



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión del uso de capacidad instalada y el diferimiento de citas en el servicio de medicina física dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo Essalud – Chorrillos 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Llanos Hidalgo, Nelson Vladimir (ORCID 0000-0003-4906-9925)

Vargas Pulluco, Rene (ORCID 0000-0001-5852-1149)

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (ORCID 0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Está dedicado a Dios ya que gracias a él hemos podido culminar nuestra carrera, también está dedicado a nuestros mis padres y a todas las personas que nos han apoyado y han hecho posible que se realice este trabajo de tesis.

A mi abuela por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se lo debo a ella, entre los que se incluye este. Me formo con reglas y con algunas libertades, lo cual permitió alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por habernos dado fortaleza y Vida, para emprender este viaje hacia el éxito.

Agradecemos a nuestro asesor de tesis por su invaluable apoyo, paciencia y dedicación.

Agradecerle también a mi familia por darme ánimo y fuerzas para no rendirme en este proceso para obtener mi título profesional de licenciado en administración.

A Nelson Llanos no solo por ser mi compañero de tesis sino por ser un buen amigo por ser tolerante y paciente sin su apoyo no sería posible culminar la tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5 Procedimiento.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos Éticos	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	34

Indice de tablas

Tabla 1: Capacidad Instalada.....	16
Tabla 2 : Diferimiento de citas.....	16
Tabla 3: Muestra	17
Tabla 4: Resultado	21
Tabla 5: Foda.....	24

Resumen

Objetivo: Relacionar la capacidad instalada y el diferimiento de citas, dentro del área de medicina física del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021.

Se diseño un estudio de diseño ecológico, porque se hará un estudio de datos agrupados, de manera no experimental, no se manipula ninguna variable, de corte transversal, y se ejecutará en un solo lapso de tiempo, prospectivo y correlacional. La población en estudio incluyo a los pacientes atendidos en medicina física del Policlínico Juan José Ramírez Lazo, en el estudio fueron los pacientes atendidos del mes Enero al mes de diciembre del 2021, se utilizo para el estudio una ficha de recolección de datos.

En el presente estudio los pacientes no tuvieron diferentes tiempos de espera en el servicio del área de medicina física del Policlínico Juan José Ramírez Lazo, siendo la cita más cercana a diez días que necesita un paciente para ser atendido.

Palabra clave: Capacidad instalada, diferimiento de citas

Abstract

Objective: To relate the installed capacity and the deferral of appointments, within the physical medicine area of the Juan José Rodríguez Lazo Polyclinic EsSalud Chorrillos 2021.

An ecological design study was designed, because a study of grouped data will be carried out, in a non-experimental way, no variables are manipulated, cross-sectional, and it will be executed in a single time period, prospective and correlational. The study population included the patients treated in physical medicine at the Juan José Ramírez Lazo Polyclinic, in the study the patients were treated from January to December 2021, a data collection form was used for the study.

In the present study, the patients did not have different waiting times in the service of the physical medicine area of the Juan José Ramírez Lazo Polyclinic, being the closest appointment to ten days that a patient needs to be attended.

Keyword: Installed capacity, deferral of appointments

I. INTRODUCCIÓN

Maguiña (2011) artículo publicado el autor señaló “El sistema de salud en el Perú se encuentra fragmentado; y cerca del 20 % de la población no tiene cobertura sanitaria. El seguro social solo cubre al 25 por ciento de la población, especialmente la empleocracia pública y privada, y solo el 5% tiene seguros privados de salud; y el restante 50 % cuenta con atención sanitaria estatal”. Revista. Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. (pág. 1).

Zevallos, Pastor y Moscoso (2011) en su artículo publicado *Oferta y demanda de médicos especialistas en los establecimientos de salud del ministerio de salud*, concluyeron “Existe una gran brecha entre la oferta y la demanda de médicos especialistas a nivel nacional y regional” Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica (pág. 177).

El presente trabajo de investigación sobre capacidad instalada y el diferimiento de citas dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo Essalud, perteneciente a la Red Asistencial de Salud Rebagliati de Essalud, permitirá realizar un análisis situacional en el contexto del desarrollo de atención integral, y de esta manera brindar un adecuado servicio de salud a la población.

Actualmente, se brinda la atención integral de salud, con la aplicación de las carteras de servicios en sus tres áreas: Área del niño – adolescente, área de la mujer – mujer gestante y el Área del adulto – adulto mayor.

El plan de salud del centro asistencial realiza actividades preventivas y promocionales; y las actividades recuperativas, pero obviamente priorizando la parte preventiva y la parte promocional de la salud, detectando oportunamente los factores de riesgos en cada grupo poblacional, dentro de las diferentes etapas de vida.

Resultaría necesario señalar que es complejo determinar todos los condicionantes del proceso salud – enfermedad; en una localidad, más aún cuando el proceso de participación ciudadana es reducido y por lo tanto la demanda real es algo difícil de conocer. Por tal motivo es de sumo interés investigar la capacidad instalada en un establecimiento de salud y su relación con el diferimiento de citas de los pacientes que acuden al área de medicina física

En el mes de Junio de 2007, las autoridades de salud de las Américas, se reunieron en la ciudad de Panamá, con la finalidad de suscribir una agenda conjunta en Salud para las Américas en el periodo 2008 – 2017, con la finalidad de exponer ante la comunidad internacional los problemas que existen en los sistemas de salud de las Américas, en sus zonas urbanas se han extendidos en todos los países, en muchos de ellos en forma no planificada. Agenda de Salud para las Américas (2017, pág. 5)

El Objetivo principal es determinar la relación entre capacidad instalada y diferimiento de citas en el área de medicina física del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo Essalud Chorrillos.

En base a ello se plantea la hipótesis H1: Existe relación entre capacidad instalada y diferimiento de citas. H0: No existe relación entre capacidad instalada y diferimiento de citas.

La justificación metodológica se basa en la utilización de instrumentos y herramientas válidas para que los resultados obtenidos puedan ser procesados con base a un método cuantitativo. Asimismo, la presente investigación muestra justificación práctica, porque se hará de conocimiento al Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud – Chorrillos, para que lo puedan incluir en un Plan de mejora continua, que permita a su vez una mejor calidad de atención de pacientes. Además, el presente estudio se justifica teniendo como antecedentes porque se utilizó fuentes confiables para determinar la relación entre las dos variables.

En la realidad problemática vemos que el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo establecimiento de nivel I-4 perteneciente a la Red Prestacional Rebagliati de EsSalud, presta servicios asistenciales bajo el modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), y tiene a su cargo casi el 40% de toda la población de la jurisdicción sanitaria, con la aplicación de sus diferentes servicios en sus tres áreas: Área del niño - adolescente, área de la mujer – mujer gestante y el Área del adulto – adulto mayor.

La infraestructura del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, está constituida por una por una edificación de tres pisos con un área construida de 1660 m², con 17 consultorios para consulta ambulatoria y 3 cunas pediátricas y una sala de shock trauma. Se cuenta con ambiente físico para servicios intermedios de Patología clínica, radiología, farmacia y medicina física. Existe proyecto para llevar a cabo una ampliación del inmueble para convertirlo en un hospital de nivel I, para el tercer trimestre del 2008; sin embargo, hasta la fecha no se ha ejecutado.

Los recursos financieros se basan en la producción de consultas médicas ambulatorias de acuerdo a una programación fijada en el nivel central, no fue posible obtener información sobre los ingresos por transferencia, ya que el año 2021 aun nos encontrábamos en medio de la pandemia del COVID 19.

El sistema de referencia y contrarreferencias, está orientado a completar la capacidad resolutive del centro asistencial y hace posible la referencia de pacientes de la consulta ambulatoria y del servicio de emergencias a los centros asistenciales de mayor capacidad resolutive. Al momento enfrenta un incremento de referencias para algunos procedimientos en relación a problemas con la oferta de los establecimientos de destino

En la actualidad el Policlínico “Juan José Rodríguez Lazo” se encuentra impulsando el Plan estratégico Institucional dándole el impulso de las labores preventivas y promocionales, dentro del marco de la atención primaria, sin dejar de

lado la parte recuperativa, para esto cuenta con personal que llevan a cabo sus funciones conforme al MOF.

Es necesario señalar lo complicado que es llegar a determinar los condicionantes del proceso salud – enfermedad en un determinado lugar, más aún cuando el proceso de participación ciudadana en este aspecto es mayormente incipiente y esto genera que la demanda real de servicios, sea algo difícil desconocer.

El Plan de salud llevado a cabo abarca las diversas actividades preventivas y promocionales y por ende las recuperativas, con mayor énfasis en la parte preventiva y la parte promocional de la salud, lo que le ha permitido detectar a tiempo sus factores de riesgo en el grupo poblacional, en las diferentes etapas de vida.

