



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Implementación de citas electrónicas E – Qhali y la satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo de la institución prestadora de servicios de salud Natividad – Yurimaguas
2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ramírez Guzmán, Héctor (ORCID: 0000-0002-8004-2715)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi hijo Héctor Orlando, por ser la luz de mi vida, pues es la resplandeciente e inocente pureza del amor.

A mis padres Manuel y Elva por permitirme soñar y estar siempre pendiente de mí en esta travesía académica.

A mi esposa Maritza Noemi, por su apoyo y motivación incondicional; pero, sobre todo: por su amor.

Héctor

Agradecimiento

A Dios, por brindarme salud, fortaleza, ser mi guía espiritual y sobre todo iluminar mi camino todos los fines de semana que me iba a clases.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y su operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de satisfacción antes de la implementación de las citas electrónicas E-Qhali.....	25
Tabla 2 Nivel de satisfacción después de la implementación de las citas electrónicas E-Qhali.....	26
Tabla 3 Efecto de la implementación del sistema de citas electrónicas E-Qhali..	27
Tabla 4 Prueba T student	28

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es el de determinar el efecto de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E – Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Natividad – Yurimaguas 2020. Así mismo, la investigación se fundamenta en las teorías del sistema de citas electrónicas E – Qhali y la satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. La investigación es de tipo aplicada, el diseño es experimental de tipo pre experimental. Se trabajó con un muestreo no probabilístico, siendo la muestra de la investigación 64 usuarios externos de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Natividad. Para la recolección de datos se utilizaron técnicas como las encuestas e instrumentos como el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron indican que antes de la implementación del sistema de citas electrónicas, el 49% indicaban insatisfacción y después de la implementación solo el 3% se sentían insatisfecho, pero el 43% de los pacientes ya se sentían satisfechos, de tal manera que se concluye afirmando la hipótesis alternativa de acuerdo a los resultados obtenidos, determinando que existe un efecto significativo en la satisfacción de los usuarios externos al haber implementado el sistema de citas electrónicas E-Qhali.

Palabras claves: consulta médica, pacientes, satisfacción

Abstract

The objective of this research work is to determine the effect of the Implementation of the E-Qhali Electronic Appointment System in the Growth and Development Clinic of the Institution that Provides Health Services Natividad - Yurimaguas 2020. Likewise, the research it is based on the theories of the electronic dating system E - Qhali and the satisfaction of external users of health services. The research is applied, the design is experimental, pre-experimental type. We worked with a non-probability sampling, the research sample being 64 external users of the Natividad Health Services Provider Institution. For data collection, techniques such as surveys and instruments such as the questionnaire were used. The results obtained indicate that before the implementation of the electronic appointment system, 49% indicated dissatisfaction and after implementation only 3% were dissatisfied, but 43% of patients were already satisfied, in such a way which is concluded by affirming the alternative hypothesis according to the results obtained, determining that there is a significant effect on the satisfaction of external users by having implemented the E-Qhali electronic dating system.

Keywords: medical consultation, patients, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En 1978, Perú creó el Sistema Nacional de Servicios de Salud, el principal marco nacional de bienestar en América Latina. Esta actividad estableció los marcos para solicitar y desviar los ejercicios de las asociaciones y organizaciones de bienestar en la nación, siendo una referencia para el resto de regiones en esos años (Arias Stella, 2014).

El marco peruano se desarrolló como resultado de los cambios aplicados por los gobiernos actuales. Los cambios, como conjuntos de medidas y / o normas, intentan ajustar y reforzar el límite de un marco para cumplir sus objetivos de manera suficiente y exitosa (Aníbal et al., 2016).

El requisito de modernización de los estados y el cambio de los marcos de bienestar hicieron que los cambios tuvieran la intención de lograr estos objetivos, lo que además permitió la unión continua de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las naciones latinoamericanas.

En las últimas décadas, el marco de bienestar peruano ha progresado a un ritmo significativo. Esto puede ser respaldado en sus indicadores, por ejemplo, las tasas de mortalidad y el futuro, y diferentes estimaciones muestran un considerable desarrollo de población e inclusión administrativa. En cualquier caso, a pesar de estos avances, la disparidad social en el acceso a las administraciones de bienestar fundamental sigue ganando.

Un modelo es la incesante falta de sustento saludable de los niños, hay una disminución en las cifras mundiales, sin embargo, los niveles significativos de incesante falta de salud de los niños a pesar de todo se mantienen, hay una disminución en las cifras mundiales, sin embargo, niveles elevados de problemas de salud a pesar de todo lo que se mantiene en las regiones provinciales en contraste con regiones urbanas de la nación. Los desequilibrios generalmente se identifican con contrastes en la calidad y el acceso a las administraciones de bienestar en toda la región peruana (OECD, 2017).

La modernización del sistema nacional de información sanitaria empezó en los años ochenta con la aprobación del “Plan General de Desarrollo del Sistema Nacional de Información de Salud” (Revoredo y Cavalcanti, 2014).

En la próxima década, el HIS (Sistema de Información de Salud) desarrollaría, uno de los arreglos informáticos más importantes en la nación en ese momento, un marco de datos producido en oficinas de bienestar en todo el país. El SIS se convirtió en una fuente de datos para la observación epidemiológica a nivel de tristeza, biblioteca de cuidados y ejercicios de evitación y avance del bienestar (Documento Técnico: Plan de Implementación del Sistema Informático HIS-MINSA, 2015).

En la actualidad la implementación de las Historia Clínicas y Citas Electrónicas se ha implementado en 6 regiones del Perú; las que se encuentra Lima, San Martín, Puno, Junín, Cuzco y Loreto; esto con el fin de contribuir a mejorar y fortalecer los servicios de salud en favor de la población a través de la implementación y desarrollo de los servicios de Historias Clínicas y Citas Electrónicas, realizadas por el personal de salud en condiciones de seguridad, calidad, equidad, eficiencia y oportunidad utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en el marco de modernización de la Gestión del Estado.

En el Perú son 50 las IPRESS que acreditarán su Sistema de Historias Clínicas Electrónicas para conectarse al Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas – RENHICE, con un total de 2.648.941 pacientes registrados con Historias clínicas Electrónicas y 5.409.059 citas emitidas.

En contexto de la Región Loreto, específicamente Alto Amazonas – Yurimaguas se ha implementado una prueba piloto con un sistema de Citas Electrónicas denominado “E-Qhali” en la cual se pretende agilizar y hacer más rápido el sistema de citas en los Centros de Salud, por eso la necesidad de realizar el siguiente estudio, con la finalidad de conocer que tan satisfechos se sienten los usuarios externos específicamente en los consultorios de Crecimiento y Desarrollo.

La modernización tecnológica debe ser parte del Sistema de Salud en el País, para eso se creado un sistema de información electrónica denominada E-qhali que pretende dinamizar y agilizar la atención al usuario externo en todos los

consultorios en especial en los consultorios de Crecimiento y Desarrollo de todos los Establecimiento de Salud del Perú.

Esto con el fin de contribuir a mejorar y fortalecer los servicios de salud en favor de la población a través de la implementación y el desarrollo de servicios de Historias Clínicas y Citas Electrónicas para el personal de salud en condiciones de seguridad, calidad, equidad, eficiencia y oportunidad utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el marco de la modernización de la Gestión del Estado.

Este sistema pretende que la información proporcionada por el usuario sea registrada en la Historia Clínica Electrónica por el personal de salud, es ahí donde se procesa la información respecto a su Historia Clínica, Carnet Digital de Vacunación, Carnet de Crecimiento y Desarrollo. Además de poder realizar Citas (referidas y ambulatorias), tener información sobre alimentación, envió de mensajes de texto con recordatorio de citas, solicitar citas en línea. Con la implementación de este sistema, en los Establecimientos de Salud se evitará las largas colas y espera de los usuarios, facilitando el acceso a los servicios de salud y por consiguiente mejorando el desempeño y productividad del personal de salud.

El Control de Crecimiento y Desarrollo en los niños menores de 36 meses de edad es muy importante en esta etapa de vida ya que es ahí donde nos damos cuenta de que un niño está creciendo bien y se está desarrollando acorde a la edad, y podamos identificar a temprana a edad sobre algún problema en el crecimiento o déficit en su desarrollo; es por ello que con esta investigación se logró saber que tan efectivo es la implementación del sistema de Citas Electrónicas, midiendo el nivel de satisfacción que siente el usuario frente a la implementación de este sistema.

Los números I y II del título principal de la Ley N ° 26842, la Ley General de Salud, demuestran que el bienestar es un estado clave de los acontecimientos humanos y un método clave para lograr la prosperidad individual y agregada, con el objetivo de que el seguro de bienestar sea entusiasta y abierto, siendo el deber del Estado administrarlo, evaluarlo y avanzarlo. Por tal motivo es el estado,

responsable principal de implementar sistemas que ayuden a mejorar la calidad y bienestar de los pacientes. Por este motivo es importante el sistema de citas electrónicas E-Quali, ya que sabemos que legalmente el estado es responsable de garantizar un servicio de calidad.

