo, la mencionada ley define la historia clínica electrónica como un registro personal multimedia, que se encuentra dentro de una base de datos electrónica, gracias a un programa informático. Cabe indicar que, su almacenamiento, actualización y uso se realiza

bajo estrictas medidas de seguridad aprobadas por el Ministerio de Salud, como órgano rector competente.

Atención al paciente

Según la Ley N° 30024 Ley que crea el registro nacional de historias clínicas electrónicas, refiere que la atención de salud es un “conjunto de acciones de salud que se brinda al paciente, las cuales tienen como objetivo la promoción; prevención, recuperación y rehabilitación en salud y son efectuadas por los profesionales de salud”.

Según Gustavo et, al (2008), la atención de los pacientes es fundamental, mejorando continuamente la calidad de atención de los pacientes, asimismo “debe ser primordial para el director brindar la máxima atención al paciente dentro de parámetros muy precisos de seguridad y comodidad” (p.26). Es decir, que el director como imagen representativa del establecimiento de salud es el principal responsable en ofrecer un servicio de calidad a sus pacientes y/o usuarios puesto que es la razón de ser del hospital.

Finalmente, el portal del Gobierno de Aragón refiere que:

El concepto de atención al usuario nace del ámbito empresarial y, en concreto, del servicio de atención al cliente entendido como un servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. La atención al usuario cuenta con muchas acepciones, pero se podría definir como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es una potente herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma apropiada y, para ello, se deben seguir ciertas políticas institucionales (p.13).

Calidad de Servicio

Según Pérez (2010), indica que “la calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones a las necesidades, expectativas y deseos del cliente” (p.27), es decir

que las prestaciones adquiridas en el servicio repercuten en la atención hacia los usuarios por parte de la institución.

Según, Abadi calidad de servicio “consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (p.6).

Oferta

Según Pérez (2015), lo definió como “el número de unidades de un determinado bien o servicio que los vendedores están dispuestos a vender a determinados precios”

Según la Real Academia Española define a la palabra oferta como “Promesa que se hace de dar, cumplir o ejecutar algo” (p.1).

Demanda

Según Pérez (2015), lo definió como como “el número de unidades de un determinado bien o servicio que los consumidores están dispuestos a adquirir durante un periodo de tiempo y según determinadas condiciones de precios, calidad, ingresos, gustos de los consumidores”

Según la Real Academia Española define a la palabra demanda como “Cuantía global de las compras de bienes y servicios realizados o previstos por una colectividad”.

Satisfacción

Según Pickering, S. y Thompson, J. (2010), la definieron como:

La respuesta subjetiva que es reflejo de las esperanzas, expectativas, valores y creencias de las personas, ya sea como individuos o como miembros de la sociedad; y tiene en cuenta aquello que saben y conocen, sus experiencias pasadas y su modo de vida” (p.8).

Según la Real Academia Española define a la palabra satisfacción como “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”, es decir es el cumplimiento del deseo o del gusto del usuario, cliente y/o paciente.

1.3. Justificación

Práctica

La presente investigación servirá como soporte para la mejora en la calidad de servicio de atención que se brinda a los usuarios externos que acuden actualmente en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Relevancia Teórica

La presente investigación permitirá comprender la importancia de la relación de las citas electrónicas, las cuales no están implementadas actualmente en la institución, con la calidad de servicio que se brinda a los pacientes y/o usuarios, quienes acuden al establecimiento de salud por atención médica, con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención. De esta manera se analizará las necesidades existentes por parte de los pacientes y/o usuarios, quienes serán los principales beneficiarios una vez que se implementen las citas electrónicas en la institución, logrando mejorar la calidad de vida de las personas que reciben atención médica en la institución. Finalmente, el presente estudio servirá como material de investigación para futuras investigaciones.

Epistemológica

La presente investigación se describe la realidad de una población usuaria que no se siente satisfecha por la calidad de servicio que se ofrece al momento de tramitar alguna cita médica en un establecimiento de salud, es por ello que, para investigar más a profundidad, esta investigación cuenta con bases teóricas, las cuales proporcionarán una mejor comprensión y conocimiento sobre la relación de las citas electrónicas con la calidad de servicio, pudiendo conocer más hondamente los enfoques de ambas variables.

1.4. Problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera las citas electrónicas se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema Especifico 1

¿De qué manera las citas electrónicas se relacionan con la oferta hospitalaria en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017?

Problema Especifico 2

¿De qué manera las citas electrónicas se relaciona con la demanda hospitalaria en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017?

Problema Especifico 3

¿De qué manera las citas electrónicas se relaciona con la satisfacción del paciente en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Las citas electrónicas se relacionan con calidad del servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Especifica 1

Las citas electrónicas se relaciona con la oferta hospitalaria en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Hipótesis Específica 2

Las citas electrónicas se relaciona con la demanda hospitalaria en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Hipótesis Específica 3

Las citas electrónicas se relaciona con la satisfacción del paciente en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

1.6. Objetivos**1.6.1. Objetivo General**

Conocer la relación de las citas electrónicas con la calidad del servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos**Objetivo Especifico 1**

Determinar la relación de las citas electrónicas con la oferta hospitalaria en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Objetivo Especifico 2

Determinar la relación de las citas electrónicas con la demanda hospitalaria en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Objetivo Especifico 3

Determinar la relación de las citas electrónicas con la satisfacción del paciente en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

II. Metodología

2.1 Variables

2.1.1. Variable Citas Electrónicas

Definición Conceptual

Según el Ministerio de Salud (s.f.), indicó que las citas electrónicas o bien llamadas citas médicas en línea es “un sistema que permitirá al usuario de salud reservar su cita de manera rápida y eficaz, así como disminuir su tiempo de espera y atenderse de manera oportuna, sin hacer colas” (p.1). Esto significa que, el paciente y/o usuario podrá reservar su cita médica sin la necesidad de acudir al centro de salud, ahorrando tiempo y mejorando de esta manera la calidad de servicio que se ofrece en los hospitales y establecimientos de salud.

2.1.2. Variable Calidad de Servicio

Definición Conceptual

Según Publicaciones Vértice (2008), definió a la calidad como el “conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p.1). En otras palabras podemos deducir que, una empresa o institución tanto pública como privada brinda productos y/o servicios de calidad cuando a la población a la que va dirigida satisface sus necesidades puesto que ha igualado o superado las expectativas que tenían acerca del producto y/o servicio. En otras palabras y para efectos de la presente investigación se distingue que los pacientes son los que tienen expectativas y necesidades hacia el hospital, cuando se cumple con las necesidades y expectativas del paciente se puede afirmar que se ha brindado un servicio de calidad.

Asimismo, Publicaciones Vértice (2008) define servicio como un “conjunto de prestaciones que el cliente espera – además del producto o del servicio básico – como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (p.1). Es decir, que por la adquisición de un bien o servicio, el cliente espera ciertas atenciones antes, durante y después de la adquisición. Finalmente, calidad de

servicio se puede definir como la percepción que tiene el cliente hacia un servicio que ha adquirido y que este ha satisfecho sus necesidades y/o cumplido sus expectativas que tenía en el momento de la compra.

Para entender mejor los conceptos, comprendemos que el hospital Carlos Lanfranco la Hoz es una institución pública que presta servicios. De esta manera, se podrá definir ambas palabras por separado, teniendo así que tocar por un lado la definición de calidad y la definición del servicio, para finalmente poder entender el concepto de calidad de servicio en salud enfocado a los clientes (llamados pacientes para fines de esta investigación).

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Citas Electrónicas

Definición Operacional

Tabla 3

Operacionalización de la variable citas electrónicas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Historia Clínica Electrónica	Registro Nacional de Historia Clínica	1	(5) Totalmente de acuerdo	No optimo (8 – 19)
		2		
	Archivo tradicional	3	(4) De acuerdo	
		4		
Atención al paciente	Tiempo de espera	5	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (20 – 31)
		6		
	Orientación al paciente	7	(2) En desacuerdo	Optimo (32 – 40)
		8		
			(1) Totalmente en desacuerdo	

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición Operacional

Tabla 4

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Oferta Hospitalaria	Instalaciones del hospital	1	(5) Totalmente de acuerdo	No Optimo (16 – 37)
		2		
	Servicios en cartera	3		
		4		
	Recursos Humanos	5		
		6		
Demanda Hospitalaria	Utilización de los servicios	7	(4) De acuerdo	Regular (38 – 59)
		8	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Optimo (60 – 80)
	Población asignada	9		
		10	(2) En desacuerdo	
	Expectativas del paciente	11		
		12		
13				
Satisfacción del paciente	Cantidad percibida	14	(1) Totalmente en desacuerdo	
		15		
		16		

2.3 Metodología

El método que se empleó fue el hipotético deductivo, puesto que según Cegarra (2012), “Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

2.4 Tipos de estudio

La presente investigación fue de tipo descriptiva, puesto que según Hernández (2014), la investigación básica “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p 80). Es decir, solo se pretende con este tipo de estudio medir o recoger información sobre las variables a las que se están estudiando en la investigación. En ese sentido, en la presente investigación se buscó describir la variable independiente citas electrónicas y la variable dependiente calidad de servicio.

2.5 Diseño

La presente investigación fue de diseño no experimental de nivel correlacional con corte transversal, puesto que según Hernández (2014), el objetivo principal del estudio correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81).

En ese sentido, en la presente investigación se busca conocer si están relacionadas o no la variable independiente, la cual es citas electrónicas y la variable dependiente, la cual es calidad de servicio. Mediante el diseño se recogió la información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario para pacientes y/o usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en busca de una cita médica, el cual estuvo constituido por 24 preguntas en la escala de Likert (1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4- De acuerdo y 5- Totalmente de acuerdo), en el cuestionario los pacientes y/o usuarios brindaron información acerca de la variable Citas Electrónicas y Calidad de Servicio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Por el diseño Correlacional determinamos que las observaciones de la variable independiente con la dependiente obedecen a la muestra, como se

aprecia a continuación.

Esquema:

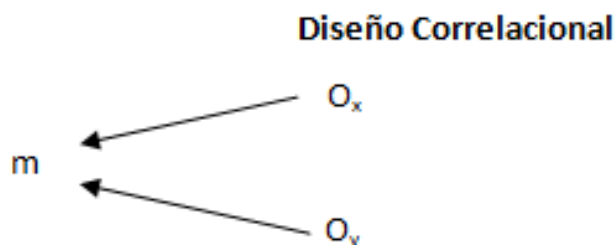


Figura 5. Diseño correlacional

Donde:

m: Muestra

O_x : Observaciones de la variable Independiente.

O_y : Observaciones de la variable dependiente.

r: Coeficiente

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández (2014), manifiesta que la población es un conjunto que describe todos los casos y que concuerdan con una serie de especificaciones. Es decir, la población que se utiliza en la investigación cumple con las características establecidas para ser evaluadas.

Teniendo como previa información los datos obtenidos en el Análisis de Situación de Salud del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, en el cual informa que durante el año 2015 se han atendido 29, 930 personas por consulta externa, asimismo según datos de la Unidad de Estadística, Informática y Telecomunicaciones informa que durante el año 2016 se atendieron aproximadamente a 140, 792 personas durante los 365 días del pasado año.

En ese sentido y para fines de la presente investigación se consideró como población a los pacientes y/o usuarios que acuden al hospital Carlos Lanfranco la Hoz del distrito de Puente Piedra de la Provincia de Lima para tramitar una cita médica para Consultorios Externos, siendo un promedio de 378 habitantes que pertenecen a su jurisdicción y que acudieron al hospital en busca de una cita médica.

Muestra

Según Hernández (2014), la muestra es “un subgrupo de la población” (p.217). Es decir un subconjunto de elementos que se encuentran en la población que estudiamos en la investigación.

En ese sentido el proceso de cálculo de tamaño de la muestra se realizó utilizando el software estadístico Decision Launch STATS versión 2.0, para lo cual se ingresó los datos requeridos por el mencionado software para el cálculo de la muestra la cual es de 191, tal como se muestra a continuación:

Tamaño de la población	378
Margen de error	5%
Porcentaje de aceptación	50%
Nivel de confiabilidad	95%

Sample Size Determination
(Sample Size for Population Percentage Estimates)

Inputs

Universe Size
If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number
378

Maximum Acceptable Percentage Points of Error
5%

Estimated Percentage Level
50%

Desired Confidence Level
95%

Results
The Sample Size Should Be...
191

Decision Analyst
The global leader in analytical research systems

Calculate Reset Exit

817 640-6166 | www.decisionanalyst.com

Figura 6. Cálculo de la muestra

Nota. Software estadístico Decision Launch STATS versión 2.0

Como resultado se obtiene que el tamaño de la muestra tiene que ser como mínimo 191 personas, para que el estudio sea representativo considerando que durante el año 2016 se atendieron 378 personas aproximadamente por día.

M = 191 pacientes y/o usuarios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Muestreo

La estrategia de muestreo que se empleará será aleatorio simple, de manera que cada miembro de la población tiene la probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo al tipo y diseño de la investigación, se aplicó el instrumento incluido en el Anexo N° C para la recolección de datos.

Técnica

La técnica empleada para la recolección de datos en la presente investigación fue la encuesta, el cual fue aplicado a la muestra determinada en esta investigación el cual está compuesta por los pacientes y/o usuarios del hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Instrumento

El instrumento de aplicación para la recolección de datos de acuerdo a la técnica definida es el cuestionario dirigido a los pacientes y/o usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz para tramitar una cita médica.

En el cual consideramos las siguientes preguntas politómicas con cinco alternativas, utilizando la escala de Likert como valoración, la cual nos ayudará a graduar la opinión que nos brindará las personas encuestadas en las categorías:

Ficha técnica de las citas electrónicas.

Nombre del instrumento	Cuestionario para los pacientes y/o usuarios que acuden al hospital Carlos Lanfranco la Hoz
Autor:	Br. Ethel July Garcia Martínez
Año:	2017
Descripción:	Escala de Likert
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Medir las citas electrónicas
Historial:	Propuesto por el autor
Numero de ítem	8
Aplicación:	Presencial
Tiempo:	02 minutos
Normas de aplicación:	El paciente marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere respecto a su opinión

Escala:

Escalas	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Ficha técnica de la calidad de servicio.

Nombre del instrumento	Cuestionario para los pacientes y/o usuarios que acuden al hospital Carlos Lanfranco la Hoz	
Autor:	Br. Ethel July Garcia Martínez	
Año:	2017	
Descripción:	Escala de Likert	
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Medir la calidad de servicio	
Historial:	Propuesto por el autor	
Numero de ítem	16	
Aplicación:	Presencial	
Tiempo:	02 minutos	
Normas de aplicación:	El paciente marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere respecto a su opinión	
Escala:	Escalas	Valor
	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

Validez

Para determinar la validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación se utilizó el cuestionario, elaborado y validado para evaluar la relación de las citas electrónicas con la calidad de servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el año 2017.

Así mismo, el instrumento aplicado fue sometido a la validación de expertos, tal como se muestra en la tabla 4, para lo cual se tuvo el apoyo de los siguientes profesionales.

