



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud de un hospital pediátrico en Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Davila Cordova, Jose Junior (orcid.org/0009-0008-4110-702X)

ASESOR:

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar (orcid.org/0000-0002-6812-2499)
Dr. Valdez Asto, José Luis (orcid.org/0000-0002-9987-2671)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, mi maestro Sri Sri Anandamurti, mi familia,
Fernanda y las personas que me aman.

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer a mis padres por todo el apoyo a lo largo de mi vida, a Eunice Aquino por el apoyo brindado en este último año, al servicio de investigación y tecnología del INSN por su ayuda. A las licenciadas Rosalinda y María Elena Orozco. A mis profesores de postgrado de la UCV. A Fernanda Davila. Y todas las madres de pacientes del Hospital que colaboraron con este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, AUGUSTO CESAR MESCUA FIGUEROA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud de un hospital pediátrico en Lima 2023", cuyo autor es DAVILA CORDOVA JOSE JUNIOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AUGUSTO CESAR MESCUA FIGUEROA DNI: 09929084 ORCID: 0000-0002-6812-2499	Firmado electrónicamente por: AMESCUA el 03-01- 2024 11:19:16

Código documento Trilce: TRI - 0704511

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, DAVILA CORDOVA JOSE JUNIOR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA

ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud de un hospital pediátrico en Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JOSE JUNIOR DAVILA CORDOVA DNI: 43604225 ORCID: 0009-0008-4110-702X	Firmado electrónicamente por: JDAVILACO el 30-12- 2023 20:44:03

Código documento Trilce: TRI – 1434024

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1.2. Diseño de la investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.3.1. Población	21
3.3.2. Muestra	22
3.3.3. Muestreo	22
3.3.4. Unidad de Análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable de citas médicas vía web	19
Tabla 2. Variable de calidad de atención en salud.....	20
Tabla 3. Estadísticas de confiabilidad	25
Tabla 4. Análisis descriptivo de citas médicas vía web	28
Tabla 5. Análisis descriptivo de calidad de atención en salud	29
Tabla 6. Prueba de normalidad	30
Tabla 7. Hipótesis General.....	30
Tabla 8. Hipótesis 1.....	32
Tabla 9. Hipótesis 2.....	33
Tabla 10. Hipótesis 3.....	34
Tabla 11. Hipótesis 4	35
Tabla 12. Hipótesis 5.....	36
Tabla 13. Hipótesis 6.....	37
Tabla 14. Hipótesis 7	38

RESUMEN

Este estudio evalúa la relación entre la gestión de citas médicas vía web y la calidad de atención en un hospital pediátrico de Lima en 2023. Los objetivos incluyen analizar la eficacia del registro, el impacto del tiempo y cancelaciones en la calidad, y explorar la percepción del usuario sobre la accesibilidad y satisfacción. La metodología adoptada es aplicada y cuantitativa, utilizando encuestas estructuradas y datos hospitalarios. El análisis descriptivo reveló que, en general, una proporción significativa de participantes tenía percepciones moderadas o bajas en cuanto a la gestión de citas y la calidad de atención. Las correlaciones mostraron que la eficiencia en la gestión de citas en línea se asoció positivamente con la calidad de atención, respaldado por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.734 ($p < 0.001$). Además, se exploraron hipótesis específicas, confirmando que la eficacia en el registro, tiempos más cortos, accesibilidad, eficacia en la programación, satisfacción y aceptabilidad del sistema de citas en línea también estaban positivamente correlacionados con la calidad de atención. Sin embargo, no se encontró una asociación significativa entre la cancelación de citas vía web y la percepción de calidad de atención. En conclusión, mejorar la eficiencia en la gestión de citas médicas vía web impacta positivamente en la calidad de atención pediátrica.

Palabras Clave: Gestión de citas médicas, Atención pediátrica, Calidad de atención, eficiencia en salud

ABSTRACT

This study assesses the relationship between web-based medical appointment management and the quality of care in a pediatric hospital in Lima in 2023. The objectives include analyzing the effectiveness of registration, the impact of time and cancellations on quality, and exploring user perception regarding accessibility and satisfaction. The adopted methodology is applied and quantitative, utilizing structured surveys and hospital data. The descriptive analysis revealed that, overall, a significant proportion of participants had moderate to low perceptions regarding appointment management and the quality of care. Correlations indicated that efficiency in online appointment management was positively associated with the quality of care, supported by a Spearman correlation coefficient of 0.734 ($p < 0.001$). Furthermore, specific hypotheses were explored, confirming that registration efficiency, shorter times, accessibility, scheduling effectiveness, satisfaction, and acceptability of the online appointment system were also positively correlated with the quality of care. However, no significant association was found between web-based appointment cancellations and the perception of quality of care. In conclusion, improving efficiency in web-based medical appointment management positively impacts pediatric care quality.

Keywords: Medical appointment management, Pediatric care, Quality of care, Healthcare efficiency

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la tecnología ha tenido un rol esencial en la transformación de la atención médica a nivel mundial. Una de las áreas que ha experimentado un cambio significativo es la gestión de citas médicas. Con la demanda en aumento de servicios de atención médica y la urgencia de maximizar la eficiencia de los recursos disponibles, los sistemas de gestión de citas médicas en línea han emergido como una solución prometedora en hospitales de todo el mundo (Apaza & Uribe, 2023). El uso tecnológico en el ámbito de la salud ha revolucionado la manera en que se tratan los servicios médicos y se brinda atención a los pacientes. En este contexto, la gestión de citas médicas vía web ha emergido como una alternativa prometedora para agilizar y optimizar el procedimiento de agendamiento de citas en hospitales pediátricos. En el caso del INSN San Borja, uno de los principales hospitales pediátricos de Lima, Perú, se ha implementado un procedimiento de gestión de citas médicas por web con el objetivo de optimizar la accesibilidad, la eficiencia y, en última instancia, la calidad de atención en salud para los pacientes pediátricos y sus familias (Akinode & Oloruntoba, 2017).

La gestión de citas médicas online ofrece la posibilidad de que los pacientes programen sus citas de manera más conveniente, evitando largas esperas telefónicas o presenciales. Además, este sistema permite una mayor flexibilidad en la programación y modificación de citas, lo que puede abreviar los tiempos de espera y optimizar la satisfacción de los usuarios. No obstante, resulta fundamental realizar una evaluación exhaustiva de la eficacia de este nuevo enfoque de administración de citas, particularmente en cuanto a su influencia en la calidad de la atención médica (De La Cruz Rocafuerte, 2022).

Por ende, la intención primordial de esta exploración consistió en analizar la correlación entre la gestión de citas médicas a través de plataformas web y la calidad de atención en salud en el hospital pediátrico de Lima. Mediante la recolección y análisis de información cuantitativa, se buscó examinar cómo el sistema de gestión de citas médicas por la web afecta la accesibilidad, eficiencia, satisfacción de los pacientes y otros indicadores cruciales de calidad en la

atención. Los descubrimientos de esta investigación proveen información meritoria para optimizar la proyección y el suministro de servicios de salud en el hospital pediátrico, beneficiando así el bienestar de pacientes pediátricos y sus familias.