Para que nos demos cuenta de algún problema con respecto a su crecimiento y desarrollo, existe un sistema donde podemos ingresar todos los datos subjetivos y objetivos del niño, para así poder diagnosticar y solucionar los posibles problemas pueda tener el niño. Este estudio se centró en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, donde los usuarios acuden para evaluar el estado nutricional del niño(a). Teniendo en cuenta que este sistema electrónico está incluido en todos los servicios de salud que brinda el Establecimiento de Salud, por consiguiente, se puede realizar otros estudios midiendo el nivel de satisfacción o la calidad de atención que puede brindar el personal de salud en otros servicios.

Pero este sistema del que hablamos no solo debe facilitar la atención que se le brinde al usuario que en este caso es el niño, también debe buscar la satisfacción de los familiares, pretendiendo ser más rápida y con un acceso fácil a las citas. Se logró realizar un mejor seguimiento a los niños y así evitar la deserción y por consiguiente el incremento en las coberturas que son indicadores para disminuir la Desnutrición Crónica Infantil que es un problema de salud pública en la Nación. Por ese motivo el Sistema de Salud debe implementar al 100% este sistema en todos los Establecimiento de Salud, teniendo en cuenta que podemos ahorrar tiempo y dinero mejorando la calidad de vida de muchas personas.

El consultorio de crecimiento y desarrollo de la institución Prestadora de Servicios de Salud Natividad ubicada en la ciudad de Yurimaguas presenta deficiencias en cuanto al servicio de citas a los pacientes. A los pacientes les llevaba mucho tiempo poder sacar una cita para que sean atendidos. Es así, que los pacientes no estaban conformes con la prestación de servicios de dicha institución, y la institución no era aceptada para nada. Esto era un problema y una de la causa principal de la investigación realizada, queríamos contribuir con los pacientes y con la institución, y ver que tan significativo es el sistema de citas electrónicas E – Qhali en relación a la satisfacción de los pacientes.

El presente trabajo de investigación ha generado en el tesista, la siguiente interrogante: ¿Cuál es el efecto de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la satisfacción del Usuario en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020?

El investigador, a través del problema general, ha desagregado en dos problemáticas específicas, el primero que se formula con la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la, 2020? y el segundo ¿Cuál el nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas después de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la, 2020?

La investigación realizada tiene soporte de relevancia social, conveniencia, utilidad metodológica, valor hipotético, que requieren un compromiso absolutamente crítico:

A nivel conveniencia, la investigación nos permitió conocer de qué manera la implementación del sistema de citas electrónicas E-Qhali influyó en la satisfacción del usuario en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRES Natividad.

A nivel valor teórico, la investigación nos permitió darnos cuenta que el mecanismo de implementación de sistemas de citas electrónicas permite ser más rápido y económico el registro de los usuarios, ello en virtud, por la gran carga debido al efecto de la pandemia que existe en nuestro país, por lo que se reduciría en ese extremo, así como para el beneficio tanto del usuario interno como externo, y de la institución, lo cual involucra al Ministerio de Salud.

A nivel implicancia práctica, la investigación describió la realidad actual en cuanto a la necesidad de aplicar la implementación de mecanismos informáticos en los registros de usuarios, lo cual permitirá tanto al IPRESS como a la Red de Salud Alto Amazonas de la Dirección Regional de Salud Loreto, puedan terminar sus actividades operativas de manera eficaz y eficiente.

A nivel de utilidad metodológica, la investigación se completó con las pautas y modelos metodológicos de recopilación de datos lógicos, para los cuales los procedimientos e instrumentos cumplieron con las necesidades de legitimidad y calidad inquebrantable, lo que produjo efectos positivos y negativos que fueron vitales para el avance de la examen, lo que nos permite tener un grado más notable en nuestro trabajo como especialistas al proponer sistemas suficientes con respecto al tema de exploración presentado.

En cuanto a la relevancia social, los resultados obtenidos del estudio beneficiarán a la comunidad de salud y a la propia población, por cuanto estos últimos muy poco conocen sobre estas actividades que permite simplificar el proceso de registros, en una etapa donde comúnmente todos los casos pasan a ralentizar el sistema. Resulta lógico que la población en general conozca para que evitemos de repente que el beneficio de esta investigación no llegue a toda la comunidad.

Teniendo como premisa estas interrogantes, nos lleva darnos cuenta de la situación que se vive en la actualidad, es por ello que el investigador ha planteado como objetivo general: Determinar el efecto de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la satisfacción del Usuario en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020.

Entonces, a partir de este objetivo general el investigador ha formulado dos objetivos específicos que son: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020 y determinar el nivel de satisfacción del usuario externo después de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020.

De lo anteriormente expuesto, ha surgido en el tesista, la posible solución al problema: Existe efecto significativo en la Implementación del Sistema de Citas

Electrónicas E-Qhali en la satisfacción del Usuario en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020

En el cual el investigador ha respondido las premisas argumentando que el nivel de satisfacción del usuario externo antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020 es negativo; mientras que por otro lado se puede decir que el nivel de satisfacción del usuario externo antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020 es positivo.

II. MARCO TEÓRICO

Los profesionales médicos y los pacientes pueden contar hoy en día con la versatilidad de un sistema informático que permita hacerles la vida más simple. Gracias al avance tecnológico, nuestro presente se ha visto afectado positivamente en ciertos aspectos de nuestra vida. Ahora, uno de los campos que más innova y evoluciona tecnológicamente es el de la salud, creando e implementado sistemas de agendamiento como también las consultas médicas. Sin lugar a dudas, estos sistemas se desarrollan con un propósito definido, el de ayudar a los pacientes, personal de salud, a la institución médica, al final, es un elemento que contribuye positivamente. Una agenda médica o sistema de citas electrónicas organiza, administra y gestiona las citas que se registran, lo cual trae consigo muchos beneficios. Estos sistemas se adaptan a los procesos de negocios de las instituciones médicas, pudiendo configurar el número de pacientes y la duración de cada cita, emitir reportes, etc. Además, estos programas informáticos se pueden vincular con otros sistemas que utilizan las instituciones, como, por ejemplo, las de historias clínicas, los procesos administrativos y los de inventario. (agendaPro, 2020)

Según agendaPro (2020) Las principales características y ventajas de los sistemas de citas electrónicas son las siguientes:

- **Historia clínica**
Estos sistemas almacenan información de las historias clínicas de los pacientes, entre ellos están, antecedentes, consultas previas, estudios, procedimientos, etc. Esta información está disponible en un mismo lugar, están protegidos y pueden ser usados por personal médico de diferentes especialidades.
- **Área administrativa**
Estos sistemas permiten controlar los inventarios, llevan un control estricto, facilitando en la toma de decisiones exitosas.
- **Información en tiempo real**
Al ser un sistema electrónico, los datos que se almacenan pueden ser recogidos y leídos en tiempo real. Estando disponible para cualquier usuario con acceso al sistema.

- **Accesibilidad**
Se puede ingresar al sistema desde cualquier lugar, usando una computadora o un celular inteligente con conexión a internet. Estos sistemas han sido creados por profesionales multidisciplinarios y por lo tanto cuentan con una interfaz amigable y muy sencilla para usarlo.
- **Sistema recordatorio de citas**
Estos sistemas cuentan con módulos y funcionalidades increíbles como pueden ser los recordatorios vía correo electrónico o mensaje telefónico. Esto simplemente favorece a que el paciente no se olvide que tiene una cita programada.
- **Reportes y estadísticas**
Estos sistemas facilitan al personal responsable de generar reportes increíbles sobre carga de trabajo y asistencia de los pacientes.
- **Inventarios**
Estos sistemas, pueden ser usados también para registro de productos o medicamentos, o en todo caso, se relaciona con otro módulo de otro sistema para poder generar reportes.
- **Seguridad**
La seguridad que se almacena en el sistema de citas electrónicas, están protegidas al 100%, esto permite garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Ayudando a los pacientes a confiar de que sus datos no serán compartidos por personas extrañas y también ayuda a las instituciones a no malograr su imagen y reputación.

Los trabajos de investigación que nos basamos para fundamentar nuestro tema del proyecto de investigación lo detallamos a continuación:

Belmonte, A. (2016), *Comparación de dos métodos de escritura de historia clínica electrónica* (tesis de doctorado) de la Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, tipo de investigación Experimental, diseño ensayo clínico aleatorizado prospectivo a simple ciego, muestra de 90 pacientes que cumplieron ciertos criterios de inclusión, los instrumentos de tipo formulario de historias electrónicas, técnica de recolección de datos, cuya conclusión que la utilización de historias clínicas electrónicas disminuye el tiempo necesario para

realizar documentos clínicos electrónicos en comparación con el texto narrativo libre.

Galimany, J. (2016), *Historia Clínica Electrónica de Atención Primaria de Salud: Valoración en de las Enfermeras* (tesis de doctorado) de la Universidad de Barcelona, España, tipo experimental, diseño observacional transversal, muestra de 5048 que cumplieron el criterio de selección, instrumento fue un cuestionario de elaboración propia, conclusión la Historia Electrónica facilita la coordinación, el conocimiento de la trayectoria asistencial del paciente y aporta continuidad asistencias.