La cooperación de la población en la gestión, provisión y organización de las prestaciones en salud: y en la determinación de prioridades sanitarias es escasa el distrito de Chorrillos.

Nuestra propuesta que debe de iniciarse un estudio sobre la demanda de manera más precisa, a través de los asegurados que acuden al Policlínico a quienes se les debe realizar una encuesta poblacional orientada hacia la atención integral de salud, y por supuesto sin desligarse del contexto comunidad, esto para mejorar la eficiencia de la capacidad instalada y reducir el aplazamiento de citas.

Por lo tanto, se plantea el siguiente problema general ¿Existirá relación entre capacidad instalada y el diferimiento de citas, dentro del área de medicina física del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021? y los siguientes problemas específicos: ¿Cuál será el grado de la capacidad instalada utilizado, en el área de medicina física en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud?; y finalmente ¿Cuál será el nivel de diferimiento de citas, en el área de medicina física en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud?

Para lograr obtener los resultados que se necesita en el estudio, se formuló el objetivo general: Determinar si existe relación de uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas, dentro del área de medicina física del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021; así mismo los objetivos específicos: Determinar el nivel de capacidad instalada, en el área de medicina física del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021; y por último determinar el nivel de diferimiento de citas, en el área de medicina física del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021

Por lograr la relación entre ambas variables se plantea la siguiente hipótesis H1: Existe relación entre capacidad instalada y diferimiento de citas dentro del área de medicina física del Policlínico Juan José Ramírez Lazo EsSalud Chorrillos 2021; y finalmente H0: No Existe relación de capacidad instalada y el diferimiento de citas, dentro del área de medicina física del Policlínico Juan José Ramírez Lazo EsSalud Chorrillos 2021.

Tenemos como variable independiente a la capacidad instalada y como variable dependiente a diferimiento de citas.

Con respecto a la justificación, esta investigación ha sido de utilidad ya que permitió tener conocimiento que la oficina de Inteligencia Sanitaria debe de organizarse y funcionar de manera eficiente, ya que es allí en donde se acopia toda la información necesaria para la gestión hospitalaria, relacionado a las necesidades de los usuarios y su adecuado seguimiento en base a indicadores, los datos precisos bien registrado y tabulado, permitirá desarrollar una serie de investigaciones y desarrollo de acciones sanitarias orientadas a la mejora continua de los servicios médicos prestados en el Policlínico Juan José Ramírez Lazo EsSalud Chorrillos.

En lo que respecta a la justificación el encargado de la investigación tuvo que constituirse hasta el distrito de Chorrillos, al mismo establecimiento de salud, para recabar datos.

Al llevarse a cabo la recolección de información no se presentaron inconvenientes ya que se logró el apoyo del personal administrativo y asistencial del Policlínico Juan José Ramírez Lazo EsSalud Chorrillos.

Por otro lado, el tiempo que se otorgó para llevar a cabo esta investigación, se convirtió en el limitante.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tiene como antecedentes internacionales a la tesis realizado por Álvarez y Faisal (2017), en su libro publicado *Gerencia de hospitales e instituciones de salud – Colombia*, sus autores hacen referencia que las instituciones de salud deben ser consideradas como empresas ya que compiten en el mercado por brindar los mejores servicios en salud, ofreciendo los mejores recursos materiales y humanos que tienen a disposición, cada establecimiento de salud es visto como un nicho social con un determinado tipo de población a quienes se les brindan la prestación de servicios en el área preventiva y también curativa.

Según Cárdenas (2020), en su estudio *Suficiencia de personal y capacidad instalada en el servicio de farmacia del centro javeriano de Oncología de Bogotá*, tuvo como objetivo determinar el exceso de trabajo en la capacidad instalada y suficiencia de personal, concluyendo que pudo identificar una sobrecarga laboral en el regente de farmacia, permitiendo hallar una herramienta de gestión dirigida a optimizar un buen desempeño laboral.

Según Santizo (2017), en su investigación denominada *Análisis de la oferta integral de servicios en la red funcional integrada de servicios de salud corea municipio de El Alto Bolivia*. tuvo como objetivo determinar las deficiencias que existen en los servicios de salud, en el área rural. Asimismo, señaló que es de tipo descriptivo observacional, y que estuvo orientado al tipo participativo, utilizando como instrumento de recolección de datos las encuestas, concluyendo que debe formularse un Plan de red integrado en Salud, para que la prestación en los servicios de salud sea óptima.

Carvalho et al. (2021), investigaron sobre *Repercusiones de la implantación en los indicadores de los servicios de salud* Universidad Estadual de Londrina, Hospital Universitario de Londrina PR Brasil, tuvo como objetivo la permanente evaluación de indicadores hospitalarios; de otro lado también se ha estudiado las consecuencias sobre el número de pacientes con hospitalizaciones que asisten mensualmente a un hospital universitario público de Brasil, datos que fueron estudiados por estadísticas descriptivas y regresión múltiple, obteniendo como resultado 95% de veracidad. Los autores concluyeron que se incrementó el uso de

camas por disminución del tiempo de permanencia de los pacientes en la institución.

Badilla et al. (2021), en su investigación *Aumento de Capacidad Instalada en el servicio de citología mediante mejoras del proceso basadas en los principios Lean Healthcare Costa Rica*. Tuvieron como objetivo aumentar la capacidad instalada en un servicio de citologías mediante mejoras en el proceso basados en los principios Lean Healthcare, y se evitó por políticas de confidencialidad revelar el nombre de la institución médica, se llevaron a cabo exámenes sobre infecciones virales, pero debido a los tiempos de espera prolongados y la reducida capacidad instalada, no se pudo identificar indicadores por los cuales se incrementó la demanda en este tipo de exámenes, estableciendo los investigadores que la cobertura se ha mantenido igual.

Según Otárola (2018), en su investigación *Estudio por cambio de metodología de atención de urgencia en Hospital Exequiel Gonzales Cortez*, tuvo por objetivo disminuir el tiempo de espera intermedio durante la atención de urgencia, Concluyendo que una unidad de urgencia que presenta un porcentaje de baja gravedad superior al 50%, no ha sido capaz de aminorar la demanda existente en atención primaria, dándose cuenta de la existencia de un déficit Además, llegaron a concluir que realizando un seguimiento constante de cómo son atendidos los pacientes, logro identificar sobre el compromiso que tiene el personal de salud con respecto a un modelo centrado en el paciente.

Moya (2020), en su investigación denominada *“Mercantilización y lista de espera, de la salud de Costa Rica”* tiene como objetivo establecer la relación entre el aumento de la lista de espera de pacientes y la mercantilización de la salud. Además, en su conclusión sobre la mercantilización señalo que no es un problema aislado, y que se encuentra arraigado a los ciudadanos costarricenses, y conlleva la generación de una larga de lista de espera en procedimientos, citas con especialistas y cirugías, creándose a su vez un proceso mercantilista de la salud, Asimismo señala que no existe una solución adecuada frente a la lista de espera y a la mercantilización.

Cañas, et al. (2021), en su estudio denominado "*Factores de estancia hospitalaria prolongada en una institución de salud de Medellín*" tiene como objetivo la individualización de los factores agrupados de la permanencia prolongada dentro de un establecimiento de salud con categoría de complejidad de Medellín. Concluyendo que la permanencia de un paciente dentro de un hospital, no solo depende de su estado de salud, si no de una interrelación con otros factores como son la calidad de los servicios asistenciales prestados.

Según Rúales (2017), en su estudio denominado "*Creación de un proceso de lista de espera quirúrgica en el servicio de cirugía del hospital Enrique Garces de la ciudad de Quito*" Tiene como objetivo la mejora de en los tiempos de espera, antes de ingresar a intervenciones quirúrgicas no sean prolongados, mediante la elaboración de un sistema de lista de espera quirúrgica eficaz y simple, logrando obtener como resultado la disminución de la estadía quirúrgica, y esta aplicación es de carácter inmediato y sostenible en el tiempo.

Según Rodríguez (2001), en su artículo publicado "*Introducción a la prospectiva: metodologías, fases y explotación de resultados*". Señala que la prospectiva, es una técnica que fue utilizada en la década de los noventa por el sistema de defensa de los EE. UU, con la finalidad de innovar la toma de decisiones. Asimismo, el autor señala que la prospectiva consiste en recabar opiniones de las diferentes áreas del conocimiento utilizando las encuestas DELPHI, realizando aproximaciones para enfrentar la incertidumbre que se presentan debido al avance de la tecnología y la globalización de la economía.