Tabla 5

Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos

DNI	Grado Académico, Apellidos y nombres	Cuestionario 1	Cuestionario 2
08634346	Dr. Leónidas Bravo Rojas	Aplicable	Aplicable
10400346	Mgtr. Jorge Malpartida Gutiérrez	Aplicable	Aplicable
10192315	Mgtr. Joel Visurraga Aguero	Aplicable	Aplicable

Los expertos validaron los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de los Ítems correspondientes a cada dimensión de las variables de estudio. En ambos casos los expertos coincidieron en su apreciación determinando como opinión de aplicabilidad “Aplicable”.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se apoyó del software IBM SPSS Statistics Version 20 utilizando el estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable citas electrónicas

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.647	08

Nota: Software IBM SPSS versión 20

Como se puede apreciar, el resultado en la tabla 5, tiene un valor α de 0,647; lo que indica que este instrumento tiene un moderado grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 7

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.905	16

Nota: Software IBM SPSS versión 20

Como se puede apreciar, el resultado en la tabla 6, tiene un valor α de 0,905; encontrándose en el rango más alto entre 0.8 a 1,0; lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

2.8 Métodos de análisis de datos

El procesamiento y respectivo análisis de los datos se realizó mediante una matriz de datos desarrollada gracias a la aplicación Microsoft Excel, distribuida por Microsoft Office. Obteniéndose resultados, como el total de encuestados que respondieron por cada pregunta.

Parte de la información del análisis cuantitativo de los datos que se obtuvo se procesará en el paquete estadístico para ciencias sociales Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 20, siendo uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis, este paquete almacenará los datos, luego se procederá a realizar los cálculos y proporcionará la información relevante para el estudio.

El procesamiento de la información recolectada, en estas etapas se buscó garantizar las actividades involucradas se realicen cumpliendo todos los criterios metodológicos necesarios. Se realizaron las siguientes actividades:

Codificación, brindando la asignación de valores numéricos a las distintas respuestas del cuestionario a fin de facilitar el proceso de digitación.

Critica, que es la verificación de las respuestas consignadas o registradas (a través del trabajo de campo) en las preguntas del cuestionario, verificar que sean consistentes antes de la digitación a través de la revisión de los cuestionarios.

Digitación, consiste en la transferencia de los datos físicos a un conjunto organizado de datos electrónicos, ya sea a una hoja de Excel y luego al software, o bien directamente al programa. Para esta investigación se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 20.

Tabulaciones iniciales, es organizar los datos cuantitativos en formato de tablas, en la que se calcula la distribución de las frecuencias de las variables incluidas en la encuesta.

Análisis, es realizar ejercicios, estadísticos con los datos obtenidos. Los resultados proporcionados serán de utilidad para realizar finalmente el análisis del trabajo de investigación.

2.9 Aspectos Éticos

En la presente investigación se dio a conocer a todos los pacientes y/o usuarios que fueron encuestados sobre el uso y propósito de las encuestas realizadas, explicándoles el objetivo principal de la investigación y el procedimiento concreto del por qué se le está pidiendo su colaboración. Manejando los datos rigurosamente, tratando de recrear una comunicación retro alimentaria, conforme bajo la Ley N°29733 Ley de protección de datos personales, la cual indica que

A fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales, regulando un adecuado tratamiento, tanto por las entidades públicas, como por las instituciones pertenecientes al sector privado. Sus disposiciones constituyen normas de orden público y de cumplimiento obligatorio.

En otras palabras es la ley que exige a las empresas públicas y privadas que almacenen información de personas jurídicas y naturales a respetar y salvaguardar los datos que tienen de su cartera de proveedores, clientes, etc. Su objetivo principal es el poder garantizar el derecho a la protección en todo el territorio nacional.

Asimismo y según el Decreto Legislativo N° 822. Ley sobre el derecho de autor, el cual tiene por “objeto la protección de los autores de las obras literarias de sus derechohabientes, de los titulares de derechos conexos de autor reconocidos en ella y de la salvaguardia del acervo cultural.”

III. Resultados

3.1. Análisis Descriptivo

Análisis Descriptivo de la Variable Citas Electrónicas

Tabla 8

Tabla de contingencia Genero * Citas Electrónicas

		Citas Electrónicas			Total
		No Optimo	Regular	Optimo	
Genero	Femenino	22 (11,5%)	68 (35,6%)	3 (1,6%)	93 (48,7%)
	Masculino	25 (13,1%)	66 (34,6%)	7 (3,7%)	98 (51,3%)
	Total	47 (24,6%)	134 (70,2%)	10 (5,2%)	191 (100,0%)

Con respecto a la calificación que se da a la variable Citas Electrónicas en la Tabla 8, es la siguiente: 47 encuestados califican como “No óptimo” representando un 24,6% el total, 134 encuestados califican como “Regular” representando un 70,2% y 10 encuestados califican como “Óptimo” representando un 5,2%, de un total de 191 encuestados representando el 100%, las muestras están representadas por 93 (48,7%) personas del sexo femenino y 98 (51,3%) personas del sexo masculino.

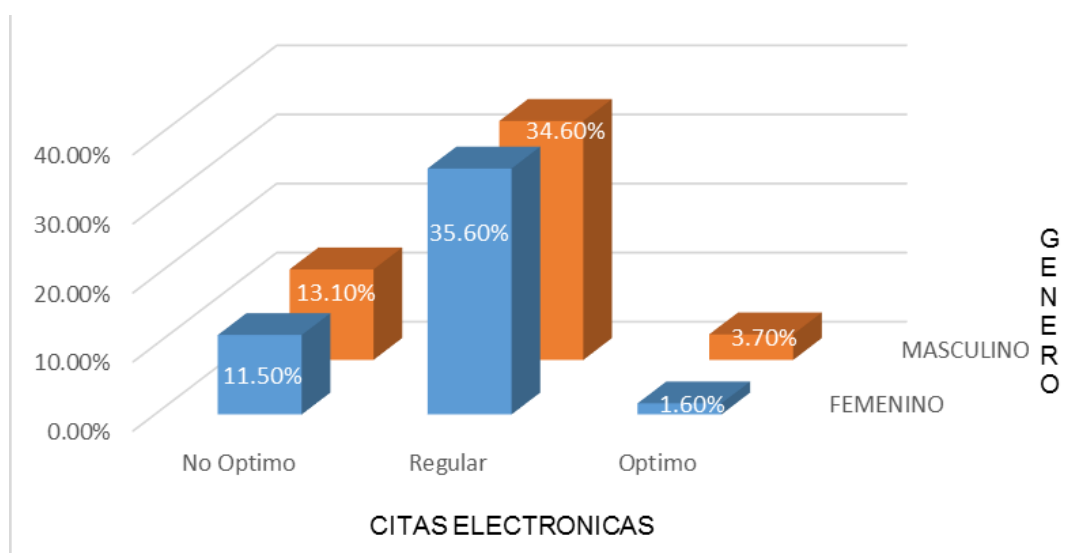


Figura 7. Histograma Genero * Citas Electrónicas

En la Figura 7 observamos que el nivel “Regular” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 134 respuestas (70%) en esta tendencia.

Análisis descriptivo de la Variable Calidad de Servicio

Tabla 9

*Tabla de contingencia Genero * Calidad de Servicio*

		Calidad de Servicio			Total
		No Optimo	Regular	Optimo	
Genero	Femenino	20 (10.5%)	63 (33.0%)	10 (5.2%)	93 (48.7%)
	Masculino	16 (8.4%)	71 (37.2%)	11 (5.8%)	98 (51.3%)
	Total	36 (18.8%)	134 (70.2%)	21 (11.0%)	191 (100%)

Con respecto a la calificación que se da a la variable Calidad de Servicio en la Tabla 9, es la siguiente: 36 encuestados califican como “No óptimo” representando un 18.8% el total, 134 encuestados califican como “Regular” representando un 70,2% y 21 encuestados califican como “Óptimo” representando un 11%, de un total de 191 encuestados representando el 100%, las muestras están representadas por 93 (48,7%) personas del sexo femenino y 98 (51,3%) personas del sexo masculino.

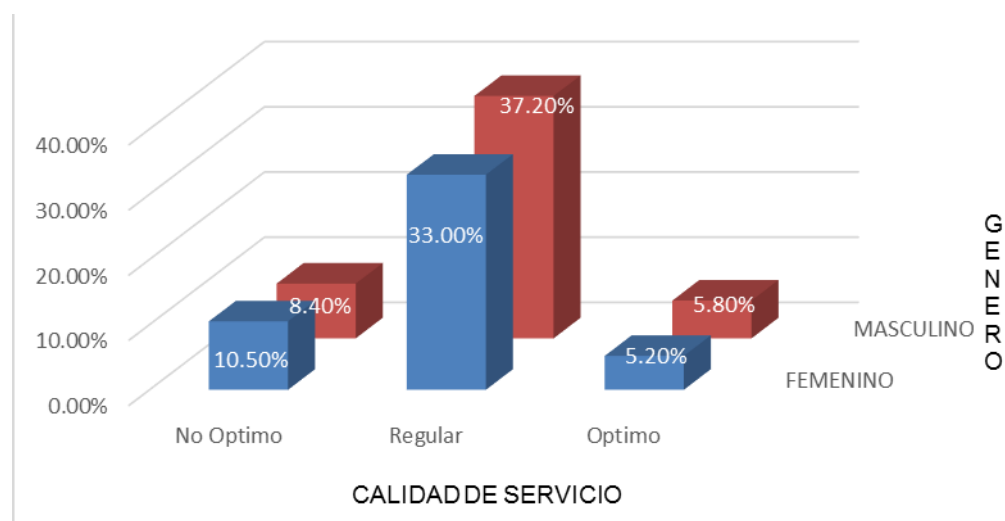


Figura 8. Histograma Genero * Calidad de Servicio

En la Figura 8 observamos que el nivel “Regular” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 134 respuestas (70%) en esta tendencia.

Análisis descriptivo de la Variable Citas Electrónicas y la Variable Calidad de Servicio

Tabla 10

Tabla de contingencia Citas Electrónicas * Calidad de Servicio

		V1- Citas Electrónicas			
		No Optimo	Regular	Optimo	Total
V2 – Calidad de Servicio	No Optimo	15 (7.9%)	21 (11%)	0 (0.00%)	36 (18.8%)
	Regular	32 (16.8%)	97 (50.8%)	5 (2.6%)	134 (70.2%)
	Optimo	0 (0.00%)	16 (8.4%)	5 (2.6%)	21 (11%)
	Total	47 (24.6%)	134 (70.2%)	10 (5.2%)	191(100%)

En la Tabla 10 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Regular” de la variable Citas Electrónicas y el Nivel “Regular” de la variable “Calidad de Servicio”, con 97 respuestas representando el 50.80% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Optimo” de la variable citas electrónicas y el nivel “No Optimo” de la variable calidad de servicio, así como también en el cruce del nivel “No Optimo” de la variable citas electrónicas y el nivel “Optimo” de la variable calidad de servicio, ambos con 0 respuestas representando el 0.00% del total respectivamente.

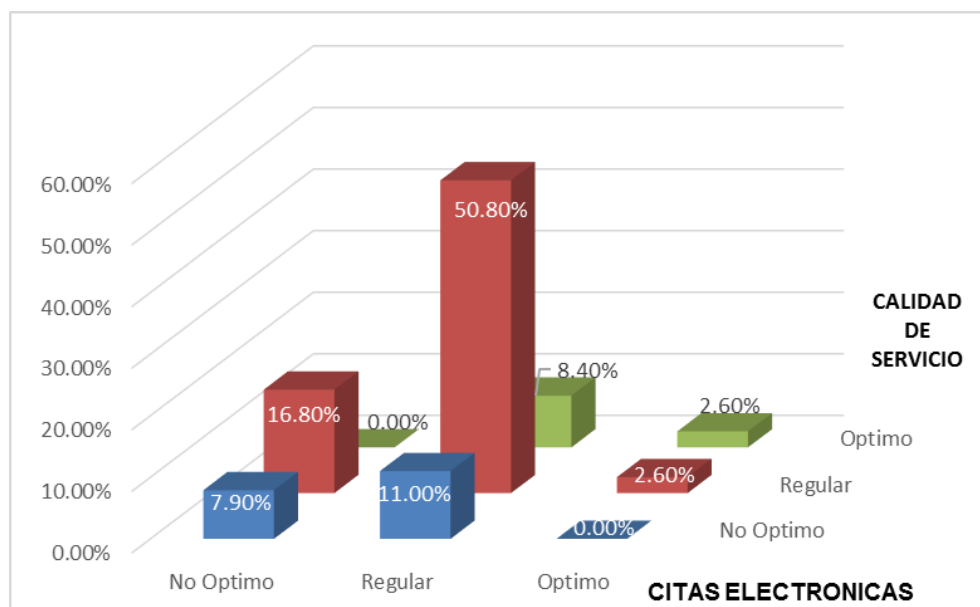


Figura 9. Citas Electrónicas * Calidad de Servicio

En la Figura 9 observamos que el nivel “Regular” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 134 respuestas (70%) en esta tendencia.

Análisis descriptivo de la Variable Citas Electrónicas y la dimensión oferta hospitalaria de la variable Calidad de Servicio

Tabla 11

*Tabla de contingencia Citas Electrónicas * dimensión oferta hospitalaria de la variable Calidad de Servicio*

		V1- Citas Electrónicas			Total
		No Optimo	Regular	Optimo	
D1- Oferta hospitalaria	No Optimo	43 (22.5%)	39 (20.4%)	0 (0.0%)	82 (42.9%)
	Regular	4 (2.1%)	77 (40.3%)	5 (2.6%)	86 (45.0%)
	Optimo	0 (0%)	18 (9.4%)	5 (2.6%)	23 (12.0%)
	Total	47 (24.6%)	134 (70.2%)	10 (5.2%)	191 (100.0%)

En la Tabla 11 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Básico” de la variable citas electrónicas y el nivel “Regular” de la dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio, con 77 respuestas representando el 40.3% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No Óptimo” de la dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio y el nivel “Óptimo” de la variable citas electrónicas, con 0 respuestas representando el 0% del total. De igual manera, se aprecia la menor frecuencia de aceptación en el cruce del nivel “No Óptimo” de la variable citas electrónicas y el nivel “Óptimo” de la dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio, con 0 respuestas representando el 0% del total.

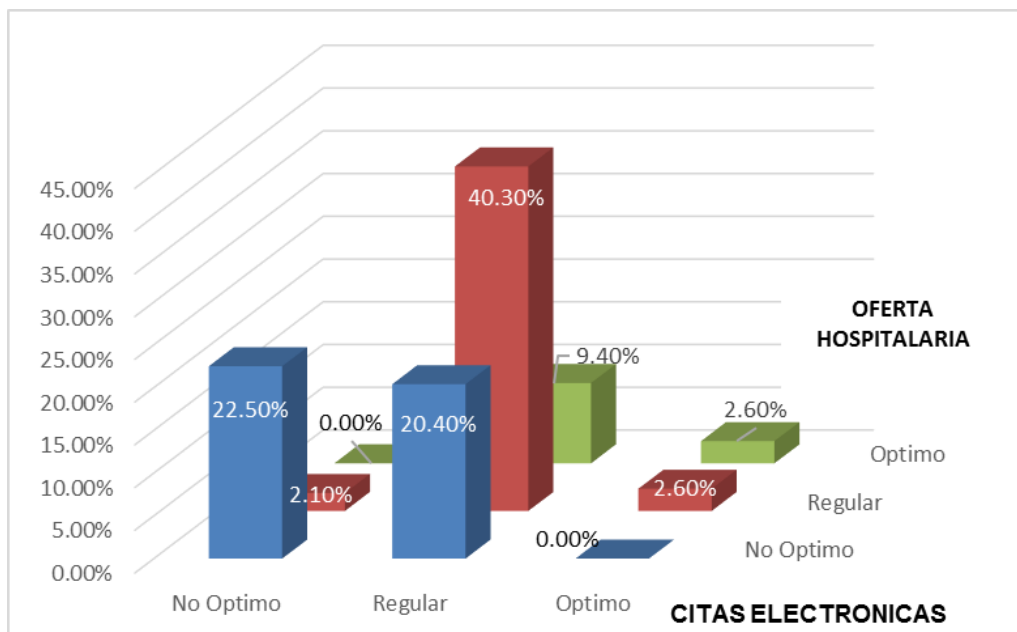


Figura 10. Histograma citas electrónicas * dimensión oferta hospitalaria

En la Figura 10 observamos que el nivel “Básico” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 134 respuestas 70.1% en esta tendencia.