En España, se descubrió que la consistencia más notable con culminación y completa ocurre en aquellas cosas en las que el marco de la informática de historia clínica electrónica está estructurado de manera que si no se termina, la historia no se puede cerrar, ya sea o no esta información sea correcta. De esta manera, se decide el impacto de estas estructuras en la naturaleza de la historia clínica. (Reyes, 2012)

En los Estados Unidos se registró que generalmente se realizaba en papel y esto genera numerosas cargas, incluido el hecho de que este registro o parte de él puede perderse después de algún tiempo como resultado del cuidado y la capacidad. Puede existir en un solo lugar, y en un momento específico, relacionado con una composición indescifrable, inadecuada e indefensa que hace que la comprensión sea problemática y, en particular, solo contribuye de forma latente a la dinámica, lo que dificulta el diseño de sistemas de bienestar (Safran y Morales, 2000).

Arandojo, M. (2018), *Enfermería. Las nuevas tecnologías al servicio de la enfermería en el siglo XXI* (tesis de doctorado) de la Universidad Complutense de Madrid, España, tipo de estudio analítico transversal, diseño pre experimental, muestra son enfermeros que trabajan en hospitales del Sistema Nacional de Salud, el instrumento fue un cuestionario auto complementado, diseñado y validado, con 36 preguntas de tipo cerrado, el resultado final fue que entre los instrumentos innovadores más utilizados en el trabajo se encuentran el HCE y otras aplicaciones del sistema explícitas para su entorno de trabajo, sin

embargo, la ausencia de información implica que el 45.16% solitario conoce realmente el producto que usa, lo que evita abusar por completo de la capacidad de Este aparato para la consideración silenciosa de largo alcance y la utilización de registros electrónicos.

En Cuba, la informatización del registro de la historia clínica permite mejorar el seguro social y disminuir los gastos, siendo una fuente en la que se basa la elaboración de estrategias de bienestar. Esto se nota por el rápido desarrollo del marco de procesamiento de bienestar dentro del negocio de productos. (Waegemann, 1986)

Después de un tiempo, los marcos de bienestar han asumido un trabajo significativo en el avance de todas las cosas consideradas, ricas o pobres, que afectan directamente la vida de las personas desde la década más reciente. (Organización Mundial de la Salud, 2000) Un marco de bienestar tiene como función básica avanzar, restablecer o mantener el bienestar según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y sus ejercicios principales son la era de los recursos humanos, el financiamiento y la disposición de las administraciones para mejorar la solidez de una nación.

Condor, D. (2018), *Evaluación de la Implementación de una Historia Clínica Electrónica para el Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Niño* (tesis de Maestría) de la Universidad Cayetano Heredia, Lima Perú, diseño de estudio aleatorizado de manera escalonada (Steeped Wedge), para la muestra se usó una hoja de cálculo específicamente para variables dependientes numéricas, ofreciendo control por observaciones repetidas y datos grupales, conclusión que se desarrolló una Historia Clínica Electrónica (HCE) Para el control del niño sano, según las pautas actuales, obtuvimos una disminución en el tiempo para completar la información con el HCE, está claro que hay exclusión de información y que el HCE ayuda a mantenerse alejado de esto.

Auris, A. (2018) en su trabajo de investigación *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018* (tesis de Maestría) de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, el examen se completó con una metodología cuantitativa, la

exploración es esencial, descriptivo - correlacional, con un plan transversal sin prueba, los datos se recopilaron mediante la estrategia de revisión, el ejemplo se realiza utilizando la ecuación de Cochran, quien decide el ejemplo tamaño, la investigación concluye con una relación negativa entre el tiempo de espera y el cumplimiento del cliente.

Camac, H. (2018) en su trabajo de investigación *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita, Lima – 2017* (tesis de Maestría) de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, se utilizó un diseño correlacional transversal, la muestra de estudio consistió en 132 clientes compuestos por madres que tienen niños de 0 a 1 años que llevan a sus hijos a los controles, porque el surtido de información fue el estudio y el instrumento utilizado fue la encuesta. Finalmente se llega a la conclusión de que existe una relación positiva y notable entre la calidad de la administración y el cumplimiento del cliente.

Gonzáles, L. (2017) en su trabajo de investigación *Satisfacción del usuario externo a la calidad de servicio en la Digemid – 2016* (tesis de Maestría), de la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú, el diseño de investigación fue no experimental, con un nivel descriptivo simple de corte transversal, la técnica de muestreo utilizado fue no probabilístico, la muestra fue 130 usuarios, como instrumento de recolección de datos aplicó el cuestionario de calidad de servicio, Finalmente, el autor determino que el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de servicio en la Digemid manifiesta que el 43.8% están insatisfechos.

Arteaga, L. (2017) en su trabajo de investigación *Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital 2 Tarapoto*. Se desarrollo aplicando el método cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 62 parturientas, la técnica que se aplicó fue la encuesta por terceros, instrumento de Escala de Calidad de atención modificada. El autor termina concluyendo que la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario.

Hidalgo, G. (2019) en su trabajo de investigación *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en cliente del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C – Tarapoto, 2018* (tesis de Maestría). La investigación fue experimental con un nivel correlacional, la muestra fue de 134 clientes a quienes se le aplicó cuestionarios uno por cada variante. El autor concluye que existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del cliente.

Tanto los proveedores de servicios humanos abiertos como los privados están mostrando un entusiasmo creciente por la ejecución de métodos para evaluar la naturaleza de la atención de las administraciones que brindan. Evaluar la naturaleza de las administraciones de servicios humanos es una visita progresiva. A la luz de estas evaluaciones, es concebible obtener de las conversaciones con los clientes datos sobre muchas mentalidades, deseos y observaciones identificadas con la naturaleza de la atención recibida por las administraciones y los expertos que atienden allí. Los resultados obtenidos han hecho concebible estructurar procedimientos de mejora que beneficien tanto a las bases de bienestar como a los clientes de las administraciones que brindan estas organizaciones.

Las administraciones otorgadas por fundaciones de bienestar en nuestra condición pueden evaluarse considerando el enfoque creado por SERVQUAL y por la guía especializada del (Ministerio de Salud, 2011) como "un procedimiento que refiere al estudio de la atención en las administraciones de bienestar" por medio métodos principales en el procedimiento de consideración "(p.2). Desde este punto de vista, el cumplimiento se acepta como una medida para decidir la evaluación de la naturaleza de la atención en las administraciones que brindan los establecimientos de bienestar, independientemente de si son abiertos o privados. El cumplimiento del cliente puede resolverse en la medida en que el cliente vea que sus necesidades genuinas o consideradas se satisfacen satisfactoriamente. El cliente que va a las administraciones de bienestar es visto como un individuo con necesidades e inquietudes, cuyo bienestar y estado apasionado está influenciado. Evaluación, respuesta a preguntas, confianza.

Hay algunos significados de cumplimiento relacionados con el segmento de bienestar. De esta manera, Corbella y Saturno, (1990) lo definen como "el grado

en que los servicios humanos y la posterior condición de bienestar satisfacen los deseos del cliente" (p.397).

En las administraciones de enfermería, el cumplimiento se caracteriza como "la medida que hace que el paciente se sienta feliz con respecto a la atención de enfermería y que se haya cumplido según los deseos que tenía con respecto a los objetivos del problema médico" (Morales, 2009, p. 16).

Para el Hospital Universitario del Valle "Evaristo García", la satisfacción del cliente se caracteriza como la "evaluación realizada por clientes de administraciones de bienestar, sobre la disposición de las cualidades que determinan cómo satisfacer sus necesidades o deseos" (2010, p. 19)

Para Ministerio de Salud (2011) el cumplimiento del cliente externo es el "Nivel de consistencia de la asociación de bienestar en cuanto a los deseos e impresión del cliente de acuerdo con las administraciones que ofrece" (p.2).

Como lo indican los significados del cumplimiento del cliente de las administraciones de bienestar a las que se hace referencia recientemente, podemos inferir que el cumplimiento del cliente puede conceptualizarse como el grado de similitud que tienen los clientes de las administraciones de bienestar, considerando puntos de vista especializados y especializados. relacional dado a través del personal de atención.

Ramírez et al., (1998), llaman la atención sobre eso en el examen de la satisfacción del cliente visto como un indicador de los efectos secundarios de la naturaleza de la atención, es un procedimiento a partir del cual los datos sobre "las partes de la estructura (confort, físico oficinas, asociación), el procedimiento (técnicas y actividades completadas en el consejo) y el resultado (cambios en la condición de bienestar y la impresión general del reconocimiento obtenido) ". (p. 2). De la misma manera, los creadores plantean la importancia de obtener información sobre las cualidades de las administraciones que impiden o alientan los esfuerzos de los clientes o pacientes para abordar una gran consideración.

La naturaleza de la administración está relacionada con lo que es en particular la lealtad del consumidor, este término se aplica a cualquier artículo o administración que se exhibe en cualquier mercado, en la definición propuesta

por Poll y Boekhorst, la lealtad del consumidor es una medida a través de la cual la administración depende en su objetivo principal, es decir, en el caso de que ofrezca administraciones de calidad que satisfagan a sus clientes. (Gonzales, 2009, citado por Orlandini y Ramos, 2017)

La naturaleza de la administración se caracteriza por el efecto posterior de un procedimiento de evaluación en el que el comprador analiza sus deseos frente a sus reconocimientos. Al final del día, la estimación de calidad se completa separando entre la administración que el cliente espera y la que obtiene la organización (Nishizawa, 2014).