Kalenatic, López y Gonzales (2005), en su estudio denominado "*Medición, análisis, planeación y programación de capacidades en un contexto de múltiples criterios de decisión*" Sus autores hacen referencia a cuatro tipos de capacidades: técnica, económica, instalada y la capacidad disponible, estas capacidades son utilizadas en organizaciones manufactureras con un enfoque multicriterio, definiendo la capacidad instalada como la cantidad de máquinas y equipos que una organización productiva posee y el potencial de producción que estos permiten alcanzar.

El termino capacidad instalada; es utilizado en la administración, en ingeniería industrial; y la economía, asimismo, para la medición del uso de las unidades productivas y de recursos empleados. Sapag (2007), señala que el tamaño de un proyecto corresponde a su capacidad instalada y se expresa en número de unidades de producción por año. *“Proyectos de Inversión: formulación y evaluación”* (Pag 106, Cap. 11).

Gavilán y García (2009), en su estudio *¿Esperamos porque es mejor o es mejor porque esperamos?* Se efectuó el estudio exploratorio de la relación del tiempo de espera y el valor percibido por los pacientes. Los autores concluyeron que la espera actúa como indicio del valor estimula la elección y predispone al sujeto a esperar de una manera más satisfactoria.

Dentro de los antecedentes nacionales de la investigación encontramos a la tesis realizado por Álvarez et al. (2018), en su estudio denominado *“Implementación de un centro privado de terapia física y rehabilitación pediátrico en el distrito de Jesús María”*. tiene como propuesta cubrir la necesidad de atención médica en una población infantil a menores 18 años, y que padecen algún tipo de discapacidad, preferentemente de zonas alejadas de Lima. Concluyendo que pudieron encontrar una población que requiere de atención especializada para tratar su discapacidad física, y que está dispuesta a pagar por esa atención especializada.

Pisfil (2019), en su estudio denominado *“Diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud”*. Estableció como objetivo la relación entre el diferimiento de citas con el usuario externo del área de tomografía, utilizando la metodología no experimental, cuantitativo, transversal; y correlacional causal y concluyen que si existe relación entre el diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud.

López (2019), en su estudio denominado *“Tiempo de espera en la atención de pacientes con tuberculosis altamente resistente”*. tuvo como objetivo la determinación del tiempo de espera en pacientes con tuberculosis extremadamente resistente, utilizándose la metodología con un enfoque cuantitativo, y con diseño no

experimental de corte transversal. la muestra la conformo 40 pacientes con diagnóstico de tuberculosis. Asimismo, concluyo que el tiempo de espera es regular, en la atención de pacientes que padecen de tuberculosis en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Vásquez (2018), en su estudio denominado “*Atención de los usuarios y su relación con la competitividad en el instituto nacional materno perinatal*”. Tuvo como objetivo, conocer si guarda relación la atención de los usuarios y la competitividad. La validación de instrumento se efectuó por juicio de expertos, calculándose a través del coeficiente Alfa Cronbach. Se tuvo como resultado la relación entre ambas variables.

Quincho (2021), en su estudio denominado “*Enfoque de procesos y del programa de crecimiento y desarrollo del hospital II EsSalud Huancavelica, en el contexto de la emergencia sanitaria*”. tuvo como objetivo establecer que influencia existe dentro del enfoque de procesos en la atención en niños menores de 5 años, dentro del Hospital II EsSalud Huancavelica. Utilizo la metodología aplicada, de diseño explicativo concluyendo que existe relación positiva entre el enfoque de procesos y la atención del programa de atención de niños menores de 5 años.

Según Rosales, y Tucto (2017); en su investigación denominada “*Diseño de un modelo basado en la gestión por procesos para mejorar la eficiencia del servicio en el área de admisión del centro de atención primaria III Metropolitano EsSalud Huánuco*” Tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos para la mejora en la eficiencia del servicio en el área de admisión del CAP III metropolitano EsSalud. Utilizándose la metodología descriptiva – Explicativa. Concluyendo que se implementó propuestas sobre la mejora de le eficiencia en el servicio de CAP III Metropolitano EsSalud.

Díaz, et al. (2019); en su artículo de revisión denominada “*Factores asociados a deserción en consulta externa en hospital del seguro social del Perú*”, tuvo como objetivo la prevalencia y los factores asociados a la deserción de pacientes, durante el periodo 2014 – 2015. Utilizando un diseño transversal analítico; Concluyendo que uno de cada cinco pacientes no acude al establecimiento de salud. Revista Médica del Instituto mexicano de salud.

Hall y Campos (2017); en su estudio denominado “*Efecto de la implementación del plan de mejora, por una mayor satisfacción, en la calidad de atención percibida en el Hospital Guillermo Almenara*”, Tuvieron como objetivo implementar un plan de mejora en el servicio de consultas externa, identificándose como problema principal el problema del diferimiento de citas, y para llevar a cabo este plan recabaron el libro de reclamaciones que existe en el hospital Guillermo Almenara en Lima, así como también se utilizó datos estadísticos sobre las prestaciones de salud, los autores diseñaron un plan de mejora para la búsqueda de posible solución de problemas que existen dentro del establecimiento de salud.

Chaicha (2020), en su estudio “*Impacto de las instituciones prestadoras de servicio de salud privadas en el Perú*”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre atención profesional de salud y el tiempo transcurrido, el autor utilizó una metodología aplicada, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal, del tipo hipotético deductivo. La población de estudio tuvo 100 participantes de la provincia de Lima, para llevar a cabo la encuesta se utilizó 15 ítems, con la respectiva medición de escala tipo Likert. Concluyendo que si existe una relación significativa entre la atención profesional y el tiempo transcurrido.

Echevarría (2015), en su estudio denominado “*Gestión estratégica de la línea de salud: organización y modelamiento empresarial*”. Su autor hace referencia que se ha creado un software conocido como La Línea Salud, destinada a realizar una mejora en calidad de los servicios médicos, creando un comité de salud para que pueda monitorear los proyectos salud. que se puedan desarrollar en los talleres de ingeniería de sistemas de información e ingeniería de software.

Terranova, Reluz y Osada (2018), en su artículo publicado “*Asistencia y disponibilidad de los recursos humanos en salud de establecimientos de salud*” tuvieron como objetivo llevar un control de asistencia y disponibilidad de recursos humanos, en los establecimientos de salud Chiclayo, utilizando el método de estudio descriptivo longitudinal. Concluyendo que se ha obtenido como resultado del estudio una cifra inferior de 50% en recursos humanos dentro de la micro red, mientras que la asistencia presentó una cifra superior al 50%, presentando diversas características en los diversos establecimientos de salud de la microred Chiclayo.

La Contraloría general de la Republica en visita preventiva a establecimientos de salud públicos del II y III nivel de atención durante el 2018, elaboro el Informe Nro. 634-2018-CG/SALUD-OCS, concluyendo: “Los establecimientos hospitalarios e institutos especializados del sector público, muestran un elevado incumplimiento a las normas técnicas de salud, en las áreas de consulta externa, emergencia, farmacia, diagnostico por imágenes y laboratorio, lo cual genera riesgo de inadecuada atención de los usuarios de los servicios de salud”. El informe elaborado por la CGR, pone en evidencia lo precaria que es la situación de los hospitales en nuestro País.

Begazo (2016). En su artículo publicado el autor se pregunta *¿Como medimos la calidad?*, y para medir la calidad utiliza como instrumentos de medición el Servqual de escala múltiple, y se basa en percepciones y expectativas, y el Serperf que solo emplea percepciones, estos instrumentos se utiliza en la denominada prospectiva que se utiliza en el manejo de toma de decisiones, cuando existe incertidumbre dentro de una organización.

Soto (2019), en su artículo publicado *“Atendiendo pacientes en el siglo XXI, con recursos del siglo XX”*, su autor señala que los establecimientos del ministerio de salud no llegan a cumplir con los estándares de calidad, asimismo presenta serias deficiencias en la capacidad resolutive debido a falta de equipamiento médico de última generación; y de medicinas e insumos, esto ha conllevando que en la actualidad los hospitales del Ministerio de salud estén operando con tecnología desfazada del siglo XX. Colocando en un grave riesgo para los pacientes que acuden a los establecimientos de salud.

III. METODOLOGIA.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación se realizará con un enfoque cuantitativo, para poder medir la capacidad instalada y su relación con el diferimiento de citas; y también llevar a cabo la exploración del área de usuario externa del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud.

El presente estudio será de diseño ecológico, porque se hará un estudio de datos agrupados, de manera no experimental, no se manipula ninguna variable, de corte transversal, y se ejecutará en un solo lapso de tiempo, prospectivo y correlacional.

Según Villa, Moreno y García (2012), en su libro introducen el concepto Las investigaciones con diseño ecológico son rápidas y poco costosas debido a que utilizan datos que han sido ya recopilados de manera previa y rutinaria en censos, encuestas, programas de vigilancia epidemiológica, registros de enfermedades específicas y programas de control de la contaminación, entre otros.