La pregunta general es la siguiente: ¿Cuál es el grado de conexión entre la gestión de citas médicas vía web con la calidad de atención en salud en un hospital pediátrico de Lima, 2023? Los problemas específicos se plantearon de la siguiente manera: ¿En qué medida el registro de citas médicas vía web impacta la calidad de atención en salud en un hospital pediátrico de Lima, 2023?, ¿Cómo afecta el tiempo en el registro de las citas médicas vía web la calidad de atención en salud?, ¿Cómo influye la cancelación de citas médicas vía web en la satisfacción de los usuarios en el hospital pediátrico de Lima, 2023?, ¿Existe una correlación entre la eficacia de la gestión de citas médicas vía web y la calidad de atención servicios de salud en el hospital pediátrico de Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre la gestión eficiente de citas médicas vía web y la satisfacción del cliente en términos de calidad de atención en salud?, ¿Cuál es la apreciación de los usuarios sobre la facilidad de acceso a las citas médicas vía web en comparación con otros métodos tradicionales?, ¿Cómo afecta la aceptabilidad de los servicios de citas médicas vía web la percepción general de la calidad de atención brindada por el hospital pediátrico de Lima, 2023?.

En cuanto al objetivo primordial de este trabajo es evaluar el nivel de relación entre la gestión de citas médicas vía web y la calidad de atención en salud en un hospital pediátrico de Lima en el año 2023. Los objetivos específicos son analizar la relación entre la eficacia en el registro de citas médicas vía web y la calidad de atención en el hospital pediátrico de Lima. Analizar el impacto del tiempo de registro en las citas médicas vía web en la calidad de atención en salud. Evaluar el impacto de la cancelación de citas médicas vía web en la calidad de atención de los pacientes y/o familiares. Evaluar la apreciación de los usuarios sobre la facilidad de acceso a citas vía web comparado con métodos tradicionales. Evaluar la correlación entre la eficacia de la gestión de citas vía web y la calidad de atención en salud. Analizar la relación entre la gestión eficiente de citas vía Web y la satisfacción del cliente en la calidad de atención

en salud. Examinar cómo la aceptabilidad de los servicios de citas médicas vía web afecta la apreciación general de la calidad de atención brindada por el hospital pediátrico.

La justificación de la investigación se centró en la mejora significativa de la accesibilidad, eficiencia y calidad de la atención médica destinada a los pacientes pediátricos y sus familias en el hospital pediátrico de Lima durante el año 2023. En este contexto, se identificó el potencial de optimizar la accesibilidad, eficiencia y calidad de la atención en salud para dicho grupo de pacientes y sus familias. No obstante, resulta imperativo respaldar esta afirmación con evidencia empírica sólida. El propósito fundamental de esta investigación fue generar conocimientos detallados sobre los beneficios y desafíos asociados con la gestión de citas médicas a través de plataformas web, y cómo estos impactan directamente en la calidad de la atención en el ámbito pediátrico específico del hospital mencionado. Los resultados obtenidos a lo largo de la investigación no solo proporcionaron una comprensión más profunda de la relación entre la gestión de citas por web y la calidad de atención, sino que también sirvieron como base empírica para respaldar la hipótesis inicial. En consecuencia, los resultados obtenidos aportan valiosos insights que tienen el potencial de transformar positivamente la prestación de servicios de salud en un entorno pediátrico, beneficiando a una amplia comunidad de pacientes y sus seres queridos.

Desde una perspectiva teórica, la investigación se fundamentó en la idea de que la puesta en marcha de sistemas eficientes de gestión de citas en línea puede colaborar en el mejoramiento de la calidad de la atención médica. En términos metodológicos, el estudio adoptó un enfoque aplicado y cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas y datos hospitalarios para analizar la relación entre la gestión de citas médicas por web y la calidad de atención. En una dimensión práctica, la investigación abordó la necesidad de comprender cómo estas intervenciones tecnológicas pueden generar beneficios tangibles en la atención médica pediátrica, proporcionando así una base sólida para futuras implementaciones y mejoras en el sistema de atención médica.

Se formuló la hipótesis general que indica la existencia de una relación importante entre la implementación de la gestión de citas médicas en línea y la

calidad de atención en el hospital pediátrico de Lima en el año 2023. Se buscó examinar de manera específica cómo diversos aspectos de la gestión de citas en línea impactan la percepción general de calidad en la atención médica pediátrica.

En primer lugar, se planteó que la eficacia en el registro de citas médicas vía web estaría positivamente correlacionada con la evaluación por parte de los usuarios sobre la calidad de atención en salud. La hipótesis sugirió que aquellos que experimentaron un proceso eficiente para programar sus citas médicas desarrollarían una visión más favorable de la atención médica que recibían. Asimismo, se anticipó que el tiempo empleado en el registro de citas vía web influiría en la calidad de atención. Se postuló que un tiempo de registro más corto se asociaría positivamente con una mejor percepción general de la calidad de atención. Finalmente, en relación con la cancelación de citas a través de la plataforma web, se anticipó que este escenario afectaría negativamente la apreciación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. En lo que concierne a la calidad de atención, se planteó que la facilidad para acceder y utilizar la web del hospital estaría positivamente relacionada con la percepción general de calidad en la atención. La accesibilidad se consideró un factor crucial que contribuiría a una experiencia más positiva para los usuarios.

Además, se anticipó que la eficacia en la programación y confirmación de citas médicas a través de mensajes de texto se correlacionaría positivamente con la percepción de calidad de atención. Se esperaba que aquellos que experimentaran una comunicación eficiente a través de este medio desarrollaran una visión más positiva de la atención médica. La satisfacción con el registro de citas médicas vía web se postuló como un factor positivamente vinculado con la percepción general de calidad en la atención. Finalmente, se planteó que la frecuencia de uso del sistema de citas médicas por web se correlacionaría positivamente con la percepción general de la calidad de atención. Aquellos que utilizaron el sistema de manera recurrente se esperaba que tuvieran una visión más positiva de la atención médica ofrecida por el hospital.