La calidad de la administración es la propensión creada y ensayada por una asociación para descifrar los requisitos y deseos de sus clientes y, posteriormente, ofrecerles una asistencia abierta, suficiente, ligera, adaptable, calculable, útil, conveniente, segura y confiable, incluso baja en niveles de circunstancias inesperadas o errores, para que el cliente se sienta comprendido, unido y servido por el con compromiso, productividad, y asombrado con un incentivo más prominente de lo anticipado, por lo tanto, paga más y menos costos para la asociación (López, 2013).

Según Pizzo, C. (2013), la ayuda de calidad es desarrollada exclusivamente por una asociación para descifrar los requisitos y deseos de sus clientes y ofrecerles una asistencia abierta, satisfactoria, hábil, adaptable, aparente, útil, oportuna, protegida y sólida, asombrado con un incentivo más destacado de lo anticipado.

Valdivia, L., (2015), expone que la satisfacción del usuario llega a ser el comportamiento o la manera apasionada en un segundo específico que el cliente descubrió, a raíz de obtener una buena administración o administración. En este sentido, es enorme establecer un marco para cuantificar el cumplimiento del cliente, con el fin de mejorar para siempre la administración, por lo que es común ver enormes organizaciones para medir el cumplimiento del cliente para liderar encuestas, libro de quejas, reuniones para conocer las deficiencias que muestra la asociación y el objetivo de agilizar el cumplimiento del cliente dentro de un breve período de tiempo.

Ávila et al., (2014) Se dan cuenta de que el cumplimiento es la médula del carácter del cliente. Posteriormente, se considera que la adaptación del carácter se trabaja a través de las necesidades, el dinamismo y la propia personalidad, en este sentido cada una de estas variables configura la personalidad del individuo, su realización o aversión a lo mencionado anteriormente. Por otra parte, las necesidades son vistas como conectadas por dinamismos, es decir, el cumplimiento también está conectado a las necesidades, fisiología, desconexión, juego y otros, lo que se considera vanidad. Hacia el final de la década de 1970, la expresión "satisfacción del cliente" comenzó a aparecer, y desde ese momento ha avanzado hasta que se descifró como uno de los métodos fundamentales para el estudio principal de las unidades de datos. En la década de 1970, White (2011) a partir de ahora presenta la extraordinaria importancia del cumplimiento, ya que llama la atención como una razón central para la evaluación para impulsar la utilización de datos, ofrece importancia al tema dentro de todo el procedimiento de análisis de los procedimientos (Hernández, 2016).

Griffiths, Johnson y Hartley (2007) propone la definición adjunta según la inclinación general de los clientes:

Es un expreso que el cliente encuentra dentro de su cabeza, una reacción que puede ser tanto académica como entusiasta. Perspectiva que habla de la combinación del material y las reacciones entusiastas del cliente hacia la configuración de la búsqueda de datos. La satisfacción total de una necesidad o deseo; logrando un fin ideal.

En ese momento podemos repetir la idea del cumplimiento de los datos de los clientes como una condición psicológica del cliente para hablar con su persona académica, material y tendencias apasionadas hacia la satisfacción de una necesidad (Hernández, 2016).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La investigación es aplicada, dado que los factores objeto de estudio se unieron y crearon con base en las especulaciones influenciadas, similares que permitieron dar respuestas a las deficiencias encontradas en la investigación. Por lo tanto, la investigación tiene un nivel fascinante, ya que cada uno de los factores se describe para su examen de comparación, y decide su conducta en el segundo dado (Cerdeña, H., 2011).

Diseño de investigación

La investigación es Pre Experimental, lo que significa: comparar los resultados encontrados en una recopilación de informes similar, para verificar o confirmar la hipótesis de trabajo, confiando en que las consecuencias del Grupo Experimental son ideales o mejores (Niño et al., 2012).

G.E. O1 X O2

Dónde:

G.E. = Grupo Experimental.

X = Tratamiento.

O1 = Medición de la muestra antes del tratamiento.

O2 = Medición de la muestra después del tratamiento.

3.2. Variables y su operacionalización

Variable Independiente: Citas Electrónicas E – Qhali.

Definición conceptual

Aplicativo en el cual se registras las citas de la institución de manera digital, además de organizar y donde el sistema mantiene una comunicación con el usuario externo. (García Ruiz, s/f)

Definición operacional

Se evaluará y comparará el antes y después del uso de dicho sistema de citas para mejorar la atención de la institución.

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario Externo

Definición conceptual.

Hall y Dormina, citado por Costa (2000), mencionan:

La satisfacción del usuario de usuario se relaciona con un gran número de variables o factores. Entre estos, lo más importantes se identifican con "la calidad afectiva del proveedor de salud, la abundante información que usa, su competencia técnica, el tiempo de espera". (p.52)

Definición operacional

Se evalúa el impacto que tiene hacer uso del sistema de citas electrónicas frente al uso manual y no óptimo para poder atender a los usuarios externos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

500 pacientes que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRESS Natividad. Periodo de Tiempo. junio 2020, hasta agosto 2020.

Muestreo

La prueba fue de tipo no probabilístico, y se eligió el ejemplo para el examen de acomodación. Como lo indica (Niño et al., 2012). "La inspección por no probabilidad es un método de elección en el que la probabilidad de que los componentes de la población necesiten incorporar el ejemplo es oscura". Este tipo de prueba puede considerarse coordinada, de tal manera que Henrández et al., (2010), llama la atención sobre que los ejemplos coordinados "son sustanciales porque una configuración de investigación específica lo requiere, no obstante, los resultados se aplican solo al ejemplo mismo o a ejemplos comparativos en el tiempo y en el lugar.

Muestra

Se aplicó la fórmula de población finita:

$$n = \frac{(z^2 * p * q * N)}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n, es el tamaño de la muestra,

p, probabilidad de éxito = 0.95,

q, probabilidad de fracaso = 0.05,

N, tamaño total de la población = 500,

e, margen de error = 0.05,

z, valor de la tabla de distribución normal (0.95) = 1.96.

$$n = \frac{(1.96^2 * 0.95 * 0.05 * 500)}{0.05^2 * (500 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 63.8038 \approx 64 \text{ usuarios}$$

La muestra ha sido 64 pacientes del consultorio Crecimiento y Desarrollo de la IPRESS Natividad.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Pacientes externos, hombres y mujeres que tengan mayoría de edad y que acudan a un caso de atención al servicio médico.
- Pacientes externos que han sido atendidos por lo menos, en cualquier caso, en el presente año.
- Pacientes externos que acepten ser encuestados.

Criterios de exclusión

- Pacientes externos con trastornos mentales.
- Pacientes externos que no consientan interesarse en la encuesta.
- Pacientes externos que tengan minoría de edad.
- Pacientes externos que van a otras u otros servicios de Centros de Salud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Se aplicaron encuestas y observación de campo.

Instrumentos

Se utilizaron los cuestionarios, para ello se realizó 16 preguntas respectivas a la satisfacción del paciente en el consultorio. La escala de medición empleada a sido ordinal y la fuente de elaboración ha sido mediante la validación de profesionales expertos en el tema de investigación.

Validez

Para darle validez al instrumento aplicado se procedió a aplicar el juicio de expertos. Asignándole una revisión del cuestionario a 3 profesionales con experiencia en la materia de estudio.

Variables	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Satisfacción del usuario externo	1	Magister en gestión pública	4,8	Existe suficiencia
	2	Maestría en Administración de Negocios	4,5	Existe suficiencia
	3	Magíster en Gestión Pública	4,8	Existe suficiencia
	4	Doctor Gestión Pública y Gobernabilidad	4.5	Existe suficiencia

El instrumento, que constó de un cuestionario, se sometió al juicio de tres especialistas mencionados anteriormente; quienes tuvieron la tarea de confirmar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables de estudio. El resultado demostró con un promedio de **4.65, representando el 93% de**

concordancia entre jueces para los instrumentos de la variable; lo cual indica, que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

Confiabilidad

A continuación, se presenta los resultados pertenecientes al coeficiente alfa de Cronbach que fueron evaluadas con la finalidad de medir la fiabilidad del cuestionario aplicado.

Oviedo y Campo (2005) menciona que el valor mínimo aceptable para el coeficiente es de 0,70 y el valor máximo es de 0, 90. Valores por debajo y encima de le mencionado indica que hay baja consistencia y demasiado redundancia de datos respectivamente.

Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario externo

Satisfacción del usuario externo – Resumen		
	N	%
Válidos	16	100,0
Excluidos ^a	0	,0
	16	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.87	16

3.5. Procedimientos

Se seleccionaron a los 64 pacientes de nuestra muestra considerando los criterios de inclusión y exclusión. Se elaboraron las fichas para las encuestas, teniendo en cuenta que el objetivo estuvo claro y conciso para que el usuario no se confunda al resolver nuestras interrogantes. Se repartió los cuestionarios a la muestra expuesta.