Según Kerlinger y Lee (2002), nos dice que el diseño no experimental es la búsqueda empírica y sistemática, careciendo del control de variables independientes, esto; debido que sus revelaciones ya han ocurrido, o que pueden ser manipulables, porque solo se experimentan los fenómenos tal y como ocurren en forma natural.

Según Villa, Moreno, y García (2012), “El diseño transversal es un procedimiento de investigación sin continuidad en la línea del tiempo, también se le denomina estudio de prevalencia, ya que con este diseño es posible estimar la preeminencia de la enfermedad. Al realizar el estudio es factible el estudio de la totalidad de una población, pero en realidad se estudia una muestra representativa de esta; en un momento y lugar determinado”

Según Sampieri (2012), “El diseño correlacional posee un solo propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, y

realiza la medición de cada una de ellas y después cuantifican y analizan su vinculación”

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Definición conceptual

Capacidad instalada: Sánchez (2020), en su artículo publicado La capacidad instalada es una ratio de producción que determina la máxima utilidad posible esperable por parte de una determinada empresa teniendo en cuenta los recursos empleados y en un espacio de tiempo.

Aplazamiento de citas: término utilizado como indicador dentro de un hospital, que consiste tener en cuenta el número de días de espera para el paciente, para poder ser atendido.

3.2.2 Definición operacional

Capacidad instalada: Mejía (2013), en su artículo publicado define Disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes o servicio. (Pág.1).

Aplazamiento de citas: Es el tiempo de espera que sucede desde que el paciente acude al establecimiento de salud sea público o privado, hasta poder ser atendido. Pasando por diferentes etapas, como: área de atención, fecha de atención, fecha de aplicación e intervalo del factor tiempo. Gavilán y García (2004). Destaca que la espera es intrínsecamente poco agradable, para la mayoría de los consumidores, el autor trata de explicar que los consumidores tienen una determinada elección, y estos superan los límites en la capacidad de suministro, por el exceso de la demanda; y porque la opción elegida reúne características superiores a sus alternativas que le puede resultar satisfactoria, lo que es interpretado por el consumidor como un coste añadido (pág. 61). Concluyendo en su investigación, que las empresas deberían implementar una estrategia de gestión eficaz de las esperas en los servicios, invirtiendo en esfuerzos económicos y creativos en hacer que los clientes esperen de manera satisfactoria, explicando que debe de incorporar la espera a la experiencia del servicio. (pág. 72).

3.2.3 Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1: Capacidad Instalada

Variable 01

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TECNICA Y/O RECOPIACION DE DATOS
CAPACIDAD INSTALADA	Consulta externa	Cuenta con los suministros adecuados	Ficha de recolección de datos
	Capacidad de respuesta		
	Seguridad	Horario adecuado que permite al usuario ser atendido cuando lo requiera	

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2 : Diferimiento de citas

Variable 02

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TECNICA Y/O RECOPIACION DE DATOS
DIFERIMIENTO DE CITAS	AREA DE ATENCION	a). Menos de 15 días b).30 días c).45 días d. 60 días e).90 días a mas	Ficha de recolección de datos
	FECHA SOLICITO ATENCION		
	FECHA DE ATENCION	a). Menos de 15 días b). 30 días c). 45 días d). 60 días e). 90 días a más.	
	INTERVALO DDE TIEMPO	a). 0- 30 días b).31-60 días c).61-90 días a más.	

Fuente: *Elaboración propia*

3.3 Población, muestra y muestreo

La población en estudio son los pacientes que asisten al Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud – Chorrillos; tiene identificado a la población asegurada que está adscrita a su jurisdicción, ingresadas en el Sistema Web de referencias y contrarreferencias clasificándolos por grupos etarios para su atención medica correspondiente.

Tabla 3: Muestra

Atención primaria	Rango de edad	Ambos sexos
	Grupos etarios	Sub grupos etarios 2019
Niño	De 0 a menor de 10 años	menor de 1 año De 1 año a menor de 2 años
Niño/adolescente	De 10 años a menos de 18 años	De 2 años a menor de 5 años De 5 años a menor de 10 años
Adulto	De 10 años a menos de 18 años	De 10 años a menor de 18 años De 18 años a menor de 40 años
Adulto Mayor		De 40 años a menos de 60 años Mayor de 60 años

Fuente: Elaboración propia

Muestra

El Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos, brinda atención médica y no médica, a 40,209 pacientes asegurados adscritos al año 2021, que es el total de los meses de enero a diciembre 2021.

En este estudio no se realizará ningún cálculo de tamaño de muestra, porque, se analizará todos los datos obtenidos de la población en todo el periodo de tiempo de Enero a Diciembre del 2021, y en este caso se ha tomado toda la data, y la muestra en si es la población.

La muestra es un grupo representativo de la población, de donde el investigador tomará sus datos (Sampieri, 2014), la muestra se tomará conforme a un número representativo de la cantidad de referencias y contrarreferencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021.

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

Se aplicó la técnica de observación estructurada es una investigación en las que sabemos exactamente lo que vamos a investigar

La información recabada respetando la Ley de transferencia y acceso a la información pública (Ley 27806); datos que fueron recopilados por el propio investigador, y podrán ser observados por sí mismos.

Se ha utilizado también la técnica de análisis documental que consiste en recolectar datos de interés de fuentes secundarias utilizando en este caso la información de cuadros estadísticos de producción durante el año 2021 del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos, estos datos fueron analizados, procesados y organizados.

Ficha de recolección de Datos: Se llevará a cabo para medir la capacidad instalada, es un instrumento que será validado por una opinión experta.

3.4.1 Instrumento

Se utilizó como instrumento una Guía de recolección de datos

3.4.2 Validez

La validez de un instrumento se refiere a la medición real de la variable que se pretende medir (Sampieri, 2014); La validación de este estudio se realizó con el criterio de tres expertos, quienes evaluaron los ítems correspondientes.

3.4.3 Confiabilidad

En el presente trabajo de investigación se utilizó una ficha de recolección de datos, que fue tomada directamente de los cuadros estadísticos de producción

durante el año 2021 del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos, no se trabajó con personas o pacientes.

3.5 Procedimiento

Para el procedimiento se realizó teniendo en cuenta la operacionalización de las variables y se consideró los siguientes aspectos:

- Área de atención
- Fecha de atención
- Fecha de solicitud
- Intervalo de tiempo

Esta guía tiene como respaldo a la validación de los juicios expertos para darle un rigor científico.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para efectuar el presente estudio se solicitó permiso a la dirección del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos, se ha considerado los registros durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2021.

El período de análisis considerado es extenso, debido a que se busca que efectos estacionarios, o situaciones se puedan presentar en un determinado mes, y que a su vez no afecten el respectivo análisis buscando de esta manera la uniformidad en los datos.

Como parte del estudio se realizó la verificación de la capacidad instalada (cantidad de consultorios físicos y funcionales), que existen dentro del policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud – Chorrillos

3.7 Aspectos Éticos

El estudio llevado a cabo por su tipo y diseño se basó en recolección de datos existentes en los cuadros estadísticos de producción durante el año 2021 del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos, para posteriormente trabajar con una ficha de recolección de datos, no se trabajó con personas o

pacientes del sistema de referencia y contrarreferencia, tomando en estudio a toda la población atendida en el área de consulta externa, no presentando problemas de carácter ético, no fue necesario la obtención del consentimiento informado; por lo tanto, no se efectuó ningún procedimiento que involucre pacientes.

El presente estudio conto con la autorización del director del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos. Se trabajó con los cuadros estadísticos de producción del año 2021, por lo que no se identificaron a los pacientes, manteniendo su anonimato, siendo que la información recolectada fue de uso exclusivo para el presente estudio, y tiene el carácter de confidencial; y los datos obtenidos no serán publicados, conforme a los principios éticos de la investigación biomédica con seres humanos.

Este estudio se llevó a cabo conforme a lo dispuesto en el decreto Ley Nro. 29414 que establece los derechos de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud, en donde queda establecidos derechos exigibles, dentro de ellos el ser atendido con trato humanizado, ser informado de su estado de salud y el consentimiento para cualquier procedimiento médico.

Este estudio se realizó respetando los principios éticos de la declaración de Helsinki; y el informe Belmont para estudios médicos en humanos.

La Declaración de Helsinki (1967), promulgada por la asociación médica mundial, como medio de regulación ética en investigaciones en seres humanos.

El Informe Belmont fue elaborado en el año 1978, en EE. UU, documento que dicta los principios éticos para la protección de los seres humanos que participen en estudios médicos.

La información recabada en la presente investigación se realizó al amparo de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública. (Ley 27806).

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestra la descripción de la capacidad instalada, diagnóstico del análisis situacional del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021.