II. MARCO TEÓRICO.

Entre los antecedentes se pudo encontrar a Nazia y Sarda (2014) el propósito de esta investigación consistió en identificar los sentires de los usuarios acerca del sistema de citas en línea, así como sus percepciones sobre los servicios ofrecidos en el centro de salud universitario. Para lograr este objetivo, se utilizó un diseño de investigación descriptiva para contestar a tres preguntas de investigación. Se empleó el método de muestreo por conveniencia para seleccionar a 50 participantes (30 estudiantes y 20 miembros del personal universitario) que visitaron y utilizaron los servicios del centro de salud. Se utilizó un cuestionario con una consistencia interna de 0.87 para recopilar datos de los participantes que dieron su consentimiento. Los resultados mostraron que la mayoría de quienes utilizaron el sistema de citas en línea estaban satisfechos. La visión global que poseen los usuarios sobre los servicios de salud proporcionados en el centro de salud fue positiva. Los hallazgos de la prueba exacta de Fisher mostraron que había diferencias en las opiniones de los estudiantes y el personal en sus respuestas a dos elementos que medían los servicios proporcionados por los médicos y el acceso a los diferentes servicios. Se realizaron recomendaciones sobre cómo mejorar el sistema de citas en línea al respecto con el tiempo y la calidad de los servicios ofrecidos.

También resaltar a Peng Zhao y otros (2017) este estudio se centró en la evolución del cuidado de la salud con una mayor atención a la centrada en el paciente, reconociendo la intervención activa de los pacientes en prestación y diseño de la atención médica. El objetivo buscó reconocer las ventajas y obstáculos asociados con implementación se pretendió analizar las carencias existentes en el ámbito actual de la atención médica en relación con la programación médica basada en web, tomando en consideración la información disponible en la literatura médica. La metodología incluyó una búsqueda para identificar artículos acerca de los efectos derivados de la programación de citas en línea. Se seleccionaron 36 artículos que abordaban 21 sistemas de citas en línea para la revisión. La mayoría de las prácticas experimentaron cambios positivos en métricas como la tasa de ausencia, el trabajo del personal, el tiempo de espera y la satisfacción después de adoptar la programación basada en web. Las razones principales que desalientan a los proveedores son costos,

flexibilidad, seguridad e integridad. La revisión sugiere una creciente tendencia hacia la adopción de sistemas de citas en línea, destacando beneficios para diversos resultados del paciente, pero subrayando la necesidad de investigaciones adicionales.

Fernández y González (2021) resalta la creación de un sistema web informático para una institución médica de carácter privado, utilizando la metodología RUP para la creación de programas informáticos. Estos objetivos se centraron en la automatización de los procesos vinculados a las citas médicas, la administración de la información incluida en los registros médicos de los pacientes y la coordinación eficiente de la atención médica al paciente. Resultando que el sistema informático web diseñado para la entidad médica privada facilita la gestión de data relacionada con pacientes, exámenes, citas médicas e historias clínicas, con características técnicas que incluyen autenticación, funcionalidades según el rol del usuario, búsqueda de enfermedades por código CIE10, agenda de citas y actualización de datos de consultas. Se realizó una encuesta a médicos y directivos, donde la mayoría expresó niveles de satisfacción muy buenos o excelentes en aspectos como la gestión de información, la adaptación al entorno laboral, la agilización de procesos y la amigabilidad del sistema. En general, se concluye la satisfacción de los usuarios con la nueva solución fue alta, cumpliendo con las expectativas planteadas desde el inicio del proyecto, representando un impacto social positivo y un aporte tecnológico significativo (Fernandez & González, 2021).

Heno (2018) se enfoca en evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en la asignación de citas médicas de consulta externa en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Mistrató, Risaralda. Los objetivos incluyen caracterizar socio demográficamente a la población estudiada, identificar factores que afectan la satisfacción en la asignación de citas y proponer un plan de mejora. La metodología emplea un diseño descriptivo con una muestra de 329 usuarios, recopilando datos a través de un cuestionario oral. Los resultados revelan un alto grado de satisfacción, especialmente en la asignación de citas, a pesar de historiales desafíos en este aspecto. Se destaca la preocupación por el tiempo de espera. La conclusión sugiere la implementación de mejoras, como una página web, construcción de nuevas instalaciones y asignación de personal exclusivo, para abordar estas preocupaciones y fortalecer la calidad del servicio

en el hospital.

Akinode & Oloruntoba (2017) en este documento, se diseña un sistema de citas y programación para reducir el optimizar el tiempo de espera y garantizar la eficaz utilización de los recursos clínicos, con el objetivo de optimizar tanto la eficiencia como la calidad. El sistema propuesto utiliza el marco Angular JS para el diseño del frontend y PHP para la lógica del lado del servidor. Se ha desarrollado un software automatizado de citas y programación para abordar algunos de los desafíos enfrentados por los trabajadores médicos. Los beneficios de implementar esta tecnología afectarían a todos los involucrados en el proceso de programación, ya que los administradores y el personal pueden realizar sus tareas de manera más eficiente y precisa, mientras que los clientes tienen la capacidad de programar sus citas y reservas de manera rápida y conveniente. El sistema propuesto tiene como objetivo simplificar la tarea tanto para el paciente como para el médico. Reducirá el tiempo de espera para los pacientes y eliminará las largas colas. El sistema proporcionará acceso oportuno y conveniente al suministro de cuidados médicos para toda la población.

Leigh & Ashall-Payne (2019) mencionan que, en el ámbito de la atención médica, los profesionales de la salud desempeñan un papel crucial pero poco estudiado en la integración de tecnologías de salud digital (TSD) en la práctica clínica diaria. En este estudio, se ejecutaron entrevistas y encuestas a profesionales de la salud con el fin de reconocer los elementos que tienen impacto en la recomendación de TSD. Los resultados resaltan la preocupación de los proveedores de salud por la aprobación de las TSD por parte de organismos como el NHS o el MHRA, la existencia de estudios publicados sobre seguridad y eficacia, y las recomendaciones de otros profesionales de la salud. Además, la experiencia personal con las TSD y el costo también influyen. A pesar de los avances en la evidencia objetiva y la transparencia, la adopción de innovaciones en el NHS sigue siendo un desafío, y la confianza de los proveedores de salud en las TSD es crucial para su recomendación a los pacientes. Se destaca la importancia de construir la confianza mediante la acreditación, la evidencia y la conciencia, con la participación de defensores confiables de la salud digital y organismos notificados para superar las barreras y facilitar la implementación de la salud digital entre los proveedores de salud.

Este trabajo de BMC Medical Informatics and Decision Making (2018) destaca la relevancia de considerar el caso del gobierno de China como un ejemplo tecnológico en la implementación de sistemas de citas en línea. En el marco de las reformas sanitarias en China desde 2009, se introdujeron sistemas de citas basados en la web (WAS) para abordar problemas relacionados con la reserva de citas médicas. A pesar de que el Sistema de Reserva en Línea proporcionó una alternativa más práctica, solo el 17% de los pacientes optaron por utilizarlo, y la encuesta reveló que la satisfacción de los pacientes ambulatorios seleccionados al azar disminuyó en términos del tiempo de espera para ver a un médico. A pesar de los beneficios, la mayoría de los pacientes continuaron utilizando métodos tradicionales de registro, sugiriendo que la promoción y fomento del uso del WAS por parte de hospitales y proveedores de servicios de salud es esencial. Además, bajo la óptica de los médicos indicó la necesidad de alternativas y un equilibrio entre las citas en el sitio y las reservas previas para optimizar la eficiencia y la satisfacción del paciente.