Análisis descriptivo de la Variable Citas Electrónicas y la dimensión demanda hospitalaria de la variable Calidad de Servicio

Tabla 12

*Tabla de contingencia Citas Electrónicas * dimensión demanda hospitalaria de la variable Calidad de Servicio*

		V1- Citas Electrónicas			
		No Optimo	Regular	Optimo	Total
D2- Demanda hospitalaria	No Optimo	5 (2.6%)	27 (14.1%)	0 (0%)	32 (16.8%)
	Regular	42 (22.0%)	84 (44.0%)	5 (2.6%)	131 (68.6%)
	Optimo	0 (0%)	23 (12.0%)	5 (2.6%)	28 (14.7%)
	Total	47 (24.6%)	134 (70.2%)	10 (5.2%)	191 (100.0%)

En la Tabla 12 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Regular” de la variable citas electrónicas y el nivel “Regular” de la dimensión demanda hospitalaria, con 84 respuestas representando el 44.0% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No Óptimo” de la variable citas electrónicas y el nivel “Óptimo” de la dimensión demanda hospitalaria de la variable calidad de servicio; asimismo se

aprecia que en el nivel “No Optimo” de la dimensión demanda hospitalaria de la variable calidad de servicio y el nivel “Optimo” de la variable citas electrónicas, ambos con 0 respuestas representando el 0% del total.

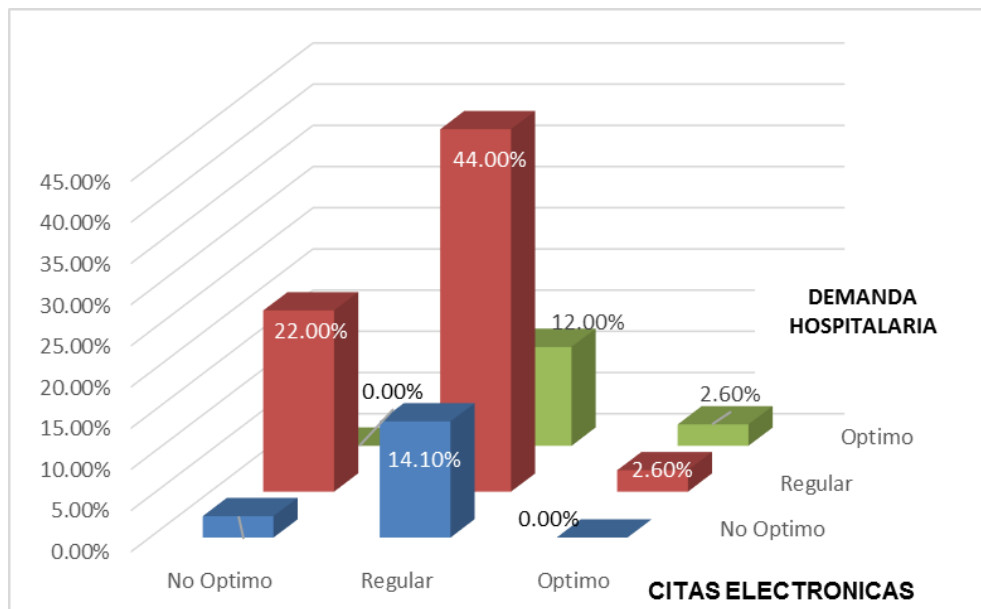


Figura 11. Histograma citas electrónicas * dimensión demanda hospitalaria

En la Figura 11 observamos que el nivel “Básico” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 134 respuestas 70.2% en esta tendencia.

Análisis descriptivo de la Variable Citas Electrónicas y la dimensión satisfacción del paciente de la variable Calidad de Servicio

Tabla 13

*Tabla de contingencia Citas Electrónicas * dimensión satisfacción del paciente de la variable Calidad de Servicio*

		V1- Citas Electrónicas			Total
		No Optimo	Regular	Optimo	
D3-	No Optimo	23 (12.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	23 (12.0%)
Satisfacción del	Regular	24 (12.6%)	123 (64.4%)	5 (2.6%)	152 (79.6%)
Paciente	Optimo	0 (0.0%)	11 (5.8%)	5(2.6%)	16 (8.4%)
	Total	47 (24.6%)	134 (70.2%)	10 (5.2%)	191 (100.0%)

En la Tabla 13 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Regular” de la variable citas electrónicas y el nivel “Regular” de la dimensión satisfacción del paciente de la variable calidad de servicio, con 123 respuestas representando el 64.4% del total; y la menor

frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “No Óptimo” de la variable citas electrónicas y el nivel “Óptimo” de la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio; asimismo se aprecia en el nivel “Regular” de la variable citas electrónicas y el nivel “No Óptimo” de la dimensión satisfacción del paciente, por último se puede apreciar en el nivel “No Óptimo” de la dimensión satisfacción del paciente de la variable calidad de servicio y el nivel “Óptimo” de la variable citas electrónicas, con 0 respuestas representando el 0% del total respectivamente.

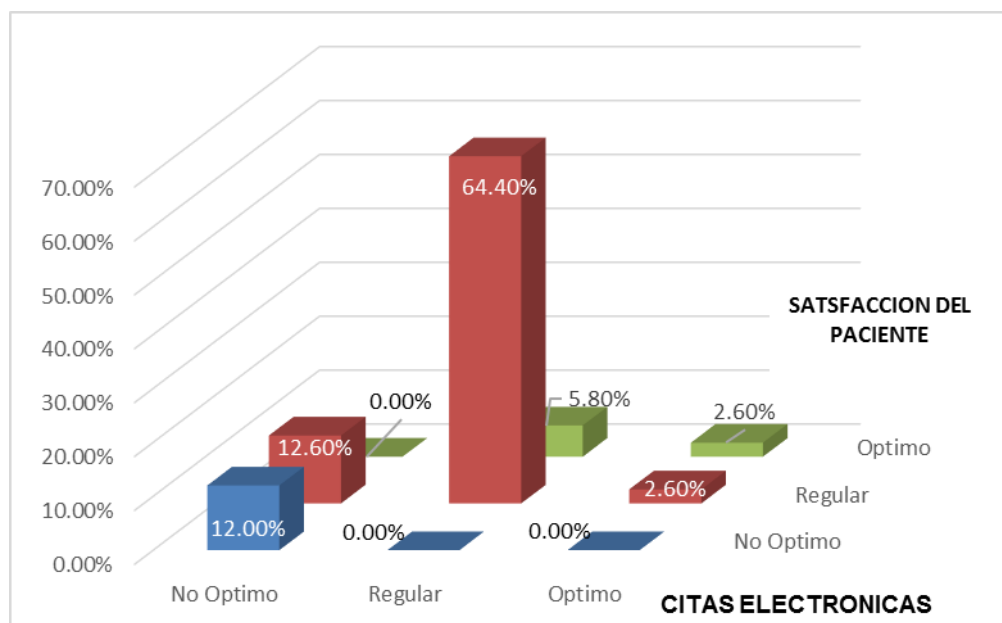


Figura 12. Histograma citas electrónicas * dimensión satisfacción del paciente

En la Figura 12, observamos que el nivel “Básico” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 134 respuestas, representado el 70.2% en esta tendencia.

3.2. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

Formulación de hipótesis estadística:

H_0 : No existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

H_a : Existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Tabla 14

Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio

			Vi- Citas Electrónicas	V2- Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Vi- Citas Electrónicas	Coeficiente de correlación	1,000	,313**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V2- Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,313**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	191	191

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

Contrastación de hipótesis estadística

En la Tabla 14 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.313, por lo tanto es una correlación significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_1) determinando que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio.

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1:

Formulación de hipótesis estadística:

H_0 : No existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

H_a : Existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Tabla 15

Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio.

		V1-Citas Electrónicas	D1-Oferta Hospitalaria
Rho de Spearman	V1-Citas Electrónicas	1,000	,573**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	191	191
D1-Oferta Hospitalaria		,573**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	191	191

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

Contrastación de hipótesis estadística:

En la Tabla 15 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.573, por lo tanto es una correlación moderadamente significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_1) determinando que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio.

Hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis estadística

H_0 : No existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la dimensión demanda hospitalaria de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

H_a : Existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la dimensión demanda hospitalaria de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Tabla 16

Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y dimensión demanda hospitalaria de la variable calidad de servicio

			V1-Citas Electrónicas	D2-Demanda Hospitalaria
Rho de	V1-Citas Electrónicas	Coefficiente de correlación	1,000	,154
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	191	191
Spearman	D2-Demanda Hospitalaria	Coefficiente de correlación	,154*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	191	191

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Contrastación de hipótesis estadística:

En la Tabla 16 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.154, por lo tanto es una correlación significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.034) es menor que el nivel de significancia (0.05) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_1) determinando que existe relación entre la variable citas electrónicas y dimensión demanda hospitalaria de la variable calidad de servicio.

Hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis estadística:

H_0 : No existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la dimensión satisfacción del paciente de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

H_a : Existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la dimensión satisfacción del paciente de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Tabla 17

Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y dimensión satisfacción del paciente de la variable calidad de servicio

			VI-Citas Electrónicas	D3-Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	VI-Citas Electrónicas	Coefficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	D3-Satisfacción del Paciente	Coefficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	191	191

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

Contrastación de hipótesis estadística:

En la Tabla 17 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.613, por lo tanto es una buena correlación significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_1) determinando que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y dimensión satisfacción del paciente de la variable calidad de servicio.

IV. Discusión

La evidencia empírica encontrada señala con respecto al análisis descriptivo de las variables Citas Electrónicas y Calidad de Servicio, utilizando tablas de contingencia indicando que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel "Regular" de la variable Citas Electrónicas y el nivel "Regular" de la Variable Calidad de Servicio, con 134 respuestas representando el 70.2% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar la existencia de una correlación directa, puesto que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.313. Este análisis permite determinar que las citas electrónicas se relaciona con las calidad de servicio en un nivel bajo; dichos resultados concuerdan con los encontrados por Gutarra (2014,pp.13-75) indicando que la implementación de un sistema de historias clínicas permitirá la optimización del proceso de atención y mejorando la calidad de atención a los pacientes del centro de salud, puesto que antes de la implementación se percibía una insatisfacción por parte del usuario. Dando como conclusiones finales que si se logró la implementación del mencionado sistema y se ha mejorado la calidad en la atención al paciente, logrando así un aumento de la satisfacción. Asimismo lo encontrado en la investigación de Atlenza (2013,pp.187), la cual busca optimizar la gestión de la información en los servicios de salud, mediante un sistema informático aplicable a cualquier entidad que brinde servicios de salud con la finalidad de mejorar la calidad de atención al paciente, así como también mejorar el desarrollo profesional médico que se encuentra involucrado. Teniendo finalmente resultados confiables sobre el nuevo sistema implementado, mejorando de esta manera la organización sobre las Historias Clínicas convencionales a las Historias Clínicas Electrónicas en donde si bien es cierto se presentaron algunos inconvenientes se pudo optimizar para brindar un mejor servicio con calidad de atención al paciente.

Hipótesis Especifica 1

La evidencia empírica encontrada señala con respecto al análisis descriptivo de la variable Citas Electrónicas y la dimensión Oferta Hospitalaria de la variable Calidad de Servicio, utilizando tablas de contingencia indicando que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel "Regular" de la variable Citas Electrónicas y el nivel "Regular" de la dimensión Oferta Hospitalaria de la variable Calidad de Servicio, con 134 respuestas representando el 70.2%

del total. En el plano inferencial se ha podido determinar la existencia de una correlación directa, puesto que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.573. Este análisis permite determinar que las citas electrónicas se relacionan con la oferta hospitalaria en un nivel moderado; dichos resultados concuerdan con los resultados encontrados por Sabartés (2013,pp.4-326), donde su principal objetivo es aportar con un proceso de implementación de Historias Clínicas Electrónicas a un centro de salud, con la intención de clarificar conceptos y obtener mayores beneficios, puesto que se ha evidenciado que actualmente la tecnología es fundamental para la sociedad y los establecimientos de salud son entidades indispensables para la implementación de procesos electrónicos como lo antes mencionados. Teniendo como conclusiones finales que la implementación de la Historia Clínica Electrónica en un centro sanitario requiere de una correcta metodología de trabajo, puesto que garantiza la conservación de la información en un formato adecuado, brindando así la seguridad a los usuarios externos sobre la preservación de sus documentos, de esta manera la oferta hospitalaria que ofrece actualmente el centro de salud se incrementaría por las buenas prácticas realizadas en el mismo.

Hipótesis Específica 2

La evidencia empírica encontrada señala con respecto al análisis descriptivo de la variable Citas Electrónicas y la dimensión demanda hospitalaria de la variable Calidad de Servicio, utilizando tablas de contingencia indicando que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel "Regular" de la variable Citas Electrónicas y el nivel "Regular" de la dimensión Oferta Hospitalaria de la variable Calidad de Servicio, con 134 respuestas representando el 70.2% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar la existencia de una correlación directa, puesto que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.154. Este análisis permite determinar que las citas electrónicas se relacionan con la demanda hospitalaria en un nivel bajo; dichos resultados concuerdan con los resultados encontrados por Ríos (2012,pp.9-45), en su investigación la cual analiza la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios en el programa de planificación familiar por su importancia en la salud sexual de la población, eligiendo al Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el periodo Enero a

Febrero 2012 y se realizó una encuesta a los usuarios del servicio, determinando el tiempo utilizado para recibir los servicios de salud, la calidad al momento de la atención a los usuarios, la calidez de atención que recibieron los usuarios de acuerdo con su percepción y el grado de satisfacción obtenida. De entre todas las conclusiones se pudo determinar que el programa de planificación familiar se presenta una buena percepción en lo que respecta a calidad y calidez de parte del personal, pero que a pesar de esto se tiene que trabajar en el tiempo de espera siendo este el principal problema encontrado en el mencionado programa y a su vez el motivo por el cual se encontró un alto grado de insatisfacción por parte de los pacientes del mencionado hospital. Finalmente se planteó como posible solución implementar un sistema de pre – citas haciendo uso de las líneas telefónicas e internet. Y por el lado la calidad de atención se plantea establecer políticas de estímulo a los servicios hospitalarios que presenten mejores resultados de satisfacción.

Hipótesis Específica 3

La evidencia empírica encontrada señala con respecto al análisis descriptivo de la variable Citas Electrónicas y la dimensión satisfacción del paciente de la variable Calidad de Servicio, utilizando tablas de contingencia indicando que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Regular” de la variable Citas Electrónicas y el nivel “Regular” de la dimensión Oferta Hospitalaria de la variable Calidad de Servicio, con 134 respuestas representando el 70.2% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar la existencia de una correlación directa, puesto que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.613. Este análisis permite determinar que las citas electrónicas se relacionan con la satisfacción del cliente en un nivel de buena correlación; dichos resultados concuerdan con los resultados encontrados por Del Salto (2014,pp.5-75), en su investigación la cual analiza la calidad de la atención ofertada por el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía con relación a la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen sobre sus necesidades de salud en el periodo 2012. Teniendo como resultado la relación de ambas variables determinando que si hay satisfacción en la atención, considerando que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad

en la atención. Asimismo, en la investigación de Morales (2009,pp.14-75), determina el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias de una institución de primer nivel de atención en salud, teniendo como resultados que más de la mitad de la población que fue encuestada manifiesta un nivel de satisfacción media con relación a la atención de enfermería, seguida por la insatisfacción por parte del resto de la población encuestada, concluyendo de esta manera las conductas satisfactorias entorno a la calidad de servicio ofrecidas por parte de las enfermeras en la institución de primer nivel de atención en salud del cual se basó la investigación.