Tabla 4: Resultado

SERVICIOS/ ESPECIALIDADES MEDICAS	CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FISICA		
	Numero de consultorio físico	Numero de consultorio habilitado	Numero de consultorio funcionales
Total por centro asistencial	29	0	64
Medicina integral	4	0	11
Medicina familiar	1		3
Medicina complementaria	1		1
Medicina interna	1	0	3
Oftalmología	1	0	2
Dermatología	1	0	2
Pediatría	3	0	6
Ginecología	2	0	4
Cardiología	0.5	0	1
Cirugía general	1	0	2
Otorrinolaringología	1	0	2
Traumatología	1		1
Odontología	1		6
Psicología	1	0	2
Obstetricia	1	0	3
Enfermería	5		11
Nutrición	1	0	1
Fisioterapia	1	0	2
Servicio social	1	0	1

Fuente: Elaboración propia.

4.1 Diagnostico situacional del Policlínico Juan José Ramírez Lazo EsSalud Chorrillos.

En esta investigación se realizó un análisis interno y externo del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021.

Descripción de la organización

El Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos, considerado como establecimiento de nivel I perteneciente a la red Asistencial Rebagliati, representante de EsSalud, tiene a su cargo el 40% de toda la población asegurada que principalmente residiría en las zonas urbano-marginales con carencias de saneamiento ambiental lo cual incidiría en enfermedades parasitarias, grados variables de desnutrición, y anemia; y con necesidades de resolución rápida de enfermedades agudas, asimismo se realizan campañas agresivas de educación para la salud. Sin embargo, existe una fuerte tendencia hacia la medicina alternativa como probabilidad de efecto curativo y cierto rechazo a la medicina tradicional paliativa.

Está constituida por una moderna edificación de tres pisos con un área construida de 1660 m², con 17 consultorios para consulta ambulatoria, un área destinada a servicio de urgencias con ambiente de observación con 8 camas para adultos y 3 cunas pediátricas y una sala de shock trauma, además cuenta con ambiente físico para servicios intermedios de Patología Clínica, Radiología, Farmacia y Medicina Física.

En el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos brinda atención recuperativa, tratamiento y/o recuperación, según el diagnóstico del especialista y al presentarse patologías de complejidad es derivado a establecimientos de salud con mayor capacidad resolutoria, mediante lo que denominan los especialistas referencias o contrarreferencias.

En la actualidad el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos, cuenta con el Plan Estratégico Institucional, dándole mayor impulso a labores preventivas y promocionales de la salud, dentro del marco de Atención Primaria,

sin dejar de lado la parte recuperativa. Con la aplicación de las carteras de servicios en sus tres áreas:

- Área del niño – adolescente
- Área de la mujer – mujer gestante
- Área del adulto – adulto mayor.

Las principales organizaciones que brindan servicios de salud se encuentran dentro de la Red Barranco – Chorrillos, perteneciente al MINSA 19 establecimientos distribuidos en quince para el distrito de Chorrillos y cuatro para el distrito de Barranco.

Existen diferentes establecimientos de Salud, ubicados dentro del distrito de Chorrillos, como el Policlínico de la Policía Nacional, el Policlínico Geriátrico Militar, la Clínica Privada Maison de Santé y diversos consultorios en la Av. Defensores del Morro.

Las relaciones de coordinación de estos proveedores son muy escasas. No existen convenios interinstitucionales, salvo flujo de cierta información estadística y epidemiológica.

En este proyecto de investigación se elaboró el análisis FODA del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, para conocer los recursos y capacidades con los que cuenta:

Tabla 5: Foda

ANALISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal asistencial identificado con su institución. • Ser integrante de una organización sólida y confiable. • Equipo de Gestión horizontal. • Actividades de motivación y capacitación que favorece el clima laboral favorable. • Infraestructura moderna y adecuada para prestación de salud. • Atención integral a los asegurados. • Equipamiento biomédico operativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad resolutive no obedece a la demanda. • Insuficiente número de recursos humanos. • Abastecimiento insuficiente de materiales e insumos odontológicos y de laboratorio. • Falta de guías de práctica clínica de patología más frecuente de especialidades médicas y quirúrgicas. • Nivel del Policlínico no acorde a necesidades reales de la potencial población demandante. • Limitado ejecución del Plan anual de capacitación. • Alto nivel de insatisfacción de los pacientes asegurados.

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS FODA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Población demandante principalmente joven.• Puesta en marcha políticas y plan de aseguramiento universal en el país.• Elevado número de empresas afiliadas a EsSalud.• Actividades de labor Preventiva y promocional interinstitucional con instituciones públicas y privadas cercanas (MINSA, Ejército, Municipalidades, Centros educativos).• Posibilidad de fortalecer el desarrollo de atención primaria en base a convenio vigente en UPCH para residencia en Medicina Familiar y Comunitaria.	<ul style="list-style-type: none">• Empresas de salud con un mejor aporte remunerativo que favorece renuncias del personal.• Sobredemanda de asegurados.• Falta de autonomía institucional.

Fuente: *Elaboración propia*

4.4.1 Días de Diferimiento

Revisando los datos estadísticos proporcionados por el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos se tiene que diez días es el tiempo que representa la cita más cercana, pero esto no significa que haya otros tiempos en las atenciones.

4.4.2 Prueba de hipótesis

Se planteó la hipótesis nula y la hipótesis alternativa datos del diferimiento de citas del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos.

4.4.3 HIPOTESIS

Hipótesis nula

Ho: No, existe una relación entre la capacidad instalada y el aplazamiento de citas en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo Essalud Chorrillos

Hipótesis alternativa

H1: Existe relación entre la capacidad instalada y el diferimiento de citas, en el área de medicina física del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud – Chorrillos.

V. DISCUSIÓN

Si bien en los antecedentes antes expuestos, no se evidencian comparaciones entre los servicios y/o especialidades, el principio del presente trabajo fue compararlos bajo la presunción de falla directa del profesional prestador del servicio médico, sin embargo, en el análisis, se advirtió que en promedio los diferentes servicios médicos no tuvieron diferentes tiempos de espera, para la atención de pacientes, aunque el análisis también reveló que el promedio para la oportunidad de cita disponible más cercana a la fecha de evaluación es de 10 días, en cada uno de los servicios médicos. De otro lado si bien el presente trabajo no relacionó ninguna otra variable con el tiempo de espera, resultando necesario que en futuras investigaciones se busquen asociaciones con satisfacción del usuario.

En la primera hipótesis, se demostró que los pacientes (usuarios) que acuden al servicio de medicina física tardan 10 días desde la cita hasta la atención por el especialista, pudiéndose afirmar que este tiempo es el más alto, y por ende determina el comportamiento final del tiempo total empleado, analizando la información obtenida, por propia observación, es de notar que los pacientes llegan antes de la cita programada, esto debido a viejos hábitos arraigados de manejo de citas por orden de llegada, siendo una costumbre inherente al usuario y al pensamiento colectivo de “que si no estás antes de la hora, pierdes el turno”. En su trabajo Gavilán y García (2009), explican que quiere decir ¿Esperamos porque es mejor ó es mejor porque esperamos? y que el resultado muchas veces está condicionado por la expectativa del usuario hacia el fin que persigue, incrementando la tolerancia a la espera de la atención.

En la segunda hipótesis, los médicos de igual forma no tuvieron diferentes tiempos de espera de la atención de pacientes, en el servicio del área de medicina física del policlínico Juan José Ramírez Iazo EsSalud Chorrillos, entendiéndose que este tiempo es similar al tiempo de permanencia del usuario dentro del establecimiento de salud, pudiendo contravenir lo señalado por Outomuro y Actis (2013), quienes se empeñaron en establecer el tiempo de consultas médicas ambulatorias, en relación a la importancia de la relación médico – paciente.

La magnitud de capacidad instalada suele medirse a través del uso de las unidades de producción y de recursos empleados; pero son las unidades de tiempo las que tienen mayor prestancia para la tarea de medición en los ámbitos de producción de bienes y servicios. (Herrera, Ramírez y Mayorga, 2007). En este sentido, la capacidad máxima que tiene cada espacio en el policlínico para albergar pacientes/usuarios, sin poner en riesgo la calidad de servicio, debe vincularse con el flujo de pacientes por los diferentes espacios físicos disponibles para su atención. De este modo, se habla de horas de uso de la infraestructura requeridas para el funcionamiento de los diferentes servicios médicos.