En Suasnabas y otros (2019), se investiga la relevancia de las (TIC) en el campo de la Odontología. Se utilizó un enfoque bibliográfico y documental, junto con una metodología de indexación para hacer referencia a los fundamentos teóricos. Los resultados revelan diversas aplicaciones de las TIC en la educación odontológica y en diferentes áreas de la profesión, analizadas desde múltiples perspectivas. En conclusión, las TIC ofrecen oportunidades significativas para la comunicación y la enseñanza en Odontología, requiriendo la selección de herramientas adecuadas por parte de los docentes. Su creciente desarrollo es fundamental para mejorar la práctica clínica y la instrucción educativa en este campo.

Gonçalves y otros (2002) tiene como objetivo desarrollar un enfoque sistemático para disminuir las listas de espera en citas médicas, proponiendo un modelo de toma de decisiones optimizado, seguido de un compromiso continuo de las personas hacia la aplicación sistemática para resolver problemas de listas de espera. La originalidad radica en ofrecer un enfoque innovador para abordar este problema, proponiendo modelos prescriptivos de toma de decisiones y destacando la mejora continua y el compromiso de las personas como elementos clave. El método de investigación abarcó el análisis del sistema, la cuantificación del problema y el desarrollo de un modelo de optimización. Al aplicar este modelo

a la lista de espera de cribado para citas de ortopedia, con la participación fundamental de los profesionales médicos, se logró implementar la solución óptima, resultando en una notable reducción del 90% en 56 días en el tiempo de espera para el proceso de cribado. Este modelo ofrece contribuciones significativas tanto a la teoría como a la práctica, proporcionando una herramienta para abordar diversos escenarios de reducción de listas de espera, especialmente relevantes durante y después de la pandemia (Gonçalves y otros, 2002).

En los antecedentes nacionales podemos destacar a Silupu y Shielbert (2018) este estudio se enfoca en la elaboración de un sistema en línea destinado a la administración de planificación de citas médicas en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. El objetivo es evaluar el impacto la utilización de un sistema en línea para la administración de programaciones médicas en el hospital. Se aborda la problemática de la falta de informes en tiempo real sobre el cumplimiento y la cobertura de citas debido a limitaciones en el sistema actual. Se realizaron evaluaciones utilizando una muestra de 375 citas, y se midieron indicadores como la cobertura y el índice de cumplimiento de citas, el indicador de cumplimiento de citas médicas disminuyó un 4.99%, pasando del 15.44% en el Pretest al 10.45% en el Postest, gracias al sistema web. Además, la cobertura de citas aumentó del 81.89% al 91.92%, evidenciando que el sistema contribuye positivamente al proceso de gestión de citas, mejorando la eficiencia y reduciendo la falta de asistencia de los pacientes. En resumen, el Sistema Web demostró una disminución del incumplimiento de citas en un 4.99% y un aumento en la cobertura del 10.03%, confirmando su impacto positivo en la gestión de citas médicas.

Apaza & Uribe (2023), el fin de este trabajo fue comprender la perspectiva de los pacientes con respecto al actual proceso de obtención de citas de asistencia médica primaria. Mediante un análisis de la literatura en fuentes de datos bibliográficos, en español e inglés, se identificó que el cambio hacia la virtualidad ha mejorado el acceso de los usuarios a las citas, reduciendo el tiempo de espera y permitiendo atención no presencial. Se observó un aumento positivo en el grado de conformidad de los usuarios frente a esta nueva perspectiva. Las solicitudes telefónicas y virtuales se han establecido como prácticas permanentes, no con la intención de reemplazar las solicitudes

presenciales, sino como herramientas necesarias para mejorar la excelencia en el cuidado brindado a las personas en el ámbito del sistema de atención primaria de salud.

Asencios (2018) el foco principal de esta investigación es evaluar las repercusiones de un sistema en línea en la gestión de citas médicas en el área mencionada de la Clínica Villa Salud. La contribución significativa de esta investigación radica en evaluar el aumento en la cantidad de citas cumplidas y la reducción del porcentaje de citas médicas sin cumplir. El autor eligió una metodología de investigación aplicada de orientación cuantitativa. Los hallazgos indican que la ejecución del sistema en línea condujo a un aumento del 25.59% en el número de citas atendidas y a una disminución del 48.40% en el porcentaje de citas médicas canceladas. En consecuencia, se concluye que el sistema en línea mejora de manera efectiva el control de citas médicas en la Clínica Villa Salud (Asencios, 2018).

Neyra (2017) en este caso, el objeto de la investigación consistió en implementar un Sistema en línea destinado a gestionar las citas horarias en el Área de Admisión del Hospital María Auxiliadora. La metodología empleada fue de naturaleza hipotético-deductiva. El enfoque de la investigación se caracterizó por ser de diseño no experimental, perteneciendo al tipo de investigación básica y con un enfoque descriptivo-correlacional. La muestra consistió en 16 empleados a quienes se les administró un cuestionario cuantitativo utilizando la escala de Likert para evaluar las variables "Sistema Web" y "Gestión de Citas Horarias" a través de diversas dimensiones. El instrumento demostró una confiabilidad de 0.823 y fue validado por expertos. Los resultados indican que la ejecución del Sistema Web fue bien recibida en la institución, especialmente por el área de Admisión, mejorando la atención a los pacientes al agilizar la asignación de citas horarias y asegurando calidad y eficiencia en las actividades diarias. (Neyra Valdivia, 2017).

Alvarado y López (2022) este estudio tiene como objetivo mejorar la administración de citas médicas en el Hospital PNP "Luis N. Sáenz" mediante el desarrollo de una aplicación móvil. Se trata de una investigación de grado pre-experimental que utilizó herramientas como encuestas y fichas de observación para recopilar datos. Los resultados revelaron que se logró disminuir el tiempo de gestión de citas médicas de 10 a 5 minutos. Por lo tanto, la conclusión extraída

es que la mejora en la gestión se puede alcanzar mediante la aplicación de esta herramienta (Alvarado & López, 2022).

Herrera (2019) se centra en analizar las deficiencias involucrados en la administración de programaciones médicas en el Centro médico en Huaraz. Uno de los problemas identificados es la atención a los pacientes, quienes se ven obligados a llegar temprano y enfrentan largas colas que generan aglomeraciones en torno al Centro de Salud. El propósito de la investigación es optimizar la atención a los pacientes en el proceso de generar una cita médica, permitiendo la posibilidad de hacer reservas desde cualquier ubicación y en cualquier momento. La orientación de la investigación es cuantitativa, con diseño Pre-Experimental (Herrera, 2019).