V. Conclusiones

- Primera** El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.313, por lo tanto es una correlación significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05) determinando de esta manera que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.
- Segunda** El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.573, por lo tanto es una correlación moderadamente significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05) determinando de esta manera que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y dimensión oferta hospitalaria de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.
- Tercera** El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.154, por lo tanto es una correlación significativa y baja. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.034) es menor que el nivel de significancia (0.05) determinando de esta manera que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y dimensión demanda hospitalaria de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.
- Cuarta** El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.613, por lo tanto es una buena correlación significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05) determinando de esta manera que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y dimensión satisfacción del paciente de la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

VI. Recomendaciones

Primera

Con el fin de mejorar la calidad de atención de los pacientes y/o usuarios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz respecto a la relación de las Citas Electrónicas y la Calidad de Servicio, se recomienda a la junta directiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz utilizar las nuevas tecnologías implementando la reservación de las citas mediante la página web y/o vía telefónica, así mismo dar a conocer a la población la forma de reserva de una cita médica por los canales electrónicos con el fin de mejorar la calidad de servicio que se brinda en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Segunda

Con el fin de mejorar la cartera de servicios que ofrece el hospital a los pacientes y/o usuarios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz respecto a la relación de las citas electrónicas y la dimensión oferta hospitalaria de la calidad de Servicio, se recomienda a la junta directiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz brindar una mejor y más completa cartera de servicios médicos a la población que acude en busca de una cita médica al mencionado hospital, con el fin de cubrir con la mayoría de las especialidades médicas demandas por la población jurisdiccional.

Tercera

Con el fin de mejorar la opinión de los pacientes y/o usuarios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz respecto a la relación de las citas electrónicas y la dimensión demanda hospitalaria de la calidad de Servicio, se recomienda a la junta directiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cumplir con las necesidades de demanda, ya que actualmente todos los días las personas y/o pacientes generan largas colas en búsqueda de una cita médica, teniendo que madrugar o pasar la noche esperando a que comiencen a atender en la mañana siguiente, exponiéndose a peligros y/o enfermedades.

Cuarta Con el fin de mejorar la opinión de los pacientes y/o usuarios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz respecto a la relación de las Citas Electrónicas y la dimensión satisfacción del paciente, se recomienda a la junta directiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz mantener una adecuada atención a los pacientes del mencionado hospital, de esta manera se cumplirá con la satisfacción del paciente y/o usuario que acude en búsqueda de una cita médica sin la necesidad de formar largas colas de espera, ni invertir tiempo y dinero al transportarse al Hospital Carlos La Hoz.

VII. Referencias bibliográficas

- Arévalo, K. (2015). *Implementación de un sistema de control de citas médicas integrado con una aplicación móvil que facilite la gestión de búsqueda y reservas en clínicas*. Recuperada desde <http://tesis.pucp.edu.pe>.
- Atienza, O. (2013). *Historia clínica informática única una herramienta en la mejora de procesos en salud pública*. Recuperada desde <http://lildbi.fcm.unc.edu.ar>.
- Abadi, M. (2011). *La calidad de Servicio*. Recuperado el 20 de Octubre del 2016 desde http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc.
- Capital (2015). *¿Cómo se encuentra Perú y el mundo en desarrollo tecnológico?* Recuperado el 20 de Octubre del 2016 desde <http://www.capital.com.pe>.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. España- Madrid. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 20 de Octubre del 2016 desde https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgc&hl=es&source=gbs_navlinks_s.
- Curioso, H. (2014). *eSalud en Perú: Implementación de políticas para el fortalecimiento de sistemas de información en salud* (Informe especial). Perú.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Recuperada desde <http://www.dspace.uce.edu.ec>.

Decreto Legislativo N° 822. Ley sobre el derecho de autor. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Lima, Perú.

Editorial Vértice. (Eds.). (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Recuperado el 20 de Octubre del 2016 https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&hl=es&source=gbs_navlinks_s.

Farroñay, T. (2013). *Sistema de registro de atención médica para un centro de salud de nivel 1-3 de complejidad*. Recuperada desde <http://repositorioacademico.upc.edu.pe>.

Gobierno de México (2016). *Sistema de cita médica telefónica e internet*. s.f. recuperado el 22 de octubre del 2016 desde <http://www.gob.mx>.

Gobierno de Aragón (2016). *Plan de Atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales*. s.f. recuperado el 20 de octubre del 2016 desde <http://transparencia.aragon.es/>.

Gómez de vargas, I., & Rámirez D. *La oferta y la demanda de los servicios de salud. barranquilla: salud uninorte*.

Gutarra (2014). *“Implementación de un sistema de Historias Clínicas Electrónicas para el centro de Salud Perú 3ra zona”*. Recuperada desde http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1463/3/gutarra_mcr_completa.pdf.

Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Education.

Ley N° 30024 Ley que crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas. Diario El Peruano, Lima, Perú, 23 de Marzo del 2017.

Ley N°29733 Ley de protección de datos personales. Diario El Peruano, Lima, Perú, 22 de Setiembre del 2012.

Luis, R. (2012). *Percepcion de la calidad de atencion en el programa de planificacion familiar del hospital nacional arzobispo Loayza*. Recuperada desde <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>.

Malagon, G., Galan, R., y Ponton, G. (2008). *Administración Hospitalaria* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Medica International.

Ministerio de Salud (2013). *Citas Médicas en Línea*. s.f. recuperado el 20 de octubre del 2016 desde <http://www.minsa.gob.pe/citas/?op=1#xt>.

Ministerio de Salud (s.f.). *Satisfacción del Usuario Externo*. s.f. recuperado el 22 de octubre del 2016 desde <http://www.minsa.gob.pe>.

Morales C. (2009). *Nivel de satisfaccion de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atencion de enfermeria en una institucion de primer nivel de atencion en salud, en Mistrato Risaralda, Febrero a Abril de 2009*. Recuperada desde <http://javeriana.edu.co>.

NCYT Amazings (2016). Una herramienta web para ayudar a detectar mutaciones cancerígenas. Recuperado el 28 de Octubre del 2016 desde <http://noticiadelaciencia.com>.

Organización Mundial de la Salud (2016). Atención primaria de salud. Recuperado el 20 de Octubre del 2016 desde <http://www.who.int/es/>.

Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente* (1ra ed.). España: Ideaspropias Editorial.

Pérez, C. (2015). *Oferta y demanda en los servicios de salud*. Publicado en 2016. Recuperado el 31 de Mayo del 2015 desde <https://prezi.com/7cdpytyagpyo/oferta-y-demanda-en-los-servicios-de-salud>.

Pickering, S. y Thompson, J. (2010). *Gobierno clínico y gestión eficiente*. España: Elsevier España.

Real Academia Española (2016.). *Definición de oferta*. España. Publicado en 2016. Recuperado el 21 de Octubre del 2016 desde <http://dle.rae.es/?id=QvJWZSZ>.

Real Academia Española (2016.). *Definición de demanda*. España. Publicado en 2016. Recuperado el 21 de Octubre del 2016 desde <http://dle.rae.es/?id=C8W49JX>.

Real Academia Española (2016.). *Definición de satisfacción*. España. Publicado en 2016. Recuperado el 21 de Octubre del 2016 desde <http://dle.rae.es/?id=XLJpCkx>.

Sabartés, R. (2013). *Historia clínica electrónica en un departamento de obstetricia, ginecología y reproducción: desarrollo e implementación. Factores clave*. Recuperada desde <http://www.tesisenred.net>.

Scientific Electronic Library Online (2015). *Mejorando los sistemas de información en salud materna: validación de historias clínicas electrónicas en el Callao, Perú*. Publicado el 08 de Enero del 2010. Recuperado el 20 de Octubre del 2016 desde <http://www.scielo.org.pe>

VIII. Anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia

TÍTULO: LAS CITAS ELECTRONICAS Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, PUENETE PIEDRA - LIMA, 2017 AUTOR: Bachiller Ethel July Garcia Martinez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿De qué manera las citas electrónicas se relacionan con la calidad de servicio en el hospital Carlos Lanfranco la hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017?</p> <p>Problemas secundarios: PE1: ¿De qué manera las citas electrónicas se relaciona con la oferta hospitalaria en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017? PE2: ¿De qué manera las citas electrónicas se relaciona con la demanda hospitalaria en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017? PE3: ¿De qué manera las citas electrónicas se relaciona con la satisfacción del paciente en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017?</p>	<p>Objetivo general: Conocer de qué manera las citas electrónicas se relaciona con la calidad del servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar de qué manera las citas electrónicas se relaciona con la oferta hospitalaria en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017. OE2: Determinar qué manera las citas electrónicas se relaciona con la demanda hospitalaria en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017. OE3: Determinar qué manera las citas electrónicas se relaciona con la satisfacción del paciente en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Las citas electrónicas si se relaciona con la Calidad de Servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Las citas electrónicas si se relaciona con la oferta hospitalaria en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017. HE2: Las citas electrónicas si se relaciona con la demanda hospitalaria en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017. HE3: Las citas electrónicas si se relaciona con la satisfacción del paciente en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2017.</p>	Variable 1: Citas Electrónicas			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Historia clínica Electrónica	Registro Nacional de Historia Clínica	1, 2	Optimo Regular No optimo
				Archivo tradicional	3, 4	
			Atención al paciente	Tiempo de espera	5, 6	
				Orientación al paciente	7, 8	
			Variable 2: Calidad de Servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Oferta Hospitalaria	Instalaciones del hospital	1, 2	Optimo Regular No optimo
				Servicios en cartera	3, 4	
Recursos Humanos	5, 6					
Demanda Hospitalaria	Utilización de los servicios	7, 8				
	Población asignada	9, 10				
Satisfacción del paciente	Expectativas del paciente	11,12,13				
	Calidad percibida	14, 15, 16				

Anexo B: Matriz de Operacionalización de Variables

TÍTULO: LAS CITAS ELECTRONICAS Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, PUENETE PIEDRA - LIMA, 2017 AUTOR: Bachiller Ethel July Garcia Martinez					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems (Preguntas)	Niveles
Citas Electrónicas Definición Según el Ministerio de Salud (s.f.), indico que las citas electrónicas o bien llamadas citas médicas en línea es “un sistema que permitirá al usuario de salud reservar su cita de manera rápida y eficaz, así como disminuir su tiempo de espera y atenderse de manera oportuna, sin hacer colas” (p.1).	Historia Clínica Electrónica Según el Ministerio de Salud (s.f.), indicó que el registro nacional de historias clínicas electrónicas es “la infraestructura tecnológica especializada en salud que administra las historias clínicas electrónicas dentro de los términos estrictamente necesarios para garantizar la seguridad y la calidad de la atención a los pacientes” (p.1). Asimismo revela que el mencionado registro contiene datos de toda persona que se trate en cualquier establecimiento de salud. Siendo el único titular de la mencionada base de datos el Ministerio de Salud, encargándose de su administración.	Registro Nacional de HC	01	¿Tiene algún conocimiento previo sobre el Registro Nacional de Historia Clínica en el Perú?	Optimo Regular No optimo
			02	¿Estaría de acuerdo con que se implementara las citas en línea en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	
		Archivo Tradicional	03	¿El registro de la información de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentra sin errores y/o alteraciones medicas?	
			04	¿Alguna vez ha experimentado un mal manejo del archivo físico de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	
		Tiempo de espera	05	¿El tiempo de espera para sacar una cita médica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es corto?	
			06	¿Cuándo acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz encuentra la cita por la que acudió?	
		Orientación al paciente	07	Según su criterio, ¿Los carteles, letreros o flechas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz fueron adecuados para su orientación?	
			08	Según su criterio, ¿Recibe información y orientación suficiente, en cuanto a la ubicación y trámites necesarios?	

TITULO: LAS CITAS ELECTRONICAS Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, PUENETE PIEDRA - LIMA, 2017 AUTOR: Bachiller Ethel July Garcia Martinez					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems (Preguntas)	Niveles
Calidad de servicio Definición Según, Publicaciones Vértice calidad de servicio se puede definir como la percepción que tiene el cliente hacia un servicio que ha adquirido y que este ha satisfecho sus necesidades y/o cumplido sus expectativas que tenía en el momento de la compra.	Oferta Hospitalaria Publicaciones Vértice (2008) manifiesta que la oferta va más allá del posicionamiento que posee su producto, es la experiencia que se tiene con el producto o servicio que se brinda, afirma que “una empresa debe ofrecer una promesa sobre la experiencia total que el consumidor puede esperar recibir”(p.1).	Instalaciones del hospital	01	¿Las instalaciones físicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz tienen una apariencia agradable?	Optimo Regular No optimo
			02	¿La limpieza de las instalaciones físicas así como de camillas, camas y sillas se muestran impecables?	
		Servicios de cartera	03	¿Hay disponibilidad en la(s) especialidad(es) médica(s) por las que acude al hospital?	
			04	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentran todas las especialidades médicas que necesita?	
		Recursos Humanos	05	A su criterio, ¿Hay suficiente personal médico y técnico a su disposición?	
			06	¿Cuando un usuario tiene algún problema el personal asistencial se muestra muy interesados en resolverlo?	
	Demanda Hospitalaria Publicaciones Vértice (2008) manifiesta que la demanda tiene que estar atendida con la mejor atención que la empresa pueda otorgar a las personas que acuden a su entidad.	Utilización de los servicios	07	¿El medico u otro personal asistencial le realizo un examen completo y minucioso?	
			08	¿El medico u otro personal asistencial que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	
		Población asignada	09	¿Usted vive por los alrededores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	
			10	¿Usted acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz bajo referencia de la postal médica más cercana?	
	Satisfacción del paciente Publicaciones Vértice (2008) manifiesta que la satisfacción llegar a cumplir las necesidades y/o superar las expectativas del consumidor.	Expectativas del paciente	11	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	
			12	¿El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con baños limpios para ser utilizados por usted?	
			13	¿Está satisfecho con la atención brindada en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	
		Calidad percibida	14	¿Usted cree que en el HCLLH el personal médico y asistencial brinda una correcta atención?	
			15	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cumple con brindarle una atención de calidad?	
			16	Según su criterio ¿Haría algún cambio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	

Anexo C: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LAS CITAS ELECTRONICAS

Objetivo: Determinar la relación entre las citas electrónicas y su relación con la calidad de servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de puente piedra, año 2017”

Instrucciones: Este cuestionario está dividido en 2 secciones: datos generales, que nos permite caracterizar a la población en estudio y datos específicos. No existen respuestas malas o buenas, por lo que agradeceré responder todas ellas de acuerdo a su percepción personal.

- ❖ Responda todas las preguntas y solo una opción.
- ❖ Emplee lapicero para rellenar el cuestionario.
- ❖ Sus respuestas son anónimas y absolutamente confidenciales

I.- Datos generales:

a) Edad: _____ b) Género: Femenino Masculino

II.- Datos específicos:

1= Totalmente en desacuerdo

4= De acuerdo

2= En desacuerdo

5= Totalmente de acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Tiene algún conocimiento previo sobre el Registro Nacional de Historia Clínica en el Perú?					
2	¿Estaría de acuerdo con que se implementara las citas en línea en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?					
3	¿El registro de la información de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentra sin errores y/o alteraciones medicas?					
4	¿Alguna vez ha experimentado un mal manejo del archivo físico de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?					
5	¿El tiempo de espera para sacar una cita médica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es corto?					
6	¿Cuándo acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz encuentra la cita por la que acudió?					
7	Según su criterio, ¿Los carteles, letreros o flechas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz fueron adecuados para su orientación?					
8	Según su criterio, ¿Recibe información y orientación suficiente, en cuanto a la ubicación y trámites necesarios?					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: Determinar la relación entre las citas electrónicas y su relación con la calidad de servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de puente piedra, año 2017”

Instrucciones: Este cuestionario está dividido en 2 secciones: datos generales, que nos permite caracterizar a la población en estudio y datos específicos. No existen respuestas malas o buenas, por lo que agradeceré responder todas ellas de acuerdo a su percepción personal.