En el presente estudio sobre el diferimiento de citas se tiene, que la cita más cercana para la atención de pacientes es de diez días, lo que no significa que no haya otros tiempos, y de igual forma, que no representa que existan otros tiempos, para que se puedan acceder a citas.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: En el presente estudio los pacientes no tuvieron diferentes tiempos de espera en el servicio del área de medicina física del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, siendo la cita más cercana a diez días que necesita un paciente para ser atendido.
- Segundo: En el presente estudio los pacientes no tuvieron diferentes tiempos de espera en el servicio del área de medicina física en sus diferentes especialidades que brinda el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, siendo la cita más cercana de diez días que necesita un paciente para ser atendido.
- Tercero: En el presente estudio la capacidad instalada de los diferentes servicios que brinda el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, no tuvo diferentes tiempos de espera, siendo la cita más cercana de diez días que se necesita para la atención de un paciente.
- Cuarto: En el presente estudio la capacidad instalada dentro del policlínico Juan José Rodríguez Lazo, no tuvo diferentes tiempos de espera, para la atención de un paciente del área de medicina física, siendo la más cercana de diez días que se necesitan para la atención.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: A los encargados de dirigir el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, se recomienda tomar en cuenta el tiempo excesivo que los pacientes asumen como necesarios previos a la hora de la cita, pudiendo establecer estrategias de gestión de organización, para evitar los diez de espera.
- Segunda: A los médicos prestadores de servicios asistenciales en el servicio de medicina física del policlínico Juan José Rodríguez lazo, se les recomienda mejorar sus tiempos efectivos de atención a pacientes.
- Tercera: A los usuarios externos del área de medicina física del policlínico Juan José Rodríguez Lazo se les recomienda que acudan al establecimiento de salud de manera escalonada de acuerdo a la hora de la cita programada, evitando estar más tiempo del necesario.
- Cuarta : A los investigadores en salud se recomienda continuar en esta atrayente línea de investigación que provee indicadores de calidad precisos y perfectamente medibles, como se ha demostrado en esta tesis, sin embargo se hace necesario vincular otras variables intervinientes, como la satisfacción del usuario y la evaluación de la efectividad del diagnóstico realizado en el consultorio por el prestador de salud.

REFERENCIAS

- Agenda de Salud para las Américas 2008 -2017, declaración de los ministros y secretarios de Salud (2017).
- Álvarez Fuentes, y Tello (2018) “Implementación de un centro privado de terapia física y rehabilitación pediátrico en el distrito de Jesús María – Centro especializado en el Niño Activo y Feliz”. (Tesis Maestría) Universidad peruana de Ciencias Aplicadas Escuela post grado. <http://hdl.handle.net/10757/625888>
- Álvarez y Faizal (2017), Gerencia de Hospitales e instituciones de salud Colombia” (1.ra, Ed). Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Gerencia-de-hospitales-Vista-preliminar-del-libro.pdf>.
- Badilla, Vargas, Gonzales, Sánchez, y García (2021), “Aumento de Capacidad Instalada en el servicio de citología mediante mejoras del proceso basadas en los principios Lean Healthcare – Costa Rica”. 25avo Congreso Internacional de gestión de Ingeniería de Proyectos 2021 Costa Rica. <http://dspace.aepro.com/xmlui/handle/123456789/2929>
- Cañas, Moreno, y Cataño (2021) “Factores de estancia hospitalaria prolongada en una institución de salud de Medellín – Colombia”. Revista Ciencia y cuidado 2021. <https://doi.org/10.22463/17949831.2821>
- Cárdenas (2020), “Estudio de suficiencia de personal y capacidad instalada en el servicio de farmacia del centro javeriano de Oncología Bogotá”. Trabajo de pre grado Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano2020. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/19158>.
- Carvalho, El Reda, Pazeto, y Kowal (2021), “Centro interno de regulación hospitalaria: repercusiones de la implantación en los indicadores de los servicios de salud”. Revista Latino - Americana de Enfermagen Brasil.
- Díaz, et al. Benites, Peña, y Apolaya (2019); “Factores asociados a deserción en consulta externa en hospital de seguro social del Perú” Artículo de revisión 2019.Oficina de Inteligencia sanitaria Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud Chiclayo. Universidad de San Martín de Porres facultad de medicina.

- Echevarría (2015) “Gestión estratégica de la línea de salud: organización y modelamiento empresarial” (Tesis). Universidad peruana de ciencias aplicadas – Facultad de Ingeniería.
- EsSalud, S. s. (2015). Normas para el proceso de referencia y contrarreferencia en ESSALUD. Lima-Perú
- Gavilán, D. y García, J. (2009). ¿Esperamos porque es mejor o es mejor porque esperamos? Un estudio exploratorio de la relación entre el tiempo de espera y el valor percibido. *Universia Business Review* 12. Recuperado de <https://ubr.universia.net/index.php/ubr/article/view/696/-esperamos-o-esperamos-estudio-exploratorio-relacion-tiempo-espera-valor-percibido>
- Guía técnica para la evaluación de la satisfacción en los establecimientos y servicios médicos de apoyo (2011). R.M Nro. 527-2011/MINSA.
- Hall (2017) “Efecto de la implementación del plan de mejora “Por una mayor satisfacción en la calidad de atención percibida en el Hospital Guillermo Almenara en Lima 2016 -2017”. (Tesis) Universidad Autónoma de Ica 2018.
- Ley 27806 (Ley de Transparencia y acceso a la información pública).
- López (2019) “Tiempo de espera en la atención de pacientes con tuberculosis altamente resistente Hospital Nacional Hipólito Unanue 2019”. (Tesis) Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Administración. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40544>
- Maguiña (211), *Revista Peruana de medicina experimental y Salud Publica*.
- Moya (2020) “La Mercantilización y lista de espera, de la salud de Costa Rica” Universidad de Panamá. *Revista Especializada en estudios Culturales y humanísticos* 2020. : <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/227/2271334011/index.html>
- Otárola (2018) “Estudio por cambio de metodología de atención de urgencia en Hospital Exequiel Gonzales Cortez” Universidad de Chile Facultad de Ciencias físicas y Matemáticas 2018. URI: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/168589>
- Pisfil (2019) “Diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Es salud” (Tesis). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44897>

- Quincho (2021) “Enfoque de procesos y del programa de crecimiento y desarrollo del hospital II Es salud Huancavelica en el contexto de la emergencia sanitaria” (tesis) Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Ingeniería de sistemas 2021.
- Rosales, y Tucto (2017 “Diseño de un modelo basado en la gestión por procesos para mejorar la eficiencia del servicio en el área de admisión del centro de atención primaria III Metropolitano EsSalud Huánuco”.(tesis) Universidad Nacional Hermilio Valdizan facultad de ingeniería Industrial 2017
- Rúales (2017) “Creación de un proceso de lista de espera quirúrgica en el servicio de cirugía del hospital Enrique Garces de la ciudad de Quito en el año 2018” (Tesis) Universidad San Francisco de Quito – Colegio de posgrado 2018.
<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/6460>
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V
- Santizo (2017), “Análisis de la oferta integral de servicios en la Red Funcional Integrada de servicios de salud corea Municipio de El Alto - Bolivia – 2017. (Tesis). Universidad Nacional Mayor San Andrés Facultad de medicina, enfermería, nutrición y tecnología médica Unidad de Posgrado.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14848/TM-1239.pdf?>
- Santizo (2017), “Análisis de la oferta integral de servicios en la Red Funcional Integrada de servicios de salud Municipio de El Alto - Bolivia 2017. (Tesis).
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14848>
- Terranova, Reluz y Osada (2018) “Asistencia y disponibilidad de los recursos humanos en salud de establecimientos de salud, Chiclayo 2015. Revista del cuerpo médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, publicado 2018.
- Vásquez (2018) “Atención de los usuarios y su relación con la competitividad en el instituto nacional materno perinatal materno Lima - 2018” (Tesis) Universidad cesar vallejo facultad de Administración.