Zafra-Tanaka y otros (2015) aborda la problemática de la escasa calidad en la atención médica, considerada como un desafío fundamental en el contexto de los problemas sanitarios. Se lleva a cabo una investigación en una institución de atención médica de primer nivel en una provincia peruana empleando una versión adaptada de la encuesta SERVQUAL para evaluar la atención externa. Los resultados revelan niveles de insatisfacción en diversas dimensiones, siendo la demora en la prestación de servicios en la farmacia el principal generador de descontento. Se enfatiza la importancia de facilitar espacios para que los usuarios relaten sus vivencias y se proponen soluciones, como la revisión de la lista de fármacos accesibles y la comunicación fluida con los profesionales sanitarios con la necesidad de futuras valoraciones para medir la efectividad de estas intervenciones.

En el Marco Conceptual, en el ámbito de la gestión de citas, diversas teorías proporcionan mejora de la eficacia y calidad en la asignación y coordinación de citas médicas. La teoría de la programación óptima, derivada de la investigación de operaciones, busca optimizar la asignación de citas con el fin de optimizar la eficacia de los recursos y minimizar los tiempos de espera para los pacientes. La teoría de restricciones (TOC), atribuida principalmente a Eliyahu Goldratt por su desarrollo de un algoritmo de programación en los años setenta, surge como una respuesta a la percepción de estudiosos de que las prácticas administrativas obsoletas y los procedimientos contables deficientes han deteriorado la posición competitiva internacional de las empresas. En este contexto, TOC no solo busca sincronizar la producción, sino también buscar mejoras constantes a lo largo de

las actividades laborales. La teoría postula la existencia de diversas restricciones identificables, como las físicas, de mercado o políticas, asociadas con la operación empresarial (Abisambra & Mantilla, 2008).

Además, la teoría de colas ofrece un marco para comprender y mejorar los flujos de pacientes, abordando la longitud de las colas y los periodos de espera. La teoría de colas, originada en 1909 por el danés Agner Krarup Erlang, ofrece un enfoque matemático para analizar las colas y las esperas en situaciones prácticas como el tráfico. Este enfoque científico permite examinar de manera sistemática el tiempo de espera que los clientes enfrentan al solicitar un servicio, siendo común que opten por formar una cola cuando el servicio no es inmediato, aunque algunos individuos pueden decidir abandonar el sistema debido a su resistencia a esperar (Ludeña, 2021).

La teoría de gestión del tiempo, especialmente aplicada al contexto de la atención médica, puede ser valiosa para desarrollar estrategias efectivas para la programación de citas, considerando tanto la eficiencia del personal como la conveniencia del paciente. Recientes investigaciones y enfoques más humanistas, como el de Cladellas (2008), han dirigido su atención hacia la relación entre la gestión del tiempo y factores psicosociales, centrándose en indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral. Además, en el ámbito de la administración del tiempo, se observa una priorización del sujeto basada en objetivos a corto, medio y largo plazo, con un enfoque de avanzar en el crecimiento personal y cubrir las necesidades de manera satisfactoria. Este enfoque implica que el sujeto administra su propio tiempo, cuidando las relaciones y los resultados en función de una valoración cuidadosa del tiempo en términos de importancia y eficacia, buscando un equilibrio de roles en su vida cotidiana (Reverón, 2015).

Asimismo, la teoría de sistemas permite analizar la gestión de citas como un componente integral de un sistema de atención médica más amplio, identificando interconexiones y oportunidades con miras a perfeccionar constantemente. El sistema de reservas de citas en línea es un sistema mediante el cual un usuario, invitado o simplemente un paciente puede acceder al sitio web del médico y, a través del software en línea, los pacientes pueden realizar fácilmente sus citas (Nazia & Sarda, 2014). La organización de una cita médica constituye una operación complicada y de múltiples dimensiones que se centra en la conexión

entre el médico y el paciente. Asimismo, se destaca como un componente fundamental para abordar las necesidades relacionadas con la salud, enfermedad, sufrimiento y confusión del paciente (Rodríguez y otros, 2018).

Se destaca que la administración de citas opera como un espacio de comunicación y gestión multifacético que se integra en la agenda del centro médico, con la automatización del proceso. Este procedimiento implica la emisión de información al usuario, la captura de dicha información y su transmisión al médico, así como a los administradores de calendario en los centros médicos. Esto posibilita la comprobación de la autenticidad de la información de conexión del paciente, su aparición en las citas programadas, y facilita la generación de informes concentrados sobre la entrada de datos, el uso y la concesión del calendario, además, la influencia de la comunicación en el estado de asistencia de las citas programadas. (Alvarado & López, 2022)

Para Arévalo Ramírez-Gastón (2015) la posibilidad de solicitar citas médicas vía web ofrece al paciente la conveniencia de realizar fácilmente la reserva desde su hogar o cualquier ubicación con acceso a una computadora. Además, brinda al usuario la capacidad de realizar el proceso de manera rápida y seleccionar una opción de manera inmediata. Esto contrasta con la situación en hospitales que carecen de este sistema, donde se observan largas filas para solicitar atención médica. De manera similar, la solicitud de citas por teléfono no asegura la disponibilidad deseada, convirtiendo el proceso en algo más tedioso y prolongado. En este escenario, los usuarios enfrentan dificultades para encontrar a elección de la opción médica más adecuada a sus necesidades.

La organización de horarios para citas médicas desempeña una función crucial en el campo de atención médica. Una eficiente plataforma de agendamiento de citas puede incrementar la satisfacción de los pacientes y disminuir los gastos de las instituciones médicas y hospitales (Gonzales, 2019). El principal beneficio de agendar una cita médica vía web radica en que las plataformas web están disponibles las 24 horas del día, durante los 365 días del año. Una vez que el paciente ha confirmado al agendar su cita, tiene la posibilidad de presentarse en la clínica en el tiempo previamente seleccionado, solamente necesitando verificar su identidad para recibir atención en la especialidad solicitada (Cervantes & Valladolid, 2020).

Podemos distinguir las siguientes dimensiones:

1. Registro de la cita: Afirma esencialmente que la gestión de citas médicas es un procedimiento realizado con el propósito de organizar o encontrar especialistas para recibir atención médica (Herrera, 2019). también permite validar si el paciente asiste o no a la cita programada, y finalmente facilita que el responsable envíe el expediente médico a la especialización adecuada (Organización Panamericana de la Salud, 1990).
2. Testimonio de la cita: Se refiere al periodo otorgado al paciente para que pueda ingresar la información necesaria. Es necesario democratizar los plazos tanto para los pacientes como para los galenos y las instituciones de salud, con el objeto de humanizar los procedimientos y mejorar el respeto y la calidad en el trabajo de los profesionales y la atención brindada a los pacientes (Rodríguez y otros, 2018).
3. Cancelación: Cuando el centro opta por cancelar una cita o el usuario, al recibir la llamada de recordatorio, decide cancelarla, se le notifica a través de un sms o e-mail informándole que la cita ha sido anulada (MINSAL, 2016).