- ❖ Responda todas las preguntas y solo una opción.
- ❖ Emplee lapicero para rellenar el cuestionario.
- ❖ Sus respuestas son anónimas y absolutamente confidenciales

I.- Datos generales:

a) Edad: _____

b) Género:

Femenino

Masculino

II.- Datos específicos:

1= Totalmente en desacuerdo

4= De acuerdo

2= En desacuerdo

5= Totalmente de acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Las instalaciones físicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz tienen una apariencia agradable?					
2	¿La limpieza de las instalaciones físicas así como de camillas, camas y sillas se muestran impecables?					
3	¿Hay disponibilidad en la(s) especialidad(es) médica(s) por las que acude al hospital?					
4	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentran todas las especialidades médicas que necesita?					
5	A su criterio, ¿Hay suficiente personal médico y técnico a su disposición?					
6	¿Cuando un usuario tiene algún problema el personal asistencial se muestra muy interesados en resolverlo?					
7	¿El medico u otro personal asistencial le realizo un examen completo y minucioso?					
8	¿El medico u otro personal asistencial que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
9	¿Usted vive por los alrededores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?					
10	¿Usted acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz bajo referencia de la postal médica más cercana?					

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
12	¿El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con baños limpios para ser utilizados por usted?					
13	¿Está satisfecho con la atención brindada en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?					
14	¿Usted cree que en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz el personal médico y asistencial brinda una correcta atención?					
15	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cumple con brindarle una atención de calidad?					
16	Según su criterio ¿Haría algún cambio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?					

Anexo D: Certificado de Validación de instrumento

Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide la Variable Citas Electrónicas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 "CITAS ELECTRONICAS":

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	HISTORIA CLINICA ELECTRONICA							
	¿Tiene algún conocimiento previo sobre el Registro Nacional de Historia Clínica en el Perú?	/		/		/		
02	¿Estaría de acuerdo con que se implementara las citas en línea en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		
03	¿El registro de la información de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentra sin errores y/o alteraciones medicas?	/		/		/		
04	¿Alguna vez ha experimentado un mal manejo del archivo físico de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		
	ATENCIÓN AL PACIENTE							
05	¿El tiempo de espera para sacar una cita médica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es corto?	/		/		/		
06	¿Cuándo acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz encuentra la cita por la que acudió?	/		/		/		
07	Según su criterio, ¿Los carteles, letreros o flechas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz fueron adecuados para su orientación?	/		/		/		
08	Según su criterio, ¿Recibe información y orientación suficiente, en cuanto a la ubicación y trámites necesarios?	/		/		/		

SY MAY

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable [] No aplicable []de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: BRAVO ROJAS LEONAN DNI: 086343346

Especialidad del evaluador: F-J. Industrial, MBA, Dr

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

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


 Ing. Leonidas Bravo Rojas
 CIP. 176108
 Dr., MBA


Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide la Variable Calidad de Servicio:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 "CALIDAD DE SERVICIO":

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	OFERTA HOSPITALARIA							
01	¿Las instalaciones físicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz tienen una apariencia agradable?	/		/		/		
02	¿La limpieza de las instalaciones físicas así como de camillas, camas y sillas se muestran impecables?	/		/		/		
03	¿Hay disponibilidad en la(s) especialidad(es) médica(s) por las que acude al hospital?	/		/		/		
04	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentran todas las especialidades médicas que necesita?	/		/		/		
05	A su criterio, ¿Hay suficiente personal médico y técnico a su disposición?	/		/		/		
06	¿Cuando un usuario tiene algún problema el personal asistencial se muestra muy interesados en resolverlo?	/		/		/		
	DEMANDA HOSPITALARIA							
07	¿El médico u otro personal asistencial le realizó un examen completo y minucioso?	/		/		/		
08	¿El médico u otro personal asistencial que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	/		/		/		
09	¿Usted vive por los alrededores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		
10	¿Usted acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz bajo referencia de la postal médica más cercana?	/		/		/		
	SATISFACCION DEL PACIENTE							
11	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	/		/		/		
12	¿El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con baños limpios para ser utilizados por usted?	/		/		/		
13	¿Está satisfecho con la atención brindada en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		
14	¿Usted cree que en el HCLLH el personal médico y asistencial brinda una correcta atención?	/		/		/		
15	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cumple con brindarle una atención de calidad?	/		/		/		
16	Según su criterio ¿Haría algún cambio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] de.....del 20....

Brauo Rojas Leonora
 Apellidos y nombre s del Juez-evaluador: DNI: **08634346**


Especialidad del evaluador:
¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide la Variable Citas Electrónicas:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 "CITAS ELECTRONICAS":

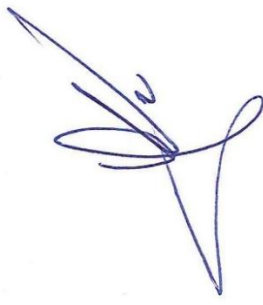
Nº	DIMENSIONES/ items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
HISTORIA CLINICA ELECTRONICA								
01	¿Tiene algún conocimiento previo sobre el Registro Nacional de Historia Clínica en el Perú?	X		X		X		
02	¿Estaría de acuerdo con que se implementara las citas en línea en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	X		X		X		
03	¿El registro de la información de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentra sin errores y/o alteraciones medicas?	X		X		X		
04	¿Alguna vez ha experimentado un mal manejo del archivo físico de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	X		X		X		
ATENCION AL PACIENTE								
05	¿El tiempo de espera para sacar una cita médica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es corto?	X		X		X		
06	¿Cuándo acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz encuentra la cita por la que acudió?	X		X		X		
07	Según su criterio, ¿Los carteles, letreros o flechas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz fueron adecuados para su orientación?	X		X		X		
08	Según su criterio, ¿Recibe información y orientación suficiente, en cuanto a la ubicación y trámites necesarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable [] 12 Nov. del 2016.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Viswarya Agüero Joel DNI: 10192315

Especialidad del evaluador: Gestión Pública



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

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

Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide la Variable Calidad de Servicios:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 "CALIDAD DE SERVICIO":

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
OFERTA HOSPITALARIA								
01	¿Las instalaciones físicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz tienen una apariencia agradable?	X		X		X		
02	¿La limpieza de las instalaciones físicas así como de camillas, camas y sillas se muestran impecables?	X		X		X		
03	¿Hay disponibilidad en la(s) especialidad(es) médica(s) por las que acude al hospital?	X		X		X		
04	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentran todas las especialidades médicas que necesita?	X		X		X		
05	A su criterio, ¿Hay suficiente personal médico y técnico a su disposición?	X		X		X		
06	¿Cuando un usuario tiene algún problema el personal asistencial se muestra muy interesados en resolverlo?	X		X		X		
DEMANDA HOSPITALARIA								
07	¿El médico u otro personal asistencial le realiza un examen completo y minucioso?	X		X		X		
08	¿El médico u otro personal asistencial que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
09	¿Usted vive por los alrededores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	X		X		X		
10	¿Usted acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz bajo referencia de la postal médica más cercana?	X		X		X		
SATISFACCION DEL PACIENTE								
11	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
12	¿El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con baños limpios para ser utilizados por usted?	X		X		X		
13	¿Está satisfecho con la atención brindada en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	X		X		X		
14	¿Usted cree que en el HCLLH el personal médico y asistencial brinda una correcta atención?	X		X		X		
15	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cumple con brindarle una atención de calidad?	X		X		X		
16	Según su criterio ¿Haría algún cambio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

12 de Mayo del 2016



Apellidos y nombre s del juez evaluador: Visumayn Agüero Joel DNI: 10152315

Especialidad del evaluador:
 1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide la Variable Citas Electrónicas:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 "CITAS ELECTRONICAS":

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	HISTORIA CLINICA ELECTRONICA ¿Tiene algún conocimiento previo sobre el Registro Nacional de Historia Clínica en el Perú?	/		/		/		
02	¿Estaría de acuerdo con que se implementara las citas en línea en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		
03	¿El registro de la información de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentra sin errores y/o alteraciones medicas?	/		/		/		
04	¿Alguna vez ha experimentado un mal manejo del archivo físico de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		
05	ATENCION AL PACIENTE ¿El tiempo de espera para sacar una cita médica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es corto?	Si	No	Si	No	Si	No	
06	¿Cuándo acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz encuentra la cita por la que acudió?	/		/		/		
07	Según su criterio, ¿Los carteles, letreros o flechas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz fueron adecuados para su orientación?	/		/		/		
08	Según su criterio, ¿Recibe información y orientación suficiente, en cuanto a la ubicación y trámites necesarios?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable después de corregir No aplicable después de corregir
/...de.....del 20./..

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Jorge Malpartida G. DNI: 10400346

Especialidad del evaluador: Ing. Industrial

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide la Variable Calidad de Servicios:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 "CALIDAD DE SERVICIO":

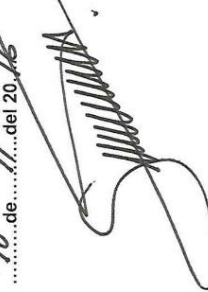
N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	OFERTA HOSPITALARIA							
01	¿Las instalaciones físicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz tienen una apariencia agradable?	/		/		/		
02	¿La limpieza de las instalaciones físicas así como de camillas, camas y sillas se muestran impecables?	/		/		/		
03	¿Hay disponibilidad en la(s) especialidad(es) médica(s) por las que acude al hospital?	/		/		/		
04	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentran todas las especialidades médicas que necesita?	/		/		/		
05	A su criterio, ¿Hay suficiente personal médico y técnico a su disposición?	/		/		/		
06	¿Cuando un usuario tiene algún problema el personal asistencial se muestra muy interesados en resolverlo?	/		/		/		
	DEMANDA HOSPITALARIA							
07	¿El médico u otro personal asistencial le realizó un examen completo y minucioso?	/		/		/		
08	¿El médico u otro personal asistencial que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	/		/		/		
09	¿Usted vive por los alrededores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		
10	¿Usted acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz bajo referencia de la postal médica más cercana?	/		/		/		
	SATISFACCION DEL PACIENTE							
11	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	/		/		/		
12	¿El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con baños limpios para ser utilizados por usted?	/		/		/		
13	¿Está satisfecho con la atención brindada en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		
14	¿Usted cree que en el HCLLH el personal médico y asistencial brinda una correcta atención?	/		/		/		
15	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cumple con brindarle una atención de calidad?	/		/		/		
16	Según su criterio ¿Haría algún cambio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Jorge Malpartida G. DNI: 10400346

.....de.....del 20.. 10



Especialidad del evaluador.
¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo E: Muestra de encuestas aplicadas

CUESTIONARIO SOBRE LAS CITAS ELECTRONICAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Objetivo: Determinar la relación entre las citas electrónicas y su relación con la calidad de servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de puente piedra, año 2016"

Instrucciones: Este cuestionario está dividido en 2 secciones: datos generales, que nos permite caracterizar a la población en estudio y datos específicos. No existen respuestas malas o buenas, por lo que agradeceré responder todas ellas de acuerdo a su percepción personal.

- ❖ Responda todas las preguntas y solo una opción.
- ❖ Emplee lapicero para rellenar el cuestionario.
- ❖ Sus respuestas son anónimas y absolutamente confidenciales

I.- Datos generales:

a) Edad: 24

b) Género:

Femenino

Masculino

II.- Datos específicos:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Tiene algún conocimiento previo sobre el Registro Nacional de Historia Clínica en el Perú?				X	
2	¿Estaría de acuerdo con que se implementara las citas en línea en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?				X	
3	El registro de la información de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentra sin errores y/o alteraciones medicas?				2	
4	¿Alguna vez ha experimentado un mal manejo del archivo físico de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?			X		
5	¿El tiempo de espera para sacar una cita médica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es corto?		2			
6	¿Cuándo acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz encuentra la cita por la que acudió?				X	
7	Según su criterio, ¿Los carteles, letreros o flechas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz fueron adecuados para su orientación?				2	
8	Según su criterio, ¿Recibe información y orientación suficiente, en cuanto a la ubicación y trámites necesarios?			X		
9	¿Las instalaciones físicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz tienen una apariencia agradable?				X	

Nº	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿La limpieza de las instalaciones físicas así como de camillas, camas y sillas se muestran impecables?				X	
11	¿Hay disponibilidad en la(s) especialidad(es) médica(s) por las que acude al hospital?				X	
12	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentran todas las especialidades médicas que necesita?				X	
13	A su criterio, ¿Hay suficiente personal médico y técnico a su disposición?			X		
14	¿Cuando un usuario tiene algún problema el personal asistencial se muestra muy interesados en resolverlo?				X	
15	¿El medico u otro personal asistencial le realizo un examen completo y minucioso?				X	
16	¿El medico u otro personal asistencial que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			X		
17	¿Usted vive por los alrededores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?		X			
18	¿Usted acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz bajo referencia de la postal médica más cercana?				X	
19	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X	
20	¿El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con baños limpios para ser utilizados por usted?				X	
21	¿Está satisfecho con la atención brindada en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?				X	
22	¿Usted cree que en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz el personal médico y asistencial brinda una correcta atención?				X	
23	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cumple con brindarle una atención de calidad?				X	
24	Según su criterio ¿Haría algún cambio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?				X	

CUESTIONARIO SOBRE LAS CITAS ELECTRONICAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Objetivo: Determinar la relación entre las citas electrónicas y su relación con la calidad de servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, distrito de puente piedra, año 2016"

Instrucciones: Este cuestionario está dividido en 2 secciones: datos generales, que nos permite caracterizar a la población en estudio y datos específicos. No existen respuestas malas o buenas, por lo que agradeceré responder todas ellas de acuerdo a su percepción personal.