Se estableció un tiempo para la absolución de nuestro cuestionario. Se insertaron los datos en el software Excel y posteriormente en SPSS para poder tener un mejor análisis de datos. Se diseñaron las tablas, e interpretaron los resultados que se obtuvieron.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se usó el software SPSS Statistics v25 y el programa Microsoft Excel. Los datos serán extrapolados en base a tablas para una mejor presentación e interpretación de los mismos. Además, se hizo uso de estadísticos descriptivos e inferenciales. Se planteó un enfoque cuantitativo aplicando un pre y post test debido el diseño pre – experimental.

La prueba de hipótesis se realizó aplicando diferencia de medias mediante muestras pareadas.

3.7. Aspectos éticos

Se contó con el respaldo de los especialistas del Centro de Salud para realizar esta investigación. Se consideró el consentimiento informado de los usuarios externos del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRESS Natividad – Yurimaguas.

Las fuentes de información utilizada, han sido citados y referenciados adecuadamente.

Se consideraron las reglas de los manuales mencionados anteriormente del Manual APA y el Reglamento de Investigación Universitaria. Los ángulos morales descubiertos de esta manera les dan la ayuda para el examen actual.

Esta investigación ha considerado que, a la hora de estar preparado, desglosado y redactado, ha considerado la legalidad de las fuentes. Siendo conscientes de mantener la constancia de los pensamientos de los diferentes creadores y/o autores.

Los aspectos éticos expuestos, por tanto, le da el respaldo a la presente investigación. El autor ha sido cuidadoso en guardar la fidelidad de las ideas de los diversos autores conocidos. La honestidad en el manejo de las fuentes y la información ha guiado la actuación académica.

Para tal efecto, la presente investigación ha considerado los cuatro principios bioéticos que se detallan a continuación:

El primer principio es autonomía; esto a su vez considera que los encuestados actuaron libremente y los encuestadores recibieron instrucciones explícitas de no influenciar e inducir hacia una respuesta específica, se ha respetado la privacidad de los encuestados, las encuestas se realizaron con el consentimiento de los pacientes. Los datos de la presente investigación no han sido manipulados ni influenciados para presentar resultados favorables a la administración del centro de salud, se publicará la investigación de tal manera que refleje de manera fidedigna la percepción de los usuarios externos de la IPRESS Natividad – Yurimaguas. El segundo principio es el de no maleficencia, este ítem se detalla con que no se generó malestar ni incomodidad en los encuestados, no se ha privado de tiempo útil a los encuestados, para tal fin se tomó las encuestas en su tiempo libre, fuera de sus actividades laborales. Como tercer principio esta le de justicia; el presente trabajo respetó las normas y los deberes de la profesión médica, los encuestados fueron debidamente orientados sobre el objetivo del estudio, ya que no se puede realizar ninguna intervención sobre una persona sin su consentimiento informado, la investigadora publicará el estudio de acuerdo lo que se vea reflejado en las circunstancias actuales de la IPRESS Natividad – Yurimaguas, así sean resultados negativos, ya que el interés del ser humano tiene prioridad sobre los meros intereses de la sociedad y de la ciencia, Existe pertinencia y relevancia metodológica sobre los factores que estudiaremos, el presente trabajo tiene una correcta revisión metodológica, se ha realizado un monitoreo y control de todo el proceso de recopilación y análisis de datos por parte de la investigadora. Y por último es beneficencia; el presente estudio protege, defiende y sugiere mejoras en los factores para generar un incremento de la satisfacción laboral en los usuarios externos de la IPRESS Natividad – Yurimaguas, la presente investigación previene futuros daños y complicaciones laborales al identificar y recomendar cambios en los factores asociados a la satisfacción laboral, en las recomendaciones del presente estudio se sugiere mejoras para la satisfacción laboral de personas con discapacidad, el presente estudio protege, defiende y sugiere mejoras en los factores para generar un incremento de la satisfacción laboral en los usuarios externos IPRESS Natividad – Yurimaguas, la presente investigación previene futuros daños y complicaciones

laborales al identificar y recomendar cambios en los factores asociados a la satisfacción laboral, en las recomendaciones del presente estudio se sugiere mejoras para la satisfacción laboral de personas con discapacidad

El presente estudio beneficiará a todos los usuarios externos y a la comunidad que hace uso de los servicios del IPRESS Natividad – Yurimaguas.

IV. RESULTADOS

4.1. Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020.

Se aplicó un cuestionario que evaluó tanto dimensiones e indicadores sobre la variable en cuestión. Los datos que se obtuvieron son los siguientes:

Tabla 1

Nivel de satisfacción antes de la implementación de las citas electrónicas E-Qhali.

Calificación	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	[1 - 1]	31	49%
Baja	[2- 2]	16	24%
Media	[3 - 3]	8	12%
Buena	[4 - 4]	6	10%
Muy buena	[5 - 5]	3	5%
Total		64	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020.

Interpretación

Se determina que el nivel de satisfacción es muy bajo en el usuario, porque representa el 49% de las opiniones. Se determina que, de 64 pacientes encuestados, 31 que representa un 49% opinaron que es muy baja, 16 que representa el 24% opinaron que es baja, 8 que representa el 12% opinaron que es media, 6 que representa el 10% opinaron que es buena y 3 que representa el 5% opinaron que es muy buena. Podemos decir con esto que antes de implementar el sistema de citas electrónicas el nivel de satisfacción es muy bajo

4.2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo después de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020.

Tabla 2

Nivel de satisfacción después de la implementación de las citas electrónicas E-Qhali.

Calificación	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	[1 - 1]	1	3%
Baja	[2- 2]	5	8%
Media	[3 - 3]	8	12%
Buena	[4 - 4]	22	34%
Muy buena	[5 - 5]	28	43%
Total		64	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020.

Interpretación

Se determina que el nivel de satisfacción es muy bueno para el paciente, porque representa el 43% de las opiniones. Por lo tanto, decimos que después de implementar el sistema de citas electrónicas, el nivel de satisfacción es significativo para los pacientes del consultorio. Al determinar que, de 64 pacientes, 28 que representa un 43% opinaron que es muy buena, 22 que representa el 34% opinaron que es buena, 8 que representa el 12% opinaron que es media, 5 que representa el 8% opinaron que es baja y 1 que representa el 3% opinaron que es muy baja. Podemos decir con esto que después de implementar el sistema de citas electrónicas el nivel de satisfacción es mejor al que del pre test y por lo tanto mejoró significativamente la satisfacción de los pacientes.

4.3. Determinar el efecto de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la satisfacción del Usuario en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020.

Luego de la implementación de Citas Electrónicas E-Qhali, se aplicó el cuestionario del post test y los datos que se obtuvieron fueron los siguientes:

Tabla 3

Efecto de la implementación del sistema de citas electrónicas E-Qhali.

Calificación	Intervalos	Antes		Después	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	[1 - 1]	31	49%	1	3%
Baja	[2- 2]	16	24%	5	8 %
Media	[3 - 3]	8	12 %	8	12 %
Buena	[4 - 4]	6	10%	22	34 %
Muy buena	[5 - 5]	3	5 %	28	43%
Total		64	100.00%	64	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, comparando los resultados (pre y post test) podemos determinar el efecto que tiene la implementación del sistema de citas electrónicas, al demostrar que un 5% de los usuarios se sentían satisfechos y que el 49% no lo estaba, pasó a un 43% de nivel de satisfacción y solo el 3% de insatisfacción. Estos datos hacen referencia al cuestionario aplicado a la muestra de estudio e indican que el resultado se encuentra en el rango de positivo de la escala de Likert. Por lo tanto, al contrastar con los resultados del antes, decimos que la implementación de las citas electrónicas E-Qhali tienen un efecto positivo en la satisfacción del usuario externo del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRESS Natividad.

Tabla 4
Prueba T student

Prueba T para muestras relacionales		t	gl	Sig. (bilateral)		
Sistema de citas electrónicas E-Qhali y satisfacción del paciente del consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRESS Natividad	99% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior Superior	-8,696	-5,521	-	126	,000
				9,276		

Fuente: Procesamiento de datos mediante software estadístico SPSS.

Interpretación

De la tabla anterior, se observa los resultados de la aplicación de la prueba T student, que a un nivel de significancia del 0.01, es decir, de 1% que es el valor de α . el estadístico Tc es igual a -9,276 (con 126 grado de libertad) y es menor al T student de tabla Tt = -2.3263 (encontrándose en el área de rechazo). Además de que la Sig (bilateral) es ,000 lo cual indica que se tiene que rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alternativa. De tal manera que la implementación del sistema de citas electrónicas E-Qhali tiene un efecto significativo en la satisfacción del paciente del consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRESS Natividad, Yurimaguas, 2020.

Considerando el T de Student de tabla Tt = ± 2.4141 y el T de Student calculado Tc = -9.276. Se determina que el valor calculado se encuentra en el área de rechazo (-9.276. < ± 2.4141) al ser menor que el valor de tabla. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, la implementación del sistema de citas electrónicas recoge y vincula de manera fiable las dimensiones de estudio.