En el marco conceptual de este estudio las teorías de la variable Calidad de Atención en Salud, se resumen las principales teorías propuestas por eminentes expertos. Destacan filosofías como la "Calidad Total" de Edwards Deming, que introduce el ciclo PHVA y aborda el control estadístico de procesos, así como la "Trilogía de Juran" de Joseph M. Jurán, enfocada en organización, supervisión y mejora de la calidad. La normalización industrial según Kaoru Ishikawa fortalece la productividad, mientras que Philip B. Crosby propone el "Cero Defectos" y el "Hacerlo Bien la Primera Vez" con un proceso de mejora en 14 pasos (Méndez Rosey, 2013).

La Teoría de la Calidad Total (TQM) destaca como una cultura organizacional enfocada en el mejoramiento continuo, medición de calidad, cambio cultural y liderazgo. Por otro lado, Kaizen, la ventaja competitiva japonesa, sugiere que la calidad de las personas impacta directamente en la del producto, introduciendo el ciclo E; H,R,A. Este resumen ofrece una visión panorámica de las diversas perspectivas que han influido en el concepto de calidad de atención (Chacón & Rugel, 2018).

Para Ramos y otros (2008) la calidad se interpreta como la conformidad con las normas. Sin embargo, esta definición, aunque crucial, se centra en el proceso de atención, que aborda los factores causales o el conjunto de normas, pero omite la consideración de los resultados o efectos, que es el aspecto clave para evaluar la calidad.

Como se evidencia, hay un creciente interés en la calidad en varios ámbitos de la comunidad, abarcando, el ámbito de la salud. Esto se debe a que la población, cada vez más informada, tiene mayores expectativas y demanda servicios de mejor calidad (Henao y otros, 2018).

La percepción de calidad difiere entre el encargado o administrador de un establecimiento de atención médica, el usuario-paciente e incluso el profesional de la medicina. El concepto de calidad propuesta por el Organismo Internacional de Normalización (ISO) (9000:, 2018) refleja esta bifurcación al hacer notar los objetivos tenidos en cuenta al establecer los estándares de calidad de un servicio. Dentro de esta situación, la calidad se describe como la extensión a la cual los atributos de un servicio satisfacen los objetivos para los que fue concebido (Henao y otros, 2018).

El trabajo (Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo) en la cual tiene como dimensiones las siguientes (DiPrete Brown y otros).

1. Acceso a los Servicios: Implica superar barreras geográficas, económicas, sociales, organizativas, culturales o lingüísticas. Esto incluye aspectos como transporte, distancias, barreras financieras, aceptabilidad cultural, conveniencia organizacional y garantía de comunicación en el idioma adecuado entre clientes y personal médico.
2. Eficacia: La calidad de los servicios médicos se ve influida por la efectividad de las normas y directrices clínicas. La eficacia es esencial, especialmente en la definición de estándares. En la programación de citas, se utilizan notificaciones digitales (sms o correo electrónico) para confirmar, recordar y preparar al usuario antes de la cita, proporcionando instrucciones específicas según el tipo de encuentro médico (Tolentino, 2018).
3. Satisfacción del paciente: En servicios de salud se basa en relaciones sólidas entre proveedores y gestores, así como entre personal médico y la sociedad. La eficacia de la asesoría y las relaciones positivas dependen de la confianza

cultivada a través de actitudes como respeto, privacidad, amabilidad, comprensión y empatía. La comunicación adecuada y las relaciones personales apropiadas son críticas para la efectividad de la atención médica, incluso en un entorno de competencia profesional (DiPrete Brown y otros).

4. Aceptabilidad de los servicios: En última instancia, los servicios necesitan atender las necesidades y ser respetuosos con los valores de los usuarios, de modo que los incentiven a su utilización de manera adecuada y digna (Wallace & Enriquez-Haas, 2001).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de la investigación

Se refiere a una investigación aplicada, según la definición de Álvarez (2020), la cual se realizó con el propósito de adquirir entendimientos novedosos conocimientos que puedan ofrecer soluciones a problemas prácticos. La metodología de investigación adoptada es de naturaleza cuantitativa. Durante la ejecución de la investigación, se empleó un método hipotético-deductivo (Farji-Brener , 2007), ya que nos ubicamos en una secuencia de pasos establecidos previamente practicados. Los hallazgos de este estudio han proporcionado datos de gran utilidad para la mejora de la organización y la entrega de servicios médicos en el hospital infantil.

Se adoptó un diseño transversal, recopilando datos en un solo punto en el tiempo. Este tipo de diseño permite recopilar información en un solo instante en el tiempo, lo que facilita la recopilación de información acerca de la conexión entre las variables de interés en un lugar específico en el tiempo. El enfoque cuantitativo es apropiado para la presente investigación, dado que te permitirá obtener datos numéricos que se pueden analizar estadísticamente para examinar las asociaciones entre la gestión de citas médicas vía web y la calidad de atención en salud.

En términos de la recopilación de datos se utilizó, la aplicación de encuestas estructuradas a los pacientes y sus familias. Las citas programadas y otros indicadores relacionados con la gestión de citas vía web. Por otro lado, con las encuestas estructuradas se obtuvo datos subjetivos sobre la satisfacción del paciente y otras dimensiones de la calidad de atención.

3.1.2. Diseño de la investigación

Se ha empleado un diseño cuantitativo no experimental, dado que no se han ejecutado intervenciones o manipulaciones intencionales. Se ha adoptado un diseño transversal, recopilando datos en un solo punto en el tiempo. En este contexto, el término "métodos cuantitativos" abarca diversas conceptualizaciones y procedimientos que no siempre comparten similitudes,

pero comparten la característica común de objetivar el fenómeno investigado mediante la aplicación de medidas, así como otras operaciones, como la categorización y el recuento (Roque Bar, 2010).

3.2. Variables y operacionalización

En este caso, la variable X es la gestión de citas médicas vía web. La variable Y es la calidad de atención en salud. En este caso, se buscó determinar cómo la gestión de citas médicas vía web impacta en la calidad de atención en salud en el hospital pediátrico de Lima, Perú.

Variable Gestión de citas médicas vía web

Definición Conceptual. La gestión de citas vía web puede conceptualizarse como un proceso organizativo y tecnológico que utiliza plataformas en línea para facilitar la planificación, solicitud y confirmación de citas médicas entre profesionales de la salud y paciente (Rodríguez y otros, 2018).

La gestión de citas médicas vía web, como señala Arévalo Ramírez-Gastón (2015), ofrece al paciente la conveniencia de solicitar citas desde su hogar o cualquier ubicación con acceso a una computadora. Este enfoque agiliza el proceso, permitiendo al usuario seleccionar opciones de manera inmediata, a diferencia de situaciones en hospitales sin sistemas en línea, donde se observan largas filas y procesos tediosos para solicitar atención médica. Este método, según Cervantes & Valladolid (2020), tiene como principal beneficio la disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año, permitiendo al paciente presentarse en la clínica en el horario previamente seleccionado después de confirmar la cita, solo necesitando validar su identidad para recibir atención en la especialidad solicitada.