- ❖ Responda todas las preguntas y solo una opción.
- ❖ Emplee lapicero para rellenar el cuestionario.
- ❖ Sus respuestas son anónimas y absolutamente confidenciales

I.- Datos generales:

a) Edad: 23

b) Género: Femenino

Masculino

II.- Datos específicos:

1= Totalmente en desacuerdo

4= De acuerdo

2= En desacuerdo

5= Totalmente de acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Tiene algún conocimiento previo sobre el Registro Nacional de Historia Clínica en el Perú?				X	
2	¿Estaría de acuerdo con que se implementara las citas en línea en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?					X
3	El registro de la información de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentra sin errores y/o alteraciones medicas?				X	
4	¿Alguna vez ha experimentado un mal manejo del archivo fisico de su Historia Clínica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?		X			
5	¿El tiempo de espera para sacar una cita médica en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es corto?		X			
6	¿Cuándo acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz encuentra la cita por la que acudió?			X		
7	Según su criterio, ¿Los carteles, letreros o flechas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz fueron adecuados para su orientación?				X	
8	Según su criterio, ¿Recibe información y orientación suficiente, en cuanto a la ubicación y trámites necesarios?				X	
9	¿Las instalaciones físicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz tienen una apariencia agradable?				X	

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿La limpieza de las instalaciones físicas así como de camillas, camas y sillas se muestran impecables?				X	
11	¿Hay disponibilidad en la(s) especialidad(es) médica(s) por las que acude al hospital?				X	
12	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se encuentran todas las especialidades médicas que necesita?		X			
13	A su criterio, ¿Hay suficiente personal médico y técnico a su disposición?		X			
14	¿Cuando un usuario tiene algún problema el personal asistencial se muestra muy interesados en resolverlo?				X	
15	¿El medico u otro personal asistencial le realizo un examen completo y minucioso?				X	
16	¿El medico u otro personal asistencial que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X	
17	¿Usted vive por los alrededores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?		X			
18	¿Usted acude al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz bajo referencia de la postal médica más cercana?				X	
19	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X	
20	¿El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cuenta con baños limpios para ser utilizados por usted?				X	
21	¿Está satisfecho con la atención brindada en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?		X			
22	¿Usted cree que en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz el personal médico y asistencial brinda una correcta atención?				X	
23	¿En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz cumple con brindarle una atención de calidad?				X	
24	Según su criterio ¿Haría algún cambio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?					X

Anexo F: Base de datos

Base de datos de la variable Citas Electrónicas

Nº	CITAS ELECTRONICAS													
	HISTORIA CLINICA				ATENCION AL PACIENTE				SV1	V1	SV1D1	V1D1	SV1D2	V1D2
	REG. NAC. DE H.C.		ARC. TRAD.		TIEMPO DE ESPERA		ORIENTACION AL PAC.							
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8						
1	5	5	5	2	1	1	2	4	25	2	17	3	8	1
2	1	4	3	3	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
3	3	5	4	2	3	3	4	3	27	2	14	2	13	2
4	4	5	3	1	5	4	4	4	30	2	13	2	17	3
5	4	4	4	4	3	3	3	3	28	2	16	3	12	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	20	3	20	3
7	2	5	2	3	1	2	1	2	18	1	12	2	6	1
8	3	5	4	4	5	4	3	4	32	3	16	3	16	3
9	2	4	3	2	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
10	1	5	2	1	2	3	2	2	18	1	9	1	9	1
11	4	4	2	3	3	3	3	3	25	2	13	2	12	2
12	2	4	3	3	2	4	3	3	24	2	12	2	12	2
13	4	4	2	2	2	3	3	2	22	2	12	2	10	2
14	1	1	3	2	3	4	1	2	17	1	7	1	10	2
15	4	4	4	4	2	2	2	2	24	2	16	3	8	1
16	1	5	5	4	2	2	5	5	29	2	15	2	14	2
17	5	5	2	4	2	1	2	3	24	2	16	3	8	1
18	3	4	4	3	4	4	4	4	30	2	14	2	16	3
19	3	5	4	4	1	2	3	3	25	2	16	3	9	1
20	1	5	4	1	1	1	1	1	15	1	11	2	4	1
21	2	4	2	2	4	1	1	3	19	1	10	2	9	1
22	4	5	4	2	2	3	4	4	28	2	15	2	13	2
23	4	4	4	3	2	4	4	3	28	2	15	2	13	2
24	4	4	2	2	4	4	4	4	28	2	12	2	16	3
25	4	4	2	3	4	4	1	1	23	2	13	2	10	2
26	1	4	5	1	2	2	1	2	18	1	11	2	7	1
27	4	4	3	2	2	2	2	2	21	2	13	2	8	1
28	4	4	1	4	2	2	4	4	25	2	13	2	12	2
29	4	1	4	4	1	3	4	2	23	2	13	2	10	2
30	2	4	2	4	2	2	1	1	18	1	12	2	6	1
31	2	4	4	2	1	2	2	3	20	2	12	2	8	1
32	2	4	3	4	2	2	3	4	24	2	13	2	11	2
33	2	4	2	2	4	2	1	2	19	1	10	2	9	1
34	5	5	5	2	1	1	2	4	25	2	17	3	8	1
35	1	4	3	3	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2

Nº	CITAS ELECTRONICAS													
	HISTORIA CLINICA				ATENCION AL PACIENTE				SV1	V1	SV1D1	V1D1	SV1D2	V1D2
	REG. NAC. DE H.C.		ARC. TRAD.		TIEMPO DE ESPERA		ORIENTACION AL PAC.							
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8						
36	1	1	3	2	3	4	1	2	17	1	7	1	10	2
37	3	5	4	4	5	4	3	4	32	3	16	3	16	3
38	2	4	3	2	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	20	3	20	3
40	1	5	5	4	2	2	5	5	29	2	15	2	14	2
41	4	4	2	3	3	3	3	3	25	2	13	2	12	2
42	2	4	3	3	2	4	3	3	24	2	12	2	12	2
43	4	4	2	2	4	4	4	4	28	2	12	2	16	3
44	4	4	2	3	4	4	1	1	23	2	13	2	10	2
45	3	5	4	4	1	2	3	3	25	2	16	3	9	1
46	3	5	4	2	3	3	4	3	27	2	14	2	13	2
47	4	5	3	1	5	4	4	4	30	2	13	2	17	3
48	2	4	2	2	4	1	1	3	19	1	10	2	9	1
49	4	5	4	2	2	3	4	4	28	2	15	2	13	2
50	1	5	4	1	1	1	1	1	15	1	11	2	4	1
51	4	4	4	4	3	3	3	3	28	2	16	3	12	2
52	1	5	2	1	2	3	2	2	18	1	9	1	9	1
53	2	5	2	3	1	2	1	2	18	1	12	2	6	1
54	4	4	2	2	2	3	3	2	22	2	12	2	10	2
55	4	4	4	4	2	2	2	2	24	2	16	3	8	1
56	2	4	3	4	2	2	3	4	24	2	13	2	11	2
57	2	4	2	2	4	2	1	2	19	1	10	2	9	1
58	5	5	2	4	2	1	2	3	24	2	16	3	8	1
59	3	4	4	3	4	4	4	4	30	2	14	2	16	3
60	4	4	4	3	2	4	4	3	28	2	15	2	13	2
61	4	1	4	4	1	3	4	2	23	2	13	2	10	2
62	2	4	2	4	2	2	1	1	18	1	12	2	6	1
63	4	4	3	2	2	2	2	2	21	2	13	2	8	1
64	2	4	4	2	1	2	2	3	20	2	12	2	8	1
65	1	4	5	1	2	2	1	2	18	1	11	2	7	1
66	4	4	1	4	2	2	4	4	25	2	13	2	12	2
67	2	4	2	2	4	2	1	2	19	1	10	2	9	1
68	5	5	5	2	1	1	2	4	25	2	17	3	8	1
69	1	5	2	1	2	3	2	2	18	1	9	1	9	1
70	4	4	2	3	3	3	3	3	25	2	13	2	12	2
71	4	4	2	3	4	4	1	1	23	2	13	2	10	2
72	3	5	4	4	1	2	3	3	25	2	16	3	9	1
73	2	4	2	2	4	2	1	2	19	1	10	2	9	1
74	5	5	2	4	2	1	2	3	24	2	16	3	8	1

Nº	CITAS ELECTRONICAS													
	HISTORIA CLINICA				ATENCION AL PACIENTE				SV1	V1	SV1D1	V1D1	SV1D2	V1D2
	REG. NAC. DE H.C.		ARC. TRAD.		TIEMPO DE ESPERA		ORIENTACION AL PAC.							
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8						
75	1	4	5	1	2	2	1	2	18	1	11	2	7	1
76	4	4	1	4	2	2	4	4	25	2	13	2	12	2
77	5	5	5	2	1	1	2	4	25	2	17	3	8	1
78	2	5	2	3	1	2	1	2	18	1	12	2	6	1
79	3	5	4	4	5	4	3	4	32	3	16	3	16	3
80	2	4	3	2	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
81	3	5	4	2	3	3	4	3	27	2	14	2	13	2
82	4	5	3	1	5	4	4	4	30	2	13	2	17	3
83	4	4	4	4	2	2	2	2	24	2	16	3	8	1
84	1	5	5	4	2	2	5	5	29	2	15	2	14	2
85	4	4	2	3	4	4	1	1	23	2	13	2	10	2
86	1	4	5	1	2	2	1	2	18	1	11	2	7	1
87	1	4	3	3	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
88	2	4	3	3	2	4	3	3	24	2	12	2	12	2
89	4	4	4	4	3	3	3	3	28	2	16	3	12	2
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	20	3	20	3
91	1	5	4	1	1	1	1	1	15	1	11	2	4	1
92	2	4	2	2	4	1	1	3	19	1	10	2	9	1
93	5	5	2	4	2	1	2	3	24	2	16	3	8	1
94	1	1	3	2	3	4	1	2	17	1	7	1	10	2
95	4	4	4	3	2	4	4	3	28	2	15	2	13	2
96	2	4	4	2	1	2	2	3	20	2	12	2	8	1
97	2	4	3	4	2	2	3	4	24	2	13	2	11	2
98	4	4	2	2	4	4	4	4	28	2	12	2	16	3
99	4	4	2	2	2	3	3	2	22	2	12	2	10	2
100	4	4	4	4	2	2	2	2	24	2	16	3	8	1
101	4	5	4	2	2	3	4	4	28	2	15	2	13	2
102	3	4	4	3	4	4	4	4	30	2	14	2	16	3
103	3	5	4	4	1	2	3	3	25	2	16	3	9	1
104	4	4	1	4	2	2	4	4	25	2	13	2	12	2
105	4	1	4	4	1	3	4	2	23	2	13	2	10	2
106	4	4	3	2	2	2	2	2	21	2	13	2	8	1
107	2	4	2	4	2	2	1	1	18	1	12	2	6	1
108	2	4	2	4	2	2	1	1	18	1	12	2	6	1
109	2	4	4	2	1	2	2	3	20	2	12	2	8	1
110	2	4	3	4	2	2	3	4	24	2	13	2	11	2
111	2	4	2	2	4	2	1	2	19	1	10	2	9	1
112	5	5	5	2	1	1	2	4	25	2	17	3	8	1
113	5	5	5	2	1	1	2	4	25	2	17	3	8	1

Nº	CITAS ELECTRONICAS													
	HISTORIA CLINICA				ATENCION AL PACIENTE				SV1	V1	SV1D1	V1D1	SV1D2	V1D2
	REG. NAC. DE H.C.		ARC. TRAD.		TIEMPO DE ESPERA		ORIENTACION AL PAC.							
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8						
114	1	4	3	3	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
115	3	5	4	2	3	3	4	3	27	2	14	2	13	2
116	4	5	3	1	5	4	4	4	30	2	13	2	17	3
117	4	4	4	4	3	3	3	3	28	2	16	3	12	2
118	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	20	3	20	3
119	3	4	4	3	4	4	4	4	30	2	14	2	16	3
120	3	5	4	4	1	2	3	3	25	2	16	3	9	1
121	1	5	4	1	1	1	1	1	15	1	11	2	4	1
122	2	4	2	2	4	1	1	3	19	1	10	2	9	1
123	4	5	4	2	2	3	4	4	28	2	15	2	13	2
124	4	4	4	3	2	4	4	3	28	2	15	2	13	2
125	4	4	2	3	4	4	1	1	23	2	13	2	10	2
126	3	5	4	4	1	2	3	3	25	2	16	3	9	1
127	3	5	4	2	3	3	4	3	27	2	14	2	13	2
128	4	5	3	1	5	4	4	4	30	2	13	2	17	3
129	2	4	2	2	4	1	1	3	19	1	10	2	9	1
130	4	5	4	2	2	3	4	4	28	2	15	2	13	2
131	1	5	4	1	1	1	1	1	15	1	11	2	4	1
132	4	4	2	3	3	3	3	3	25	2	13	2	12	2
133	2	4	3	3	2	4	3	3	24	2	12	2	12	2
134	4	4	2	2	2	3	3	2	22	2	12	2	10	2
135	1	1	3	2	3	4	1	2	17	1	7	1	10	2
136	4	4	4	4	2	2	2	2	24	2	16	3	8	1
137	1	5	5	4	2	2	5	5	29	2	15	2	14	2
138	5	5	2	4	2	1	2	3	24	2	16	3	8	1
139	4	4	2	3	4	4	1	1	23	2	13	2	10	2
140	1	4	5	1	2	2	1	2	18	1	11	2	7	1
141	4	4	3	2	2	2	2	2	21	2	13	2	8	1
142	4	4	1	4	2	2	4	4	25	2	13	2	12	2
143	2	5	2	3	1	2	1	2	18	1	12	2	6	1
144	3	5	4	4	5	4	3	4	32	3	16	3	16	3
145	2	4	3	2	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
146	1	5	2	1	2	3	2	2	18	1	9	1	9	1
147	4	4	2	2	4	4	4	4	28	2	12	2	16	3
148	4	1	4	4	1	3	4	2	23	2	13	2	10	2
149	2	4	3	2	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
150	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	20	3	20	3
151	1	5	5	4	2	2	5	5	29	2	15	2	14	2
152	4	4	2	3	3	3	3	3	25	2	13	2	12	2

Nº	CITAS ELECTRONICAS													
	HISTORIA CLINICA				ATENCION AL PACIENTE				SV1	V1	SV1D1	V1D1	SV1D2	V1D2
	REG. NAC. DE H.C.		ARC. TRAD.		TIEMPO DE ESPERA		ORIENTACION AL PAC.							
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8						
153	2	4	3	3	2	4	3	3	24	2	12	2	12	2
154	4	4	2	2	4	4	4	4	28	2	12	2	16	3
155	3	4	4	3	4	4	4	4	30	2	14	2	16	3
156	4	4	4	3	2	4	4	3	28	2	15	2	13	2
157	4	1	4	4	1	3	4	2	23	2	13	2	10	2
158	2	4	2	4	2	2	1	1	18	1	12	2	6	1
159	4	4	4	4	3	3	3	3	28	2	16	3	12	2
160	1	5	2	1	2	3	2	2	18	1	9	1	9	1
161	2	5	2	3	1	2	1	2	18	1	12	2	6	1
162	4	4	4	4	2	2	2	2	24	2	16	3	8	1
163	2	4	3	4	2	2	3	4	24	2	13	2	11	2
164	5	5	2	4	2	1	2	3	24	2	16	3	8	1
165	4	4	2	2	2	3	3	2	22	2	12	2	10	2
166	2	4	2	2	4	2	1	2	19	1	10	2	9	1
167	1	4	5	1	2	2	1	2	18	1	11	2	7	1
168	4	4	1	4	2	2	4	4	25	2	13	2	12	2
169	2	4	2	2	4	2	1	2	19	1	10	2	9	1
170	5	5	5	2	1	1	2	4	25	2	17	3	8	1
171	1	5	2	1	2	3	2	2	18	1	9	1	9	1
172	4	4	2	3	3	3	3	3	25	2	13	2	12	2
173	3	5	4	4	5	4	3	4	32	3	16	3	16	3
174	2	4	3	2	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
175	3	5	4	2	3	3	4	3	27	2	14	2	13	2
176	4	5	3	1	5	4	4	4	30	2	13	2	17	3
177	4	4	4	4	2	2	2	2	24	2	16	3	8	1
178	4	4	3	2	2	2	2	2	21	2	13	2	8	1
179	2	4	4	2	1	2	2	3	20	2	12	2	8	1
180	2	4	2	2	4	2	1	2	19	1	10	2	9	1
181	5	5	2	4	2	1	2	3	24	2	16	3	8	1
182	1	4	5	1	2	2	1	2	18	1	11	2	7	1
183	4	4	1	4	2	2	4	4	25	2	13	2	12	2
184	1	5	5	4	2	2	5	5	29	2	15	2	14	2
185	4	4	2	3	4	4	1	1	23	2	13	2	10	2
186	1	4	5	1	2	2	1	2	18	1	11	2	7	1
187	1	4	3	3	3	3	4	3	24	2	11	2	13	2
188	2	4	3	3	2	4	3	3	24	2	12	2	12	2
189	5	5	5	2	1	1	2	4	25	2	17	3	8	1
190	2	5	2	3	1	2	1	2	18	1	12	2	6	1
191	4	4	2	3	4	4	1	1	23	2	13	2	10	2