ANEXOS

ANEXO 1 - Matriz de consistencia capacidad instalada y su relación con el diferimiento de citas en el área de medicina física dentro del Policlínico EsSalud Juan José Ramírez Lazo 2021

TEMA PARA INVESTIGAR	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN
Cuál es la relación entre el uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas en el servicio de medicina física dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021	GENERAL: Determinar la relación entre el uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas	GENERAL: Determinar la relación entre el uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021	H1 : Existe relación significativa entre la capacidad instalada y el diferimiento de citas en el área de medicina física del Policlínico Juan José Ramírez Lazo EsSalud Chorrillos 2021	Dependiente: Capacidad Instalada	Área de atención	0 a 30 días	En esta investigación se utilizó el diseño No experimental (descriptivo), de corte transversal, prospectiva y correlacional	Cuantitativo: Se realizó con un enfoque Cuantitativo que permite analizar los datos obtenidos y medir numéricamente diferimiento de citas y su relación con la capacidad instalada en el área de medicina física dentro del policlínico EsSalud Juan José Rodríguez Lazo Chorrillos 2019.
		Específico 1 : Identificar el grado del uso de la capacidad instalada en el servicio de medicina física dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021			Fecha de atención	31 a 60 días		
		Específico 2: Identificar el nivel de diferimiento de citas dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021.	H0: No existe una relación significativa entre la capacidad instalada y el diferimiento de citas en el área de	Independiente: Diferimiento de citas	Fecha de solicitud	61 a 90 días		

			medicina física dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud Chorrillos 2021.	Intervalo de tiempo	91 a 120 días	
				Aspecto Tangible	120 días a más	
		Específico 3: ¿De qué manera se podría implementar la mejora de la capacidad instalada, para mejorar su eficiencia en el área de medicina física dentro del Policlínico EsSalud Jan José Ramírez Lazo Chorrillos 2021?		Confiabilidad	Tecnologías; Instalaciones; Ambientes; Señalización; Solución de problemas; Interés; Atención eficiente; Información; Necesidades; Atención personalizada; Capacidad de trabajo; Necesidades y problemas de los usuarios; Cordialidad y amabilidad; Privacidad; Horario de atención accesible; Priorización d	
				Capacidad de Respuesta y seguridad		
				Empatía		

CARTA DE PRESENTACION

Señores:

Presente.

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es: “Uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas en el servicio de medicina física dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud – Chorrillos 2021” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: Capacidad Instalada

Mundaca, Saldarriaga y Virreira (2019), en su análisis *Utilización de la capacidad instalada*, cita a Klein (1960), quien define a la capacidad instalada como el punto sobre la función de producción en el cual se utilizan plenamente los insumos. (pag.19), señalan también que el uso de la capacidad instalada se acerca pocas veces al 100 por ciento, el uso total de la capacidad instalada puede ser muy costoso para la empresa, puede reducir la vida útil de capital y las ganancias en productividad respecto al nivel óptimo podrían ser negativas. Además, indicaron que la medición de utilización de la capacidad instalada se efectúa para un periodo de tiempo en específico pues la misma puede variar durante el día, semana, mes o año (pág. 20).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Consulta externa

“Es el área funcional dedicada a satisfacer la demanda de servicios de salud de los usuarios, en donde se realiza diversas actividades desarrolladas para el diagnóstico y tratamiento de procesos mórbidos que por su naturaleza y grado de compromiso pueden ser manejados ambulatoriamente”. *Normas de los procesos de admisión, consulta externa y atención ambulatoria en las IPRESS del seguro social de salud – EsSalud. (pag. 16).*

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

“Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable”. *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo (2011).*

Dimensión 3: Seguridad

“Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”. *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo (2011).*

Variable 02

TITULO: Diferimiento de citas

Gavilán y García (2004). Destaca que la espera es intrínsecamente poco satisfactoria para la inmensa mayoría de los consumidores, el autor nos trata de explicar que los consumidores tienen una determinada elección, y estos superan los límites en la capacidad de suministro por el exceso de la demanda, y porque la opción elegida reúne un conjunto de características superiores a sus alternativas que le puede resultar satisfactoria, lo que es interpretado por el consumidor como un coste añadido (pág. 61). Concluyendo en su investigación *¿Esperamos porque es mejor o es mejor porque esperamos?* Que las empresas deberían implementar una estrategia de gestión eficaz de las esperas en lo servicios, invirtiendo en esfuerzos económicos y creativos en hacer que los clientes esperen de manera satisfactoria, explicando que debe de incorporar la espera a la experiencia del servicio. (pág. 72).

Dimensión 1. ¿Tiempo en días que transcurre desde que el asegurado solicita la cita médica, hasta que se efectiviza?

Las personas que realizan diversas actividades tienen una percepción diferente del tiempo, es decir para ellos parecen que los minutos vuelan cuando se está haciendo alguna actividad que les agrada, en cambio le parece que el tiempo se detuviera cuando se está esperando en la cola de un establecimiento comercial para poder ser atendido por el cajero. Esto es lo que trato de destacar Taylor (1994) el tiempo de espera para recibir el servicio es el tiempo desde que un cliente está listo para recibir el servicio hasta el momento de que el servicio comienza; y por lo general el tiempo de espera es considerado por los consumidores como una pérdida de tiempo, aburrido, frustrante y hasta irritante.

Maister (1985), autor del libro *Managing the Professional Service Firm*, definió lo que se conoce como “la primera ley de la gestión de servicios” representándola por la relación $\text{satisfacción} = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$, Según Maister, si un determinado cliente espera un cierto nivel de servicio, y percibe la calidad de servicio recibida como más alta, será un cliente satisfecho.

Matriz de operacionalización de las variables

Variable 01 : Capacidad Instalada

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TECNICA Y/O RECOPIACION DE DATOS
CAPACIDAD INSTALADA	Consulta externa	Cuenta con los suministros adecuados	Ficha de recolección de datos
	Capacidad de respuesta		
	Seguridad	Horario adecuado que permite al usuario ser atendido cuando lo requiera	

Variable 02: Diferimiento de citas

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TECNICA Y/O RECOPIACION DE DATOS
DIFERIMIENTO DE CITAS	AREA DE ATENCION	a). Menos de 15 días b).30 días c).45 días d. 60 días e).90 días a mas	Ficha de recolección de datos
	FECHA SOLICITO ATENCION		
	FECHA DE ATENCION	a). Menos de 15 días b). 30 días c). 45 días d). 60 días e). 90 días a más.	
	INTERVALO DDE TIEMPO	a). 0- 30 días b).31-60 días c).61-90 días a más.	

ANEXO 2

“Gestión del uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas en el servicio de medicina física dentro del Policlínica Juan José Rodríguez Lazo Essalud – Chorrillos 2021”

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSION 1	Si	No	Si	No	Si	No
	Consulta Externa						
1	Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención						
2	El personal encargado de elaborar los informes le orientó y le explicó los pasos o procedimientos para la atención en consulta externa						
3	La atención para pasar a las pruebas de laboratorio fue rápida						
4	La atención para pasar a los exámenes radiológicos fue rápida						
5	El personal de asesoramiento externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia						
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Capacidad de respuesta						
6	El especialista le dio el tiempo que necesitaba para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud						
7	Usted comprendió la explicación que le dio el especialista sobre el tratamiento que recibirá: tipo, dosis y efectos secundarios						
8	Usted comprendió la explicación de su especialista sobre su problema de salud o resultado de su atención						
9	Los carteles, letreros y flechas del centro de salud son adecuados para orientar y guiar a los pacientes						
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Seguridad						

10	Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención						
11	Se respeta su privacidad mientras es atendido en el consultorio						
12	El especialista que le atendió le inspiraba confianza						
13	El especialista le dio el tiempo que necesitaba para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud						
14	El consultorio, la sala de espera y el pasillo se encontraron limpios y desinfectados						
	DIMENSION 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Área de atención						
15	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes						
16	La atención en caja o módulo de admisión de SIS fue rápida						
	DIMENSION 5	Si	No	Si	No	Si	No
	Fecha de atención						
17	La atención en la farmacia fue rápida						
18	Usted encontró citas disponibles y los recibió con facilidad						
	DIMENSION 6	Si	No	Si	No	Si	No
	fecha de solicitud						
19	El especialista le realizó un examen físico completo e integral del estado de su salud por el cual estaba siendo tratado						
	DIMENSION 7	Si	No	Si	No	Si	No
	Intervalo de tiempo						
20	El médico le atendió en el horario previsto						
21	Su atención se efectuó respetando la programación y el orden de llegada						
22	Usted entendió la explicación que el especialista le dio sobre los procedimientos o pruebas que se va a realizar						

ANEXO 3

Recolección de datos

SERVICIOS/ ESPECIALIDADES MEDICAS	CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FISICA		
	Numero de consultorio físico	Numero de consultorio habilitado	Numero de consultorio funcionales
Total por centro asistencial	29	0	64
Medicina integral	4	0	11
Medicina familiar	1		3
Medicina complementaria	1		1
Medicina interna	1	0	3
Oftalmología	1	0	2
Dermatología	1	0	2
Pediatría	3	0	6
Ginecología	2	0	4
Cardiología	0.5	0	1
Cirugía general	1	0	2
Otorrinolaringología	1	0	2
Traumatología	1		1
Odontología	1		6
Psicología	1	0	2
Obstetricia	1	0	3
Enfermería	5		11
Nutrición	1	0	1
Fisioterapia	1	0	2
Servicio social	1	0	1

ANEXO 4

CARTA DE PRESENTACION AUTORIZADO

ANEXO 6

MODELO DE CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO/SERVICIO/ÁREA O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Dr. Edgard Lindon Miguel Siccha
GERENTE DE LA RED PRESTACIONAL REBAGLIATI

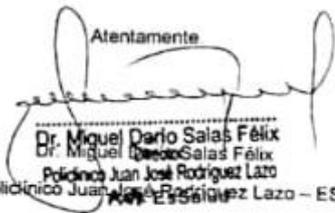
De mi consideración:

El Jefe del Departamento/Servicio/Área de **MEDICINA FÍSICA** del Establecimiento de Salud Policlínico Juan José Rodríguez Lazo de la Red Prestacional Rebagliati, donde se ejecutará el estudio titulado **"USO DE LA CAPACIDAD INSTALADA Y EL DIFERIMIENTO DE CITAS EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DENTRO DEL POLICLINICO JUAN JOSÉ RODRÍGUEZ LAZO ESSALUD – CHORRILLOS 2021"**, cuyo investigador principal/coinvestigador responsable es **Bach. NELSON VLADIMIR LLANOS HIDALGO con DNI N° 06776471** y **Bach. RENE VARGAS PULLUCO con DNI N° 70260916**, tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para que el proyecto señalado previamente se ejecute en el Departamento/Servicio/Área.