Definición operacional. En términos operacionales, las dimensiones de la variable incluyen el testimonio de la cita, el cambio de cita y la cancelación, según MINSAL (2016). El testimonio de la cita se mide a través de indicadores como el tiempo promedio en el registro de citas médicas, utilizando la fórmula propuesta por Tolentino (2018). El cambio de cita se evalúa mediante el Tasa de inexactitudes en los informes de las citas médicas programadas, utilizando la fórmula presentada por Alvarado & López (2022). Por último, la cancelación se

vincula a la satisfacción de los pacientes durante el proceso de agendamiento de citas, medido con la fórmula propuesta por Balvis (2018). Estos indicadores y fórmulas proporcionan medidas cuantificables para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión de citas médicas vía web, permitiendo un análisis detallado de cada aspecto del proceso.

Tabla 1

Variable Gestión de citas médicas

Dimensión	Indicadores
Registro de citas médicas	Calificación al registro de las citas médicas en línea.
Testimonio de las citas	Tiempo promedio en el registro de las citas médicas (Herrera, 2019).
Cancelación	Número de citas médicas canceladas o reprogramadas debido a dificultades en el acceso al sistema de gestión de citas vía web (MINSAL, 2016).

Variable Calidad de atención en salud

Definición Conceptual. La calidad de atención en salud, según Becerra (2018), indica un aumento de interés en múltiples segmentos de la sociedad, particularmente en el campo de la salud, donde una población bien informada busca servicios de mayor calidad. Esta percepción varía entre gerentes, usuarios y profesionales de la salud. De acuerdo con la definición propuesta por el Organismo Internacional de Normalización (ISO) (9000:, 2018), La calidad se describe como el nivel en el que las particularidades de un producto o servicio satisfacen los propósitos para los que fue concebido.

Definición operacional. Desde la perspectiva de DiPrete, Brown, Miller, Franco, Rafeh y Hatzell, la calidad de atención en salud tiene dimensiones esenciales, entre ellas: eficacia, satisfacción del paciente, eficiencia y continuidad. La eficacia se vincula con la efectividad de las normas y directrices clínicas, evaluando si los tratamientos aplicados logran los resultados deseados. La satisfacción del paciente se centra en las relaciones interpersonales y la

confianza generada entre proveedores y usuarios. La eficiencia destaca la optimización de recursos para brindar atención óptima. Finalmente, la continuidad implica servicios ininterrumpidos y acceso constante a la atención necesaria. Estas dimensiones se entrelazan para proporcionar una definición conceptual completa de calidad en la atención médica.

Tabla 2
Variable Calidad de atención en salud

Dimensión	Indicadores
Acceso a los servicios	Accesibilidad al servicio de gestión de citas vía web.
Eficacia	Citas médicas que se programan y confirman correctamente a través del sistema de citas médicas por web Sms (Tolentino, 2018).
Satisfacción del cliente:	Satisfacción de los pacientes con el sistema de administración de citas médicas vía web. Pacientes que recomendarían el sistema de citas médicas por web a otros pacientes.
Aceptabilidad de los servicios	Pacientes que utilizan el sistema de citas médicas por web de forma recurrente en lugar de otros métodos (DiPrete Brown y otros).

Escala de medición. Se manejó la escala de Likert como una herramienta para medir y analizar las impresiones de los participantes. Cuando se emplean números en cualquier contexto, se relacionan en una serie conocida como escala, que puede adoptar formas como categóricas, ordinales o de medida (intervalo y proporcional) según el caso. En realidad, solo las escalas interválicas representan verdaderas escalas, ya que, además de la disposición en secuencia, comparten otra característica fundamental con las series numéricas: la

separación constante entre una unidad de medida y su predecesora o sucesora. Aunque miden al poseer ambas propiedades mencionadas, no tienen un punto de origen natural o cero, ya que este es simplemente habitual y no se puede determinar un punto de inicio específico, lo que impide establecer proporciones. (Roque Bar, 2010).

Siguiendo un enfoque hipotético-deductivo (Farji-Brener , 2007), nos propusimos cuantificar el fenómeno bajo investigación mediante la medición de variables específicas, empleando una escala de intervalo y de proporciones para evaluar la eficacia, satisfacción del paciente, eficiencia y accesibilidad en la calidad de atención médica. La gestión de citas médicas vía web, conceptualizada como un proceso organizativo y tecnológico, será analizada en términos operacionales a través de indicadores como la calificación al registro de las citas médicas en línea, La duración media para registrar las citas médicas (Herrera, 2019), número de citas médicas canceladas (MINSAL, 2016).

En lo que respecta a la prestación de servicios de salud y su calidad, se abordaron desde las dimensiones de acceso, eficacia, satisfacción del cliente y continuidad, utilizando indicadores como el porcentaje de pacientes que utilizan el sistema de gestión de citas vía web y el tiempo promedio para obtener una cita médica. Este enfoque meticuloso nos permitió explorar a fondo la intersección entre la tecnología en la gestión de citas y la experiencia del paciente, aportando valiosa información para optimizar la organización y entrega de servicios de salud en el ámbito pediátrico (Moreno Sierra & Guzmán Castillo, 2017).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población de estudio consiste en los pacientes que diariamente solicitan citas para consultas externas en el Hospital Pediátrico de Lima, comprendiendo aproximadamente 500 personas. Los criterios de inclusión son aquellos que agendan citas a través de la web, mientras que los

criterios de exclusión se refieren a condiciones que no cumplen con el uso de la gestión de citas médicas vía web. A continuación, se aplicó un criterio de exclusión, Centrándose en los pacientes que han agendado sus citas a través de la web, se ha identificado un subgrupo que consta de 180 pacientes (Mucha Hospinal y otros, 2021).

3.3.2. Muestra

Se calculó el tamaño de la muestra requerida utilizamos métodos de cálculo de tamaño de muestra apropiados. Seleccionaremos una muestra representativa de pacientes pediátricos y sus familias que hayan utilizado tanto el sistema de gestión de citas médicas por web en un tiempo específico de tiempo.

Para calcular la dimensión de la muestra, se empleó la técnica estadística para poblaciones finitas, considerando que la población total consistía en los padres de pacientes que realizan citas vía web. La fórmula utilizada fue: $n = N / (1 + N(e)^2)$

Dónde: n = tamaño de la muestra requerida

N = tamaño de la población

E = margen de error (López, 2004).

Con un margen de error del 8% (0.08) y un nivel de confianza del 92%, la fórmula se expresó de la siguiente manera: $n = 180 / (1 + 450(0.08)^2)$ Calculando este valor, se determinó que n es 63. La elección de la muestra fue realizada de manera imparcial y transparente, asegurando la valor y fiabilidad de los hallazgos de la investigación (López, 2004).