Base de datos de la variable Calidad de Servicio

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																							
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA										
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16								
1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	5	36	1	11	1	9	1	16	2
2	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	56	2	22	2	12	2	22	2
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	55	2	22	2	13	2	20	2
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	67	3	25	3	18	3	24	3
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52	2	19	2	13	2	20	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	3	30	3	20	3	30	3
7	1	2	2	1	1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	2	5	41	2	10	1	14	2	17	2
8	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	47	2	20	2	10	2	17	2
9	2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	46	2	18	2	10	2	18	2
10	2	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	2	2	1	37	1	13	1	13	2	11	1
11	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	56	2	21	2	14	2	21	2
12	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	41	2	15	2	8	1	18	2
13	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	48	2	17	2	12	2	19	2
14	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	35	1	15	2	10	2	10	1
15	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	3	5	50	2	18	2	13	2	19	2
16	3	2	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	49	2	12	1	15	2	22	2
17	2	2	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	54	2	14	1	17	3	23	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	60	3	24	3	15	2	21	2
19	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	48	2	17	2	12	2	19	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	20	1	6	1	7	1	7	1

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																							
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA										
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16								
21	1	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	47	2	14	1	14	2	19	2
22	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	57	2	20	2	14	2	23	2
23	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	60	3	23	2	13	2	24	3
24	2	5	2	2	2	2	4	4	2	5	2	4	4	2	2	5	49	2	15	2	15	2	19	2
25	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	36	1	12	1	8	1	16	2
26	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	4	38	2	14	1	10	2	14	1
27	3	2	2	2	2	3	2	3	1	5	2	2	2	2	2	5	40	2	14	1	11	2	15	2
28	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	4	2	2	2	5	54	2	24	3	11	2	19	2
29	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	5	58	2	20	2	17	3	21	2
30	2	4	2	2	2	2	3	3	5	3	4	1	2	2	2	5	44	2	14	1	14	2	16	2
31	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	35	1	12	1	8	1	15	2
32	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56	2	18	2	16	3	22	2
33	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	5	39	2	12	1	12	2	15	2
34	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	5	36	1	11	1	9	1	16	2
35	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	56	2	22	2	12	2	22	2
36	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	35	1	15	2	10	2	10	1
37	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	47	2	20	2	10	2	17	2
38	2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	46	2	18	2	10	2	18	2
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	3	30	3	20	3	30	3
40	3	2	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	49	2	12	1	15	2	22	2
41	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	56	2	21	2	14	2	21	2
42	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	41	2	15	2	8	1	18	2

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																							
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA										
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16								
43	2	5	2	2	2	2	4	4	2	5	2	4	4	2	2	5	49	2	15	2	15	2	19	2
44	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	36	1	12	1	8	1	16	2
45	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	48	2	17	2	12	2	19	2
46	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	55	2	22	2	13	2	20	2
47	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	67	3	25	3	18	3	24	3
48	1	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	47	2	14	1	14	2	19	2
49	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	57	2	20	2	14	2	23	2
50	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	20	1	6	1	7	1	7	1
51	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52	2	19	2	13	2	20	2
52	2	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	2	2	1	37	1	13	1	13	2	11	1
53	1	2	2	1	1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	2	5	41	2	10	1	14	2	17	2
54	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	48	2	17	2	12	2	19	2
55	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	3	5	50	2	18	2	13	2	19	2
56	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56	2	18	2	16	3	22	2
57	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	5	39	2	12	1	12	2	15	2
58	2	2	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	54	2	14	1	17	3	23	2
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	60	3	24	3	15	2	21	2
60	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	60	3	23	2	13	2	24	3
61	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	5	58	2	20	2	17	3	21	2
62	2	4	2	2	2	2	3	3	5	3	4	1	2	2	2	5	44	2	14	1	14	2	16	2
63	3	2	2	2	2	3	2	3	1	5	2	2	2	2	2	5	40	2	14	1	11	2	15	2
64	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	35	1	12	1	8	1	15	2

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																							
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA										
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16								
65	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	4	38	2	14	1	10	2	14	1
66	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	4	2	2	2	5	54	2	24	3	11	2	19	2
67	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	5	39	2	12	1	12	2	15	2
68	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	5	36	1	11	1	9	1	16	2
69	2	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	2	2	1	37	1	13	1	13	2	11	1
70	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	56	2	21	2	14	2	21	2
71	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	36	1	12	1	8	1	16	2
72	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	48	2	17	2	12	2	19	2
73	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	5	39	2	12	1	12	2	15	2
74	2	2	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	54	2	14	1	17	3	23	2
75	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	4	38	2	14	1	10	2	14	1
76	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	4	2	2	2	5	54	2	24	3	11	2	19	2
77	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	5	36	1	11	1	9	1	16	2
78	1	2	2	1	1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	2	5	41	2	10	1	14	2	17	2
79	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	47	2	20	2	10	2	17	2
80	2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	46	2	18	2	10	2	18	2
81	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	55	2	22	2	13	2	20	2
82	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	67	3	25	3	18	3	24	3
83	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	3	5	50	2	18	2	13	2	19	2
84	3	2	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	49	2	12	1	15	2	22	2
85	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	36	1	12	1	8	1	16	2
86	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	4	38	2	14	1	10	2	14	1

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																								
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3	
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA											
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16									
87	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	56	2	22	2	12	2	22	2	
88	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	41	2	15	2	8	1	18	2	
89	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52	2	19	2	13	2	20	2	
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	3	30	3	20	3	30	3	
91	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	20	1	6	1	7	1	7	1	
92	1	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	47	2	14	1	14	2	19	2	
93	2	2	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	54	2	14	1	17	3	23	2	
94	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	35	1	15	2	10	2	10	1	
95	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	60	3	23	2	13	2	24	3	
96	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	35	1	12	1	8	1	15	2
97	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56	2	18	2	16	3	22	2	
98	2	5	2	2	2	2	4	4	2	5	2	4	4	2	2	5	49	2	15	2	15	2	19	2	
99	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	48	2	17	2	12	2	19	2	
100	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	3	5	50	2	18	2	13	2	19	2	
101	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	57	2	20	2	14	2	23	2	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	60	3	24	3	15	2	21	2	
103	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	48	2	17	2	12	2	19	2	
104	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	4	2	2	2	5	54	2	24	3	11	2	19	2	
105	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	5	58	2	20	2	17	3	21	2	
106	3	2	2	2	2	3	2	3	1	5	2	2	2	2	2	5	40	2	14	1	11	2	15	2	
107	2	4	2	2	2	2	3	3	5	3	4	1	2	2	2	5	44	2	14	1	14	2	16	2	
108	2	4	2	2	2	2	3	3	5	3	4	1	2	2	2	5	44	2	14	1	14	2	16	2	

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																							
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA										
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16								
109	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	35	1	12	1	8	1	15	2
110	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56	2	18	2	16	3	22	2
111	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	5	39	2	12	1	12	2	15	2
112	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	5	36	1	11	1	9	1	16	2
113	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	5	36	1	11	1	9	1	16	2
114	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	56	2	22	2	12	2	22	2
115	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	55	2	22	2	13	2	20	2
116	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	67	3	25	3	18	3	24	3
117	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52	2	19	2	13	2	20	2
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	3	30	3	20	3	30	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	60	3	24	3	15	2	21	2
120	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	48	2	17	2	12	2	19	2
121	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	20	1	6	1	7	1	7	1
122	1	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	47	2	14	1	14	2	19	2
123	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	57	2	20	2	14	2	23	2
124	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	60	3	23	2	13	2	24	3
125	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	36	1	12	1	8	1	16	2
126	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	48	2	17	2	12	2	19	2
127	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	55	2	22	2	13	2	20	2
128	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	67	3	25	3	18	3	24	3
129	1	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	47	2	14	1	14	2	19	2
130	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	57	2	20	2	14	2	23	2

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																							
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA										
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16								
131	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	20	1	6	1	7	1	7	1
132	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	56	2	21	2	14	2	21	2
133	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	41	2	15	2	8	1	18	2
134	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	48	2	17	2	12	2	19	2
135	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	35	1	15	2	10	2	10	1
136	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	3	5	50	2	18	2	13	2	19	2
137	3	2	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	49	2	12	1	15	2	22	2
138	2	2	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	54	2	14	1	17	3	23	2
139	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	36	1	12	1	8	1	16	2
140	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	4	38	2	14	1	10	2	14	1
141	3	2	2	2	2	3	2	3	1	5	2	2	2	2	2	5	40	2	14	1	11	2	15	2
142	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	4	2	2	2	5	54	2	24	3	11	2	19	2
143	1	2	2	1	1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	2	5	41	2	10	1	14	2	17	2
144	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	47	2	20	2	10	2	17	2
145	2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	46	2	18	2	10	2	18	2
146	2	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	2	2	1	37	1	13	1	13	2	11	1
147	2	5	2	2	2	2	4	4	2	5	2	4	4	2	2	5	49	2	15	2	15	2	19	2
148	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	5	58	2	20	2	17	3	21	2
149	2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	46	2	18	2	10	2	18	2
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	3	30	3	20	3	30	3
151	3	2	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	49	2	12	1	15	2	22	2
152	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	56	2	21	2	14	2	21	2

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																							
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA										
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16								
153	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	41	2	15	2	8	1	18	2
154	2	5	2	2	2	2	4	4	2	5	2	4	4	2	2	5	49	2	15	2	15	2	19	2
155	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	60	3	24	3	15	2	21	2
156	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	60	3	23	2	13	2	24	3
157	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	5	58	2	20	2	17	3	21	2
158	2	4	2	2	2	2	3	3	5	3	4	1	2	2	2	5	44	2	14	1	14	2	16	2
159	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52	2	19	2	13	2	20	2
160	2	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	2	2	1	37	1	13	1	13	2	11	1
161	1	2	2	1	1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	2	5	41	2	10	1	14	2	17	2
162	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	3	5	50	2	18	2	13	2	19	2
163	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56	2	18	2	16	3	22	2
164	2	2	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	54	2	14	1	17	3	23	2
165	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	48	2	17	2	12	2	19	2
166	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	5	39	2	12	1	12	2	15	2
167	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	4	38	2	14	1	10	2	14	1
168	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	4	2	2	2	5	54	2	24	3	11	2	19	2
169	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	5	39	2	12	1	12	2	15	2
170	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	5	36	1	11	1	9	1	16	2
171	2	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	2	2	1	37	1	13	1	13	2	11	1
172	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	56	2	21	2	14	2	21	2
173	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	47	2	20	2	10	2	17	2
174	2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	46	2	18	2	10	2	18	2

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																							
	OFERTA HOSPITALARIA						DEMANDA HOSPITALARIA				SATISFACCION DEL PACIENTE						SV2	V2	SV2D1	V2D1	SV2D2	V2D2	SV2D3	V2D3
	INST. DEL HOSP.		SERV. EN CARTERA		R.R.H.H.		UTILIZ. DE LOS SERV.		POBLAC. ASIG.		EXPEC. DEL PAC.			CALIDAD PERCIBIDA										
	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16								
175	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	55	2	22	2	13	2	20	2
176	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	67	3	25	3	18	3	24	3
177	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2	3	3	5	50	2	18	2	13	2	19	2
178	3	2	2	2	2	3	2	3	1	5	2	2	2	2	2	5	40	2	14	1	11	2	15	2
179	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	35	1	12	1	8	1	15	2
180	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	5	39	2	12	1	12	2	15	2
181	2	2	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	54	2	14	1	17	3	23	2
182	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	4	38	2	14	1	10	2	14	1
183	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	4	2	2	2	5	54	2	24	3	11	2	19	2
184	3	2	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	49	2	12	1	15	2	22	2
185	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	36	1	12	1	8	1	16	2
186	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	4	38	2	14	1	10	2	14	1
187	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	56	2	22	2	12	2	22	2
188	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	41	2	15	2	8	1	18	2
189	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	5	36	1	11	1	9	1	16	2
190	1	2	2	1	1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	2	5	41	2	10	1	14	2	17	2
191	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	36	1	12	1	8	1	16	2

Anexo G: Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Las citas electrónicas y su relación con la calidad del servicio en el Hospital
Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - Lima, 2017**

**The electronic appointments and their relation with the quality of the service
in the Carlos Lanfranco la Hoz Hospital, Puente Piedra - Lima, 2017**

Ethel July Garcia Martínez

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima

ethel.garcia.m@hotmail.com

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Citas Electrónicas y la Calidad del Servicio en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - Lima, 2017. La población fue de 378 usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz al día para tramitar una cita médica, en los cuales se han empleado la variable Citas Electrónicas y Calidad de Servicio.

El método empleado fue investigación básica. Esta investigación utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, el cual recogió la información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario para

pacientes y/o usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en busca de una cita médica, el cual estuvo constituido por 24 preguntas en la escala de Likert (1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4- De acuerdo y 5- Totalmente de acuerdo), en el cuestionario los pacientes y/o usuarios brindaron información acerca de la variable Citas Electrónicas y Calidad de Servicio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye presentando evidencia significativa para afirmar que las citas electrónicas y la calidad de servicio se relacionan en forma positiva y presentando nivel bajo.

Palabras clave: Citas electrónicas, calidad de servicio, hospital, paciente, oferta, demanda, satisfacción.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between Electronic Citations and Quality of Service at the Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - Lima, 2017. The population was 378 users who attend the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz at Day to process a medical appointment, in which have been used the Electronic Citations and Quality of Service.

The method used was basic research. This research used the non-experimental correlational level, which collected the information in a specific period that was developed when applying the instrument: questionnaire for patients and / or users who go to the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz in search of a medical appointment, Which was constituted by 24 questions on the Likert scale (1- Totally disagree, 2- Disagree, 3- Neither agree nor disagree, 4- Agree and 5- Totally agree), in the questionnaire patients And / or users provided information about the variable Electronic Citations and Quality of Service, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes by presenting significant evidence to affirm that electronic appointments and quality of service are positively related and presenting low level.

Keywords: Electronic Citations, Quality of Service, hospital, patient, supply, demand, satisfaction.

Introducción

La presente investigación muestra parte del funcionamiento de la administración pública ejecutado en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz, situado en el distrito de Puente Piedra; en esta oportunidad se podrá apreciar si existe la relación entre las Citas electrónicas con la calidad de servicio, permitiendo conocer las necesidades y la percepción que tienen los pacientes dentro del hospital con respecto a reservar una cita médica.

Los pacientes y/o usuarios del hospital Carlos Lanfranco La Hoz actualmente no cuentan con un sistema ordenado puesto que todos los días forman largas colas para conseguir una cita médica en el hospital, con esta investigación se buscó mejorar la atención brindada al público en general, asimismo mejorará de manera interna la organización que se tiene con respecto a la calidad de servicio que se brinda dentro del hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

La presente investigación es de tipo descriptivo, ya que su objetivo principal es conocer a través de la descripción la relación que guardan las variables independiente y dependiente. En este caso la variable independiente es “Las citas electrónicas” y la variable dependiente es Calidad de servicio; y es de tipo correlacional ya que se pretende dar a conocer si están relacionadas o no las variables antes indicadas. El diseño de investigación es no experimental y transversal; porque no se realiza la manipulación de la variable independiente, para obtener resultados en la variable dependiente sino que se observarán las variables de estudio tal como se dan en su contexto natural y se realizan en un solo momento de tiempo.

La variable independiente, que en la presente investigación es “Las citas electrónicas” establece dos dimensiones principales: Historia clínica electrónica y Atención al paciente, a su vez cada uno cuenta con indicadores de medición,

asimismo la variable dependiente calidad de servicio cuenta con tres dimensiones: Oferta hospitalaria, Demanda hospitalaria y Satisfacción del paciente, cada una con indicadores de gestión.