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente


Dr. Miguel Dario Salas Félix
Director Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – ESSALUD

ANEXO 5

VALIDACION DE EXPERTO 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

"Gestión del uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas en el servicio de medicina física dentro del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo Essalud – Chorrillos 2021"

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSION 1		Si	No	Si	No	Si	No
Consulta Externa							
1	Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X	
2	El personal encargado de elaborar los informes le orientó y le explicó los pasos o procedimientos para la atención en consulta externa	X		X		X	
3	La atención para pasar a las pruebas de laboratorio fue rápida	X		X		X	
4	La atención para pasar a los exámenes radiológicos fue rápida	X		X		X	
5	El personal de asesoramiento externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
DIMENSION 2		Si	No	Si	No	Si	No
Capacidad de respuesta							
6	El especialista le dio el tiempo que necesitaba para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X	
7	Usted comprendió la explicación que le dio el especialista sobre el tratamiento que recibirá: tipo, dosis y efectos secundarios	X		X		X	
8	Usted comprendió la explicación de su especialista sobre su problema de salud o resultado de su atención	X		X		X	
9	Los carteles, letreros y flechas del centro de salud son adecuados para orientar y guiar a los pacientes	X		X		X	
DIMENSION 3		Si	No	Si	No	Si	No
Seguridad							
10	Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X	
11	Se respeta su privacidad mientras es atendido en el consultorio	X		X		X	
12	El especialista que le atendió le inspiraba confianza	X		X		X	

13	El especialista le dio el tiempo que necesitaba para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X	
14	El consultorio, la sala de espera y el pasillo se encontraron limpios y desinfectados	X		X		X	
DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No
Área de atención							
15	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X	
16	La atención en caja o módulo de admisión de SIS fue rápida	X		X		X	
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
Fecha de atención							
17	La atención en la farmacia fue rápida	X		X		X	
18	Usted encontró citas disponibles y los recibió con facilidad	X		X		X	
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No
fecha de solicitud							
19	El especialista le realizó un examen físico completo e integral del estado de su salud por el cual estaba siendo tratado	X		X		X	
DIMENSION 7		Si	No	Si	No	Si	No
Intervalo de tiempo							
20	El médico le atendió en el horario previsto	X		X		X	
21	Su atención se efectuó respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X	
22	Usted entendió la explicación que el especialista le dio sobre los procedimientos o pruebas que se va a realizar	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Luis Enrique DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración.

Empresa donde trabaja: UCV

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

DE ACUERDO	EN DESACUERDO
X	



Firma del Experto Informante.

ANEXO 6

VALIDACION DE EXPERTO 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

"Gestión del uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas en el servicio de medicina física dentro del Policlínica Juan José Rodríguez Lazo Essalud – Chorrillos 2021"

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSION 1	Si	No	Si	No	Si	No
	Consulta Externa						
1	Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención	Si		Si		Si	
2	El personal encargado de elaborar los informes le orientó y le explicó los pasos o procedimientos para la atención en consulta externa	Si		Si		Si	
3	La atención para pasar a las pruebas de laboratorio fue rápida	Si		Si		Si	
4	La atención para pasar a los exámenes radiológicos fue rápida	Si		Si		Si	
5	El personal de asesoramiento externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia	Si		Si		Si	
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Capacidad de respuesta						
6	El especialista le dio el tiempo que necesitaba para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	Si		Si		Si	
7	Usted comprendió la explicación que le dio el especialista sobre el tratamiento que recibirá: tipo, dosis y efectos secundarios	Si		Si		Si	
8	Usted comprendió la explicación de su especialista sobre su problema de salud o resultado de su atención	Si		Si		Si	
9	Los carteles, letreros y flechas del centro de salud son adecuados para orientar y guiar a los pacientes	Si		Si		Si	
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Seguridad						
10	Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención	Si		Si		Si	
11	Se respeta su privacidad mientras es atendido en el consultorio	Si		Si		Si	
12	El especialista que le atendió le inspiraba confianza	Si		Si		Si	

13	El especialista le dio el tiempo que necesitaba para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	Si		Si		Si	
14	El consultorio, la sala de espera y el pasillo se encontraron limpios y desinfectados	Si		Si		Si	
DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No
Área de atención							
15	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes	Si		Si		Si	
16	La atención en caja o módulo de admisión de SIS fue rápida	Si		Si		Si	
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
Fecha de atención							
17	La atención en la farmacia fue rápida	Si		Si		Si	
18	Usted encontró citas disponibles y los recibió con facilidad	Si		Si		Si	
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No
fecha de solicitud							
19	El especialista le realizó un examen físico completo e integral del estado de su salud por el cual estaba siendo tratado	Si		Si		Si	
DIMENSION 7		Si	No	Si	No	Si	No
Intervalo de tiempo							
20	El médico le atendió en el horario previsto	Si		Si		Si	
21	Su atención se efectuó respetando la programación y el orden de llegada	Si		Si		Si	
22	Usted entendió la explicación que el especialista le dio sobre los procedimientos o pruebas que se va a realizar	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. García Yovera Abraham José

DNI: 80270538

Especialidad del validador: Lic. Administración
Mg. Gestión Talento Humano
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Empresa donde trabaja: Universidad Cesar Vallejo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

DE ACUERDO	EN DESACUERDO
X	

ANEXO 7

VALIDACION DE EXPERTO 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Gestión del uso de la capacidad instalada y el diferimiento de citas en el servicio de medicina física dentro del Policlínica Juan José Rodríguez Lazo Essalud – Chorrillos 2021”

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSION 1						
	Consulta Externa						
1	Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X	
2	El personal encargado de elaborar los informes le orientó y le explicó los pasos o procedimientos para la atención en consulta externa	X		X		X	
3	La atención para pasar a las pruebas de laboratorio fue rápida	X		X		X	
4	La atención para pasar a los exámenes radiológicos fue rápida	X		X		X	
5	El personal de asesoramiento externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
	DIMENSION 2						
	Capacidad de respuesta						
6	El especialista le dio el tiempo que necesitaba para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X	
7	Usted comprendió la explicación que le dio el especialista sobre el tratamiento que recibirá: tipo, dosis y efectos secundarios	X		X		X	
8	Usted comprendió la explicación de su especialista sobre su problema de salud o resultado de su atención	X		X		X	
9	Los carteles, letreros y flechas del centro de salud son adecuados para orientar y guiar a los pacientes	X		X		X	
	DIMENSION 3						
	Seguridad						
10	Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X	
11	Se respeta su privacidad mientras es atendido en el consultorio	X		X		X	
12	El especialista que le atendió le inspiraba confianza	X		X		X	

13	El especialista le dio el tiempo que necesitaba para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X	
14	El consultorio, la sala de espera y el pasillo se encontraron limpios y desinfectados	X		X		X	
DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No
Área de atención							
15	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X	
16	La atención en caja o módulo de admisión de SIS fue rápida	X		X		X	
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
Fecha de atención							
17	La atención en la farmacia fue rápida	X		X		X	
18	Usted encontró citas disponibles y los recibió con facilidad	X		X		X	
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No
fecha de solicitud							
19	El especialista le realizó un examen físico completo e integral del estado de su salud por el cual estaba siendo tratado	X		X		X	
DIMENSION 7		Si	No	Si	No	Si	No
Intervalo de tiempo							
20	El médico le atendió en el horario previsto	X		X		X	
21	Su atención se efectuó respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X	
22	Usted entendió la explicación que el especialista le dio sobre los procedimientos o pruebas que se va a realizar	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Orbegoso, Vladimir Eloy DNI: 29685615

Especialidad del validador: Economista

Empresa donde trabaja: Universidad Cesar Vallejo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

DE ACUERDO	EN DESACUERDO
X	