3.3.3. Muestreo

El muestreo se llevó a cabo mediante técnicas de muestreo aleatorio simple, asegurando una representación equitativa de los usuarios de la plataforma web para gestionar citas médicas en el hospital pediátrico. Luego, se utilizó técnicas de muestreo aleatorio simple con el Esto garantizó que cada paciente tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, proporcionando una representación equitativa de aquellos que utilizan la plataforma en línea para gestionar sus citas. Este enfoque simplificó el proceso y facilitó la comparación y el análisis de resultados.

Cabe señalar que, a diferencia del muestreo aleatorio estratificado, el muestreo aleatorio simple no requería información detallada sobre las proporciones de cada estrato en la población total, resultando en un enfoque más eficiente y de menor costo (Reales y otros, 2022).

En consecuencia, se estableció que se necesitaba una muestra de al menos 63 padres o tutores de pacientes para el estudio, garantizando así un margen de error del 8% y un nivel de confianza del 92%. La elección de los participantes se realizó a través de un proceso de muestreo aleatorio simple, asegurando la representatividad y reduciendo la variabilidad inherente al muestreo sistemático. Este método implicó la asignación de números a cada padre o tutor, y luego se seleccionaron al azar los participantes del estudio

3.3.4. Unidad de Análisis

La unidad de análisis en este estudio es cada padre o tutor de pacientes que han utilizado la gestión de citas médicas vía web en el hospital pediátrico. La elección de esta unidad permite una evaluación detallada de la experiencia y percepciones individuales, garantizando la representatividad de la muestra y facilitando un análisis más profundo de los resultados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar la recopilación de información en esta investigación de enfoque cuantitativo, se manejó un cuestionario específicamente diseñado llamado "Cuestionario de Percepción de Padres sobre la Gestión de Citas Médicas Vía Web" (Ver Anexo 2). Este cuestionario se desarrolló teniendo en cuenta las distintas dimensiones de las variables de interés, como la eficacia, la satisfacción del paciente, y la accesibilidad en la gestión de citas médicas vía web, todas relacionadas con la calidad de atención en salud. Cada encuesta se administrará individualmente, y se estipuló un tiempo promedio de 15 minutos para su cumplimentación. El componente fundamental de este instrumento es la escala de medición, especialmente la escala de Likert, que permitió a los participantes

expresar sus percepciones con respecto a los diferentes aspectos de la gestión de citas médicas en línea. Los resultados derivados de las respuestas proporcionadas por los progenitores y tutores legales se analizaron cuantitativamente, calculando porcentajes y tendencias para evaluar la relación entre la gestión de citas vía web y la calidad de atención en el hospital pediátrico de Lima, Perú (Mucha Hospinal y otros, 2021).

Al recopilar datos a través de encuestas dirigidas a esta población, se buscó comprender y evaluar sus percepciones, opiniones y experiencias con respecto a la gestión de citas médicas vía web y la calidad de la atención médica. Estos datos resultaron esenciales para analizar cómo la implementación de políticas y sistemas de gestión de citas en línea influye en la satisfacción del usuario y, en última instancia, contribuye a mejorar la prestación de servicios de salud pediátrica en el hospital.

La validez del instrumento se examinó a través del coeficiente V de Aiken, un método que se emplea para evaluar la validez del cuestionario. Este enfoque implica una única aplicación del instrumento de medición y proporciona resultados en un rango de cero a uno. Es particularmente útil para evaluar la validez en escalas que ofrecen múltiples opciones de respuesta, lo que lo convierte en un método versátil para determinar la consistencia del cuestionario en la medición de las variables deseadas (Ver Anexo 3) (Herrera, 2019).

La confiabilidad del instrumento utilizado en este estudio se valuó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, un indicador ampliamente aceptado para medir la coherencia interna de las medidas. Según la literatura, un factor de Alfa de Cronbach igual o superior a 0.70 se considera indicativo de una confiabilidad adecuada. Este método es particularmente apropiado para evaluar la confiabilidad en escalas que presentan múltiples opciones de respuesta, otorgándole versatilidad para medir la consistencia del cuestionario en la medición de las variables deseadas (Herrera, 2019).

Tabla 3
Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.887	.891	18

Los resultados extraídos se detallan en la Tabla 4, que resume las estadísticas de confiabilidad. El factor de Alfa de Cronbach calculado fue de 0.887, mientras que la versión basada en elementos estandarizados arrojó un valor de 0.891, ambos superando el umbral de 0.70. Estos resultados respaldan la fiabilidad del instrumento empleado en la recolección de datos, sugiriendo una consistencia interna adecuada en la medición de las variables consideradas. Cabe destacar que se emplearon 18 elementos en la valoración de la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

En el contexto de la investigación acerca de la gestión de citas y la calidad de atención en salud en un hospital pediátrico de Lima en 2023, se delinearon los procedimientos específicos relacionados con la recolección de información, la manipulación y control de variables, así como las coordinaciones institucionales necesarias para la realización del estudio.

La adquisición de datos se efectuó mediante encuestas estructuradas dirigidas a los papás o tutores legales de pacientes menores atendidos en el hospital pediátrico. Esta metodología permitió obtener percepciones detalladas sobre la gestión de citas médicas vía web y su conexión con la calidad de atención. La aplicación del rango de Likert en las encuestas aseguró la captura de respuestas graduadas, proporcionando una medida cuantitativa de las actitudes de los participantes.

Para avalar la validez y confiabilidad de los resultantes, se implementó un análisis estadístico descriptivo utilizando el software SPSS. Este enfoque permitió identificar patrones y tendencias iniciales en las

percepciones y actitudes de los participantes. La evaluación de la correlación entre la eficiencia en la gestión de citas en línea y la percepción de calidad de atención se respaldó mediante la prueba de correlación de Spearman. Además, se efectuó el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para validar la elección de pruebas no paramétricas.

En cuanto a las consideraciones éticas, se obtuvo el asentimiento y anuencia informada de los padres o tutores legales de los pacientes menores de edad. Este proceso aseguró la participación voluntaria y consciente de los participantes, cumpliendo con las regulaciones y normativas vigentes. La confiabilidad del instrumento de medición se evaluó mediante el coeficiente V de Aiken, confirmando la consistencia del cuestionario utilizado para medir las variables deseadas.

Cabe destacar que estos procedimientos fueron llevados a cabo en estrecha coordinación con las instituciones pertinentes, asegurando el acceso necesario y la cooperación en la ejecución de la investigación. La aceptación de estos procedimientos se documenta detalladamente en el Anexo 4 del estudio, proporcionando transparencia y respaldo a la metodología implementada.

3.6. Método de análisis de datos

A través del análisis estadístico descriptivo, mediante el SPSS, se buscó comprender y resumir los datos recopilados. La unidad de análisis se concentró en los papás o tutores legales de los pacientes menores