A continuación se detallará los capítulos correspondientes que se han elaborado como parte de investigación:

En el Capítulo I, se describe los antecedentes, las fundamentaciones científicas de ambas variables con la definición de términos básicos, la justificación del porqué se está desarrollando esta investigación, se exponen los problemas generales, específicos, la hipótesis general y las hipótesis específicas y los objetivos tanto generales como específicos.

En el Capítulo II que hace referencia la Marco Metodológico, se describe las variables, la Operacionalización de las mismas, la metodología que se ha desarrollado conformada por la población, la muestra y el muestro utilizado, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente los métodos aplicados para el análisis de los datos.

En el Capítulo III, se presentan los Resultados bajo el análisis descriptivo y la contrastación de las hipótesis con la correspondiente interpretación y discusión de los resultados.

En el Capítulo IV, se muestran las conclusiones.

En el Capítulo V, se muestran las recomendaciones.

En el Capítulo VI, se muestran las referencias bibliográficas.

Y finalmente en el Capítulo VII, se muestran los anexos de la presente investigación realizada.

Metodología

El método que se empleó fue el hipotético deductivo, puesto que según Cegarra (2012), “Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

Tipos de estudio

La presente investigación fue de tipo básica, puesto que según Hernández (2014), la investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p 80). Es decir, solo se pretende con este tipo de estudio medir o recoger información sobre las variables a las que se están estudiando en la investigación.

En ese sentido, en la presente investigación se buscó describir la variable independiente, la cual es “Citas Electrónicas” y la variable dependiente, la cual es “Calidad de Servicio”.

Diseño

La presente investigación fue de diseño no experimental de nivel correlacional con corte transversal, puesto que según Hernández (2014), el objetivo principal del estudio correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81).

En ese sentido, en la presente investigación se busca conocer si están relacionadas o no la variable independiente, la cual es citas electrónicas y la variable dependiente, la cual es calidad de servicio. Mediante el diseño se recogió la información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario para pacientes y/o usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en busca de una cita médica, el cual estuvo constituido por 24 preguntas en la escala de Likert (1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4- De acuerdo y 5- Totalmente de acuerdo), en el cuestionario los pacientes y/o usuarios brindaron información acerca de la variable Citas Electrónicas y Calidad de Servicio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Población

Según Hernández (2014), manifiesta que la población es un conjunto que describe todos los casos y que concuerdan con una serie de especificaciones. Es decir, la población que se utiliza en la investigación cumple con las características establecidas para ser evaluadas.

Teniendo como previa información los datos obtenidos en el Análisis de Situación de Salud del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, en el cual informa que durante el año 2015 se han atendido 29, 930 personas por consulta externa, asimismo según datos de la Unidad de Estadística, Informática y Telecomunicaciones informa que durante el año 2016 se atendieron aproximadamente a 140, 792 personas durante los 365 días del pasado año.

En ese sentido y para fines de la presente investigación se consideró como población a los pacientes y/o usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz del distrito de Puente Piedra de la Provincia de Lima para tramitar una cita médica para Consultorios Externos, siendo un promedio de 378 habitantes que pertenecen a su jurisdicción y que acudieron al hospital en busca de una cita médica.

Muestra

Según Hernández (2014), la muestra es “un subgrupo de la población” (p.217). Es decir un subconjunto de elementos que se encuentran en la población que estudiamos en la investigación.

En ese sentido el proceso de cálculo de tamaño de la muestra se realizó utilizando el software estadístico Decision Launch STATS versión 2.0, para lo cual se ingresó los datos requeridos por el mencionado software para el cálculo de la muestra la cual es de 191, tal como se muestra a continuación:

Tamaño de la población	378
Margen de error	5%
Porcentaje de aceptación	50%

Nivel de confiabilidad 95%

Sample Size Determination
(Sample Size for Population Percentage Estimates)

Inputs

Universe Size
If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number
378

Maximum Acceptable Percentage Points of Error
5%

Estimated Percentage Level
50%

Desired Confidence Level
95%

Results
The Sample Size Should Be...
191

Decision Analyst
The global leader in analytical research systems

Calculate Reset Exit

817 640-6166 | www.decisionanalyst.com

Figura 6. Calculo de la muestra

Nota: Software estadístico Decision Launch STATS versión 2.0

Como resultado se obtiene que el tamaño de la muestra tiene que ser como mínimo 191 personas, para que el estudio sea representativo considerando que durante el año 2016 se atendieron a 378 personas aproximadamente por día.

M = 191 pacientes y/o usuarios del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz

Muestreo

La estrategia de muestreo que se empleará será aleatorio simple, de manera que cada miembro de la población tiene la probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo al tipo y diseño de la investigación, se aplicó el instrumento incluido en el Anexo N° C para la recolección de datos.

Técnica

La técnica empleada para la recolección de datos en la presente investigación fue la encuesta, el cual fue aplicado a la muestra determinada en esta investigación el cual está compuesta por los pacientes y/o usuarios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Instrumento

El instrumento de aplicación para la recolección de datos de acuerdo a la técnica definida es el cuestionario dirigido a los pacientes y/o usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz para tramitar una cita médica.

En el cual consideramos las siguientes preguntas politómicas con cinco alternativas, utilizando la escala de Likert como valoración, la cual nos ayudará a graduar la opinión que nos brindará las personas encuestadas en las categorías:

Ficha técnica de las citas electrónicas.

Nombre del instrumento	Cuestionario para los pacientes y/o usuarios que acuden al hospital Carlos Lanfranco la Hoz
Autor:	Br. Ethel July Garcia Martínez
Año:	2017
Descripción:	Escala de Likert
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Medir las citas electrónicas
Historial:	Propuesto por el autor
Numero de ítem	8
Aplicación:	Presencial
Tiempo:	02 minutos
Normas de aplicación:	El paciente marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere respecto a su opinión

Escala:

Escalas	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Ficha técnica de la calidad de servicio.

Nombre del instrumento	Cuestionario para los pacientes y/o usuarios que acuden al hospital Carlos Lanfranco la Hoz	
Autor:	Br. Ethel July García Martínez	
Año:	2017	
Descripción:	Escala de Likert	
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Medir la calidad de servicio	
Historial:	Propuesto por el autor	
Numero de ítem	16	
Aplicación:	Presencial	
Tiempo:	02 minutos	
Normas de aplicación:	El paciente marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere respecto a su opinión	
Escala:		
	Escalas	Valor
	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

Validez

Para determinar la validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación se utilizó el cuestionario, elaborado y validado para evaluar la relación de las citas electrónicas con la calidad de servicio en el hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el año 2017.

Así mismo, el instrumento aplicado fue sometido a la validación de expertos, tal como se muestra en la tabla 4, para lo cual se tuvo el apoyo de los siguientes profesionales.

Tabla 5

Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos

DNI	Grado Académico,		Cuestionario 1	Cuestionario 2
	Apellidos y nombres			
08634346	Dr. Leónidas Bravo Rojas		Aplicable	Aplicable
10400346	Mgtr. Jorge Malpartida Gutiérrez		Aplicable	Aplicable
10192315	Mgtr. Joel Visurraga Agüero		Aplicable	Aplicable

Los expertos validaron los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de los ítems correspondientes a cada dimensión de las variables de estudio. En ambos casos los expertos coincidieron en su apreciación determinando como opinión de aplicabilidad “Aplicable”.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se apoyó del software IBM SPSS Statistics Version 20 utilizando el estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable citas electrónicas

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.647	08

Nota: Software IBM SPSS versión 20

Como se puede apreciar, el resultado en la tabla 5, tiene un valor α de 0,647; lo que indica que este instrumento tiene un moderado grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 7

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.905	16

Nota: Software IBM SPSS versión 20

Como se puede apreciar, el resultado en la tabla 6, tiene un valor α de 0,905; encontrándose en el rango más alto entre 0.8 a 1,0; lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Métodos de análisis de datos

El procesamiento y respectivo análisis de los datos se realizó mediante una matriz de datos desarrollada gracias a la aplicación Microsoft Excel, distribuida por Microsoft Office. Obteniéndose resultados, como el total de encuestados que respondieron por cada pregunta.

Parte de la información del análisis cuantitativo de los datos que se obtuvo se procesará en el paquete estadístico para ciencias sociales Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 20, siendo uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis, este paquete almacenará los datos, luego se procederá a realizar los cálculos y proporcionará la información relevante para el estudio.

El procesamiento de la información recolectada, en estas etapas se buscó garantizar las actividades involucradas se realicen cumpliendo todos los criterios metodológicos necesarios. Se realizaron las siguientes actividades:

Codificación, brindando la asignación de valores numéricos a las distintas respuestas del cuestionario a fin de facilitar el proceso de digitación.

Critica, que es la verificación de las respuestas consignadas o registradas (a través del trabajo de campo) en las preguntas del cuestionario, verificar que sean consistentes antes de la digitación a través de la revisión de los cuestionarios.

Digitación, consiste en la transferencia de los datos físicos a un conjunto organizado de datos electrónicos, ya sea a una hoja de Excel y luego al software, o bien directamente al programa. Para esta investigación se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 20.

Tabulaciones iniciales, es organizar los datos cuantitativos en formato de tablas, en la que se calcula la distribución de las frecuencias de las variables incluidas en la encuesta.

Análisis, es realizar ejercicios, estadísticos con los datos obtenidos. Los resultados proporcionados serán de utilidad para realizar finalmente el análisis del trabajo de investigación.

Resultados

Análisis descriptivo de la Variable Citas Electrónicas y la Variable Calidad de Servicio

Tabla 10

Tabla de contingencia Citas Electrónicas * Calidad de Servicio

		V1- Citas Electrónicas			Total
		No Optimo	Regular	Optimo	
V2 – Calidad de Servicio	No Optimo	15 (7.9%)	21 (11%)	0 (0.00%)	36 (18.8%)
	Regular	32 (16.8%)	97 (50.8%)	5 (2.6%)	134 (70.2%)
	Optimo	0 (0.00%)	16 (8.4%)	5 (2.6%)	21 (11%)
	Total	47 (24.6%)	134 (70.2%)	10 (5.2%)	191(100%)

En la Tabla 10 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Regular” de la variable Citas Electrónicas y el Nivel “Regular” de la variable “Calidad de Servicio”, con 97 respuestas representando el 50.80% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Optimo” de la variable citas electrónicas y el nivel “No Optimo” de la variable calidad de servicio, así como también en el cruce del nivel “No Optimo” de la variable citas electrónicas y el nivel “Optimo” de la variable calidad de servicio, ambos con 0 respuestas representando el 0.00% del total respectivamente.

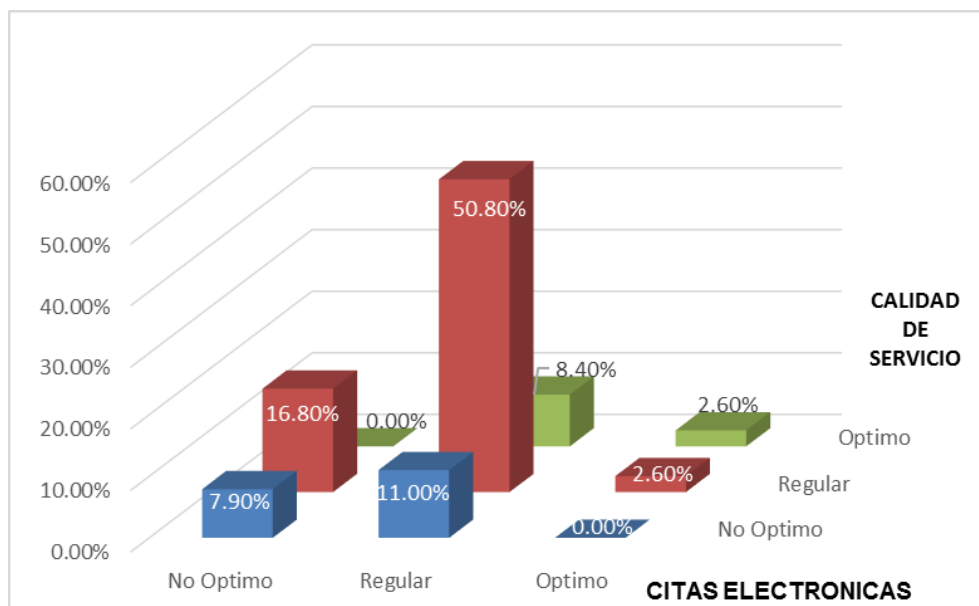


Figura 9. Citas Electrónicas * Calidad de Servicio

En la Figura 9 observamos que el nivel “Regular” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 134 respuestas (70%) en esta tendencia.

Formulación de hipótesis

Formulación de hipótesis estadística:

H_a : Existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

H_0 : No existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Correlación de hipótesis

Tabla 14

Matriz de correlación de la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio

		Vi- Citas Electrónicas	V2- Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Vi- Citas Electrónicas	1,000	,313**
			,000
		191	191
V2- Calidad de Servicio		,313**	1,000
		,000	.
		191	191

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

Contrastación de hipótesis estadística

En la Tabla 14 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.313, por lo tanto es una correlación significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_1) determinando que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la variable calidad de servicio.

Discusión

La evidencia empírica encontrada señala con respecto al análisis descriptivo de las variables Citas Electrónicas y Calidad de Servicio, utilizando tablas de contingencia indicando que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel "Regular" de la variable Citas Electrónicas y el nivel "Regular" de la Variable Calidad de Servicio, con 134 respuestas representando el 70.2% del total. En el plano inferencial se ha podido determinar la existencia de una correlación directa, puesto que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.313. Este análisis permite determinar que las citas electrónicas se relaciona con las calidad de servicio en un nivel bajo; dichos resultados concuerdan con los encontrados por Gutarra (2014,pp.13-75), indicando que la implementación de un sistema de historias clínicas permitirá la optimización del proceso de atención y mejorando la calidad de atención a los pacientes del centro de salud, puesto que antes de la implementación se percibía una insatisfacción por parte del usuario. Dando como conclusiones finales que si se logró la implementación del mencionado sistema y se ha mejorado la calidad en la atención al paciente, logrando así un aumento de la satisfacción. Asimismo lo encontrado en la investigación de Atlenza (2013,pp.187), la cual busca optimizar la gestión de la información en los servicios de salud, mediante un sistema informático aplicable a cualquier entidad que brinde servicios de salud con la finalidad de mejorar la calidad de atención al paciente, así como también mejorar el desarrollo profesional médico que se encuentra involucrado. Teniendo finalmente resultados confiables sobre el nuevo sistema implementado, mejorando de esta manera la organización sobre las Historias Clínicas convencionales a las Historias Clínicas Electrónicas en donde si bien es cierto se presentaron algunos inconvenientes se pudo optimizar para brindar un mejor servicio con calidad de atención al paciente.

Conclusiones

El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.313, por lo tanto es una correlación significativa. Así mismo, nos indica que el valor de P (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05) determinando de esta manera que existe relación significativa entre la variable citas electrónicas y la

variable calidad de servicio en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – Lima, 2017.

Recomendaciones

Con el fin de mejorar la opinión de los pacientes y/o usuarios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz respecto a la relación de las Citas Electrónicas y la Calidad de Servicio se debe de utilizar las nuevas tecnologías implementando la reservación de las citas mediante la página web y/o vía telefónica, así mismo dar a conocer a la población la forma de reserva de una cita médica por los canales electrónicos con el fin de mejorar la calidad de servicio que se brinda en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Referencias

Gutarra (2014). *“Implementación de un sistema de Historias Clínicas Electrónicas para el centro de Salud Perú 3ra zona”*. Recuperada desde http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1463/3/gutarra_mcr_completa.pdf.

Atlenza, O. (2013). *Historia clínica informática única una herramienta en la mejora de procesos en salud pública*. Recuperada desde <http://lildbi.fcm.unc.edu.ar>.