Los resultados obtenidos evidencian una satisfacción mayor en los usuarios externos atendidos mediante el sistema de citas electrónicas (43%) que en los usuarios atendidos sin el sistema implementado (6%) y una mayor insatisfacción en los usuarios externos atendidos sin el sistema de citas electrónicas (49%) que los usuarios que han sido atendidos con el sistema (3%).

Lozano (2018), en su investigación que estudió la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud San Carlos en Lima. De acuerdo a los resultados y su interpretación manifiesta que existe un grado de correlación moderado, presentado un $p=0,000$ indicando que existen una relación significativa, ya que p es menor a 0,05. De los 132 encuestados para el 7.58% es buena la satisfacción. Estos resultados encontrados coinciden con los resultados obtenidos de acuerdo a nuestro pre test; obteniendo que el 9,63 % de un total de 50 encuestados indican que la satisfacción es buena.

Gonzáles (2017), estudió la satisfacción del usuario externo y la calidad de servicio en la Digemid. En su trabajo de investigación al aplicar el cuestionario a los usuarios externos del servicio, obtuvo como resultado que el 43,85% estaban insatisfechos, el 23,08% medianamente insatisfechos, el 22,31% estaban satisfechos, el 10, 77% estaban muy satisfechos. Al comparar estos resultados con los resultados de esta investigación en el pre test decimos que el 48.75% opinan que la satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRESS es muy baja, un 23.88% opinan que es baja, un 12.38% opinan que es media, un 9.00% opinan que es buena y un 6.25% opinan que es muy buena. Entonces, cuando contrastamos los resultados podemos ver una similitud en cuanto a los usuarios insatisfechos.

En el marco conceptual se profundizó el concepto de calidad y satisfacción, y son estos términos que se discuten a continuación:

La naturaleza de la administración está relacionada con lo que es en particular la lealtad del consumidor, este término se aplica a cualquier artículo o administración que se exhibe en cualquier mercado, en la definición propuesta por Poll y Boekhorst, la lealtad del consumidor es una medida a través de la cual la administración depende en su objetivo principal, es decir, en el caso de que ofrezca administraciones de calidad que satisfagan a sus clientes. (Gonzales, 2009, citado por Orlandini y Ramos, 2017)

La calidad de la administración es la propensión creada y ensayada por una asociación para descifrar los requisitos y deseos de sus clientes y, posteriormente, ofrecerles una asistencia abierta, suficiente, ligera, adaptable, calculable, útil, conveniente, segura y confiable, incluso baja en niveles de circunstancias inesperadas o errores, para que el cliente se sienta comprendido, unido y servido por el con compromiso, productividad, y asombrado con un incentivo más prominente de lo anticipado, por lo tanto, paga más y menos costos para la asociación (López, 2013).

Los clientes y/o usuarios finales buscan siempre la calidad en todas las formas posibles, calidad de respuesta, atención, producto y servicio, para ellos es un factor determinante a la hora de elegir y optar por un servicio, o por un producto, a tal punto que llegan a comparar opciones y finalmente eligen la opción que creen que sea la que más se ajuste a sus necesidades. Sin embargo, para que determinen la satisfacción que le dio al optar por ese producto y/o servicio, el cliente habrá que vivirlo a carne propia o también por los comentarios que escucha de personas que consumieron y optaron por el producto y el servicio. Ahora, el cumplimiento del cliente y/o usuario final se resuelve en la medida que sus necesidades reales o que el considere tener en ese momento sea satisfecho. Por ende, el cliente se va a sentir satisfecho tan pronto sea posible que se satisfagan sus necesidades, pero para llegar a ese punto, tendrá que haber probado la calidad del servicio y del producto, si estos son de alto nivel, entonces, se garantiza que la satisfacción que siente será posiblemente muy buena.

Valdivia (2015), expone que, el cumplimiento, llega a ser el comportamiento o la manera apasionada en un segundo específico que el cliente descubrió, a raíz

de obtener una buena administración o administración. En este sentido, es enorme establecer un marco para cuantificar el cumplimiento del cliente, con el fin de mejorar para siempre la administración, por lo que es común ver enormes organizaciones para medir el cumplimiento del cliente para liderar encuestas, libro de quejas, reuniones para conocer las deficiencias que muestra la asociación y el objetivo de agilizar el cumplimiento del cliente dentro de un breve período de tiempo.

Después de un tiempo, los marcos de bienestar han asumido un trabajo en el avance de todas las cosas consideradas, ricas o pobres, que afectan directamente la vida de las personas desde la década más reciente. (Organización Mundial de la Salud, 2000) Un marco de bienestar tiene como función básica avanzar, restablecer o mantener el bienestar según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y sus ejercicios principales son la era de los recursos humanos, el financiamiento y la disposición de las administraciones para mejorar la solidez de una nación. De acuerdo a lo que indica la OMS, un sistema de salud debe tener todos los elementos necesarios para que funcione correctamente, el fin último es la satisfacción del paciente o cliente, que como ser humano confía en el servicio que le prestan. Indica también que esta prestación de servicios debe contribuir a mejorar la salud de las personas. El requisito de modernización de los estados y el cambio de los marcos de bienestar hicieron que los cambios tuvieran la intención de lograr estos objetivos, lo que además permitió la unión continua de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las naciones latinoamericanas.

Ahora las tecnologías avanzan a pasos grandes y estas están a disposición de las personas para mejorar ciertos aspectos de la vida, centrándose en procesos, mejor dicho, en automatizar procesos, para facilitar al hombre a evitar hacer siempre las mismas cosas y aprovechar su tiempo en otras cosas que le generen más valor.

En esta investigación, se comprueba el cambio que va desde un bajo nivel de satisfacción a un alto nivel. En las teorías expuestas se mencionó de la importancia de la calidad y como este está relacionada con la satisfacción o el nivel de satisfacción. Por lo cual, si mejoramos la calidad de atención

implementando un sistema de citas electrónicas, estamos agregando valor para los usuarios e infieren que recibirán un mejor servicio, es decir, una mejor calidad. A tal punto que cuando se evaluó la satisfacción del usuario antes de implementar el sistema de citas, tenían un muy bajo nivel, pero después de la implementación se volvió a evaluar y esta satisfacción mejoró significativamente.

De acuerdo a los estudios presentados como antecedentes de investigación. Auris (2018) que estudió el tiempo de espera y su influencia en la satisfacción de usuario externo. El autor termina su investigación concluyendo que la relación es negativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo. Esta investigación afirma más la importancia de la calidad de los servicios, en el caso de esta investigación, los usuarios que esperaban más para que le atiendan se sentían menos satisfechos. Entonces, el resultado de la investigación de Auris, fortalece a la presente investigación porque en términos generales se desarrolló un sistema de citas electrónicas, facilitando al usuario una capacidad de respuesta más rápida, con lo cual se evita esa relación negativa de esperar para reservar una cita, por ejemplo.

Lozano (2018), en su investigación que estudió la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud San Carlos en Lima. El autor termina su investigación concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario. La investigación de Lozano también fortalece esta investigación porque de acuerdo a la conclusión podemos deducir que la satisfacción del usuario se manifiesta cuando a este se le ofrece un valor agregado, cuando mejoras y facilitas muchos procesos, lo cual queda demostrado con esta investigación, mejorando y automatizando procesos mediante el sistema de citas electrónicas, en consecuencia, mejoró el nivel de satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** De acuerdo a nuestro objetivo general. Al realizar la prueba de hipótesis se determinó el valor de Sig. Bilateral a 0,000 con lo cual aceptamos la hipótesis alternativa concluyendo que al implementar el sistema de citas electrónicas E-Qhali en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRES Natividad, el efecto resultó ser positivo mejorando significativamente la satisfacción de los usuarios de dicha empresa.
- 6.2.** El nivel de satisfacción de los usuarios antes de implementar el sistema de citas electrónicas es considerablemente muy bajo. Antes de implementar el sistema de citas electrónicas, los resultados indicaban que el 49% de la unidad de estudio opinaban que la satisfacción era muy baja, y que tan solo el 5% opinaban que era muy buena. Entonces, estos resultados ponen en manifiesto la gran diferencia que existe entre un nivel de satisfacción muy bajo con uno muy bueno, logrando superar la opción de muy malo.
- 6.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios después de implementar el sistema de citas electrónicas es muy alto. Después de implementar el sistema de citas electrónicas, los resultados indicaban que el 43% de la unidad de estudio opinaban que la satisfacción era muy alta, y que tan solo el 3% opinaban que era muy malo. Entonces, estos resultados ponen en manifiesto la gran diferencia que existe entre un nivel de satisfacción muy alto con uno muy malo, logrando superar esta vez la opción de muy bueno.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al director de la IPRES Natividad, se le recomienda seguir evaluando constantemente el efecto del sistema de citas electrónicas que tiene en la satisfacción de los usuarios.
- 7.2.** Al director de la IPRES Natividad, se le recomienda capacitar al personal técnico que tendrá el cargo de administrar el sistema de citas electrónicas. A los usuarios finales se les recomienda usar adecuadamente el sistema, manteniendo siempre la integridad y confidencialidad de sus datos.
- 7.3.** Al director de la IPRES Natividad, se le recomienda seguir evaluando constantemente el nivel de satisfacción de los usuarios finales, esto para ir midiendo y controlando los indicadores, permitiéndoles tomar decisiones a corto y largo plazo. A los usuarios finales, apoyar al consultorio cada vez que les pida un poco de su tiempo en responder cuestionarios con fines de saber su opinión sobre su nivel de satisfacción, a la vez de responder las preguntas con toda sinceridad, para que los datos que se recojan sean de acuerdo a la realidad.

REFERENCIAS

- Aníbal, V., Suarez, D., & Nepo Linares, E. (2016). Reforma del sector salud en el Perú: derecho, gobernanza, cobertura universal y respuesta contra riesgos sanitarios. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(3). <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2338>
- Arandojo Morales, M. I. (2018). *E-nfermería. Las nuevas tecnologías al servicio de la enfermería en el siglo XXI* [Universidad Complutense Madrid]. <https://eprints.ucm.es/46268/>
- Arias Stella, J. (2014). La salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 31(4). <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/109/1875>
- Arteaga Torres, L. M. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II Tarapoto, Enero - Junio 2016* [Universidad Nacional de San Martín]. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.SAL.PUB.-LizMercedesArteagaTorres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Auris Ñañez, A. F. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018* [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22607/Auris_ÑAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camac Lozano, H. R. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima, 2017* [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22404>
- Cerda, H. (2011). *Los elementos de la investigación. Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos.*
- Condor Camara, D. F. (2018). *WAWARED: Evaluación de la implementación de una historia clínica electrónica para el control de crecimiento y desarrollo (CRED) del niño* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3745>
- Costa, J. (2000). *Evaluación de la satisfacción del paciente.* Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Galimany Masclans, J. (2016). *Historia clínica electrónica de atención primaria de salud: Valoración de las enfermeras* [UNIVERSITAT DE BARCELONA]. <http://hdl.handle.net/10803/133373>
- García Ruiz, J. H. (s/f). *MINISTERIO DE SALUD. Rumbo a una Salud Digital.* https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/sesiones/Sesión_12.12.17/Estrategia.Digital.MINSA.pdf
- González Dávila, L. B. (2017). *Satisfacción del usuario externo respecto a la calidad*

- de servicio en la Digemid - 2016* [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15260>
- Henrández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Mac Graw Hill.
- Hidalgo Pezo, G. J. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018* [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29603>
- Niño, M., Niño, D., Niño, O., & Ventura, L. (2012). *El proyecto de investigación*.
- OECD. (2017). *OECD Reviews of Health Systems: Peru 2017*. <https://dx.doi.org/10.1787/9789264282735-en>
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *Informe sobre la salud del mundo 2000. Mejorar el desempeño en los sistemas de salud*. <https://www.who.int/whr/2000/es/#>
- Reyes E, R. A., & E, T. (2012). Calidad de registro en la historia clínica informatizada de atención primaria. *Rev. Med. Fam. Andal.*, 13(2), 42–51.
- Román Belmonte, J. M. (2016). *Comparación de dos métodos de escritura de historia clínica electrónica* [Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/38540/1/T37543.pdf>
- Safran, C., & Morales, A. (s/f). *Registro medico electronico como herramienta de colaboración y su vinculo con la relacion medico -paciente*.
- Waegemann, C. (1986). *When will complete medical record systems exist. Technol.*

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De medición
Citas Electrónicas E – Qhali.	Aplicativo en el cual se registras las citas de la institución de manera digital, además de organizar y donde el sistema mantiene una comunicación con el usuario externo. (Garcia Ruiz, s/f)	Se evaluará y comparará el antes y después del uso de dicho sistema de citas para mejorar el proceso de atención de la institución.	Técnica	Tiempo de registro de citas	ordinal
			Humana	Bienestar y satisfacción de usabilidad	
			Entorno	Calidad con el medio ambiente	
Satisfacción del Usuario Externo	“La satisfacción del usuario de usuario está relacionada con un gran número de variables o factores. Entre estos, lo más importantes se	Se evalúa el impacto que tiene hacer uso del sistema de citas electrónicas frente al uso	Fiabilidad	Porcentaje de usuarios que perciben el grado de efectividad en la	Ordinal

	<p>identifican con “la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza, su competencia técnica, el tiempo de espera” (p.52)</p>	<p>manual y no óptimo para poder atender a los usuarios externos.</p>		<p>prestación de servicio de salud.</p>	
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Porcentaje de pacientes atendidos en el tiempo adecuado en los servicios de atención</p>	
			<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Porcentaje de la valoración de los usuarios</p>	
			<p>Seguridad</p>	<p>Porcentaje de eficiencia profesional del servicio dado</p>	

Matriz de consistencia

Título: Implementación de citas electrónicas e – qhali y la satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo de la institución prestadora de servicios de salud Natividad – Yurimaguas 2020

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es el efecto de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la satisfacción del Usuario en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál el nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la, 2020? <p>PE2:</p>	<p>Objetivo general: Determinar el efecto de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la satisfacción del Usuario en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020. <p>OE2:</p>	<p>Hipótesis general: Existe efecto significativo en la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la satisfacción del Usuario en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de satisfacción del usuario externo antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020 es negativo. 	<p>Técnica: Análisis a través de la revisión documental y guía de observación. Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Análisis Documental. • Guía de Observación.

<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál el nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas después de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en la, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo después de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020. 	<p>H2:</p> <ul style="list-style-type: none"> El nivel de satisfacción del usuario externo antes de la Implementación del Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad, Yurimaguas, 2020 es positivo. 		
Diseño de Investigación	Población y Muestra	Variables y Dimensiones		
<p>Tipo: Aplicada. Diseño: Pre experimental G: O₁ X O₂ O₁: Pre Evaluación. X: tratamiento. O₂: Post Evaluación.</p>	<p>Población: 500 usuarios externos que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRES Natividad. Muestra: La aplicación de la muestra se ejecutará aplicando una fórmula de población finita que corresponde a 64 usuarios.</p>	Variables	Dimensiones	
		Sistema de Citas Electrónicas E-Qhali	Técnica Humana Entorno	
		Satisfacción del Usuario externo	Fiabilidad Capacidad de respuesta Aspectos tangibles Seguridad	

Implementación de citas electrónicas

MINISTERIO DE SALUD

No. 625-2019/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 08 de Julio..... del 2019



Z. TOMAS



N. Santillan R.



S. YANCCOURT



J. HERRERA C.



L. SEMINAR



H. HERBOZO



G. OLIVERA



R. TAPIA

Visto, el Expediente N° 19-055917-001 que contienen el Memorando Circular N° 005-2019-DG-OGTI/MINSA, el Informe N° 016-2019-OGTI-OIDT/MINSA y el Memorando N° 101-2019/DG-OGTI/MINSA de la Oficina General de Tecnologías de la Información;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el numeral 1) del artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, dispone como ámbito de competencia del Ministerio de Salud, la salud de las personas;

Que, el artículo 4 de la precitada Ley dispone que el Sector Salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en dicha Ley, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva. Asimismo, el artículo 4-A incorporado a la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud a través de la Ley N° 30895, Ley que Fortalece la Función Rectora del Ministerio de Salud, dispone que el Ministerio de Salud, en su condición de ente rector y dentro del ámbito de sus competencias, determina la política, regula y supervisa la prestación de los servicios de salud, a nivel nacional, en las siguientes instituciones: Essalud, Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Sanidad de las Fuerzas Armadas, instituciones de salud del gobierno nacional y de los gobiernos regionales y locales, y demás instituciones públicas, privadas y público-privadas;

Que, los literales a) y b) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1161, modificado por la Ley N° 30895, señalan que son funciones rectoras del Ministerio de Salud:

formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación, rehabilitación en salud y buenas prácticas en salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno; y, dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, la gestión de los recursos del sector; así como para el otorgamiento y reconocimiento de derechos, fiscalización, sanción y ejecución coactiva en las materias de su competencia;



Z. TOMAS



N. Santillan R.



S. YANCOURT



J. HERRERA C.

Que, el artículo 52 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, establece que la Oficina General de Tecnologías de la Información es el órgano de apoyo del Ministerio de Salud, dependiente de la Secretaría General, responsable de implementar el gobierno electrónico; planificar, implementar y gestionar los sistemas de información del Ministerio de Salud; administrar la información estadística y científica en salud del Sector Salud; realizar la innovación y el desarrollo tecnológico, así como del soporte de los equipos informáticos del Ministerio de Salud. Asimismo, es responsable de establecer soluciones tecnológicas, sus especificaciones, estándares, diseñar, desarrollar y mejorar las plataformas informáticas de información en el Sector Salud. De igual modo, establece requerimientos técnicos para la adquisición, aplicación, mantenimiento y uso de soluciones tecnológicas, en el ámbito de competencia del Ministerio de Salud;

Que, los literales a) y d) del artículo 53 del precitado Reglamento, establecen como funciones de la Oficina General de Tecnologías de la Información: proponer y supervisar la implementación de políticas, normas, lineamientos, planes, estrategias, programas y proyectos en materia de desarrollo de tecnologías de la información; estadística y gestión de la información; gobierno electrónico y su operatividad; así como políticas de seguridad de tecnologías de la información y comunicación del Ministerio de Salud, para asegurar la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de la misma en el marco de la normativa vigente; y, conducir, promover y coordinar el proceso de integración y articulación de la infraestructura tecnológica del Ministerio de Salud y del Sector Salud para velar por la interoperabilidad de los sistemas de información;



L. SEMINARIO C.



M. MEMBRERO

Que, mediante los documentos del visto, y en el marco de sus competencias funcionales, la Oficina General de Tecnologías de la Información ha elaborado la propuesta de Documento Técnico: Plan Nacional de Implementación del Sistema de Información de Historias Clínicas Electrónicas - SIHCE e-Qhali para las IPRESS del primer nivel de atención 2019-2021, con el objetivo general de implementar el Sistema de Información de Historias Clínicas Electrónicas - SIHCE e-Qhali en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS del primer nivel de atención del MINSA y de los gobiernos regionales a nivel nacional;

Que, mediante el Informe N° 402-2019-OGAJ/MINSA, la Oficina General de Asesoría Jurídica ha emitido opinión legal;

Estando a lo propuesto por la Oficina General de Tecnologías de la Información;



G. OLIVERA

Con el visado del Director General de la Oficina General de Tecnologías de la Información, del Director General de la Dirección General de Operaciones en Salud, de la Directora General de la Oficina General de Comunicaciones, del Director General de la Escuela Nacional de Salud Pública, de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica, de la Secretaría General, del Viceministro de Salud Pública y del Viceministro de Prestaciones y Aseguramiento en Salud; y,



R. TAPIA



Resolución Ministerial

Lima, 08 de Julio del 2019



N. Santillan R.



S. ENCOURT



J. HERRERA C.



L. BERNARDO C.



H. HERBOSO



G. OLIVERA



R. TAMIA

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, modificado por la Ley N° 30895, Ley que fortalece la Función Rectora del Ministerio de Salud, y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por Decreto Supremo N° 011-2017-SA y Decreto Supremo N° 032-2017-SA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Documento Técnico: Plan Nacional de Implementación del Sistema de Información de Historias Clínicas Electrónicas - SIHCE e-Qhali para las IPRESS del primer nivel de atención 2019-2021, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- Encargar a la Oficina General de Tecnologías de la Información, en el marco de sus funciones, la difusión, monitoreo, supervisión, evaluación y conducción de acciones para el cumplimiento del presente Documento Técnico.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría General la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal institucional del Ministerio de Salud.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ELIZABETH ZULEMA TOMÁS GONZÁLES
Ministra de Salud



**PLAN DE CAPACITACION:
"Implementacion de Citas
Electronicas E-qhali"**

Centro de Salud I – 3 - Natividad

2019

**PLAN DE CAPACITACION: "IMPLEMENTACION DE CITAS ELECTRONICAS
E-QHALI" - 2019**

I. INTRODUCCION:

E-Qhali es un sistema informático de gestión del primer nivel de atención, que permite simplificar los procesos administrativos que se generan durante la atención del paciente. El sistema contiene una base de datos de las personas afiliadas, la relación de los establecimientos de salud y de los servicios médicos que brindan la atención.

II. OBJETIVOS:

GENERAL:

Reforzar conocimiento sobre la implementación de citas electrónicas E-qhali, en el personal técnico operativo de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Natividad.

ESPECIFICOS:

- ✓ Designar las diversas actividades al personal técnico operativo de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Natividad.
- ✓ Mejorar las habilidades en el manejo y aplicación del Sistema de Citas electrónicas e-qhali..

III. METODOLOGIA:

Expositiva y/o participativa.

IV. CONTENIDOS:

- Plataforma virtual E-qhali.
- Módulo de citas y administración.
- Módulo de Inmunizaciones.
- Módulo de Crecimiento y Desarrollo.

V. FECHA Y DURACION DE LA ACTIVIDAD:

Mayo 2019.

VI. LUGAR DEL EVENTO:

IPRESS I – 3 - Natividad.

VII. RECURSOS HUMANOS:

Facilitador:

Lic. Enf. Héctor Ramírez Guzmán.

Participantes:

Personal Técnico Operativo de la Institución Prestadora de Servicios de Salud.

VIII. MATERIALES:

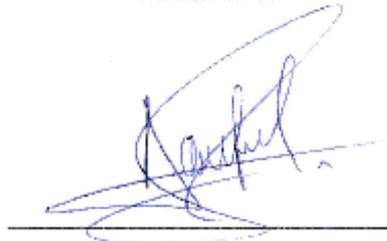
- Directiva de Salud.
- Resolución Ministerial N°. 625/2019 – MINSA.

IX. FUENTE DE FINANCIAMIENTO:

IPRESS I – 3 - NATIVIDAD.

Yurimaguas, 12 Abril del 2019.

Atentamente.



Lic. Enf. Hector Ramirez Guzman
CEP. 50850

Instrumento de recolección de datos

1. Título.

Ficha de evaluación para medir la variable de Satisfacción del usuario externo del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRESS Natividad – Yurimaguas

2. Datos de Control

- N°. _____
- Lugar. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la IPRESS Natividad – Yurimaguas
- Fecha. 25/05/2020

3. Presentación

Con el presente cuestionario se pretende obtener un resumen de los ítems en los cuales afecta al usuario externo para así poder manejar y analizar estos datos y dar una mejor solución de proyecto.

4. Instrucciones

En el presente cuestionario se le detalla 16 preguntas de las cuales puede responder desde muy baja hasta muy buena.

N°	Dimensión	Opciones				
		Muy baja	Baja	Mediana	Buena	Muy buena
	DIMENSIÓN 1. FIABILIDAD					
1	¿El personal de la institución lo dirigió y claramente y con suficiente claridad los medios o técnicas para la atención ambulatoria?					
2	¿El especialista le atendió a la hora reservada?					
3	¿Se tomó en consideración el calendario y la solicitud de reserva clínica?					

4	¿Fue accesible su registro clínico para su consideración?					
	DIMENSIÓN 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy baja	Baja	Medi a	Buen a	Muy buena
5	¿La consideración en el módulo de caja fue rápida?					
6	¿Hay disponibilidad del personal para ofrecer asistencia breve?					
7	¿Fue conveniente o suficiente el tiempo apretado para su reunión?					
8	¿El arreglo para su cita fue rápido?					
	DIMENSIÓN 3. ASPECTOS TANGIBLES	Muy baja	Baja	Medi a	Buen a	Muy buena
9	¿Las pancartas, letreros y tornillos parecen ser adecuados para controlar a los pacientes?					
10	¿La conferencia externa tenía personal para iluminar y controlar a los pacientes?					
11	¿Los lugares de trabajo tenían equipos y materiales accesibles vitales para su consideración?					
12	¿El lugar de trabajo y la sala de estar estaban impecables y agradables?					
	DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD	Muy baja	Baja	Medi a	Buen a	Muy buena
13	¿Se consideró su protección durante el cuidado de su consultorio?					
14	¿El especialista realizó una prueba física total e intensiva para el problema médico por el que fue tratado?					
15	¿Le ofreció el especialista la oportunidad de responder a sus preguntas o inquietudes sobre su problema médico?					
16	¿El especialista que lo trató inspiró confianza?					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas García Ángel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestría en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del Usuario Externo
 Autor del instrumento : Br. Ramírez Guzmán, Héctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario Externo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario Externo .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario Externo , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario Externo .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 1 de junio de 2020.

MBA. Ángel Cárdenas García
DOCENTE EN METODOLOGÍA
UNSM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Panaifo Gurmendi Anthony Franklin.
 Institución donde labora : Red de Salud Alto Amazonas
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del Usuario Externo
 Autor del instrumento : Br. Ramírez Guzmán, Héctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario Externo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario Externo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario Externo , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario Externo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.8

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

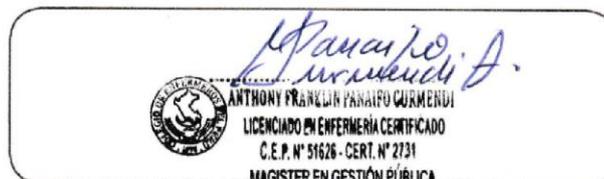
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 01 de Junio de 2020.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán Ivo Martin
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Publica
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del Usuario Externo
 Autor del instrumento : Br. Ramírez Guzmán, Héctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario Externo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario Externo .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario Externo , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario Externo .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 02 de Julio de 2020.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Base de datos estadísticos

Resultados pre – test

Calificación	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	[1 - 1]	31	49%
Baja	[2- 2]	16	24%
Media	[3 - 3]	8	12%
Buena	[4 - 4]	6	10%
Muy buena	[5 - 5]	3	5%
Total		64	100.00%

Resultados post – test

Calificación	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	[1 - 1]	1	3%
Baja	[2- 2]	5	8%
Media	[3 - 3]	8	12%
Buena	[4 - 4]	22	34%
Muy buena	[5 - 5]	28	43%
Total		64	100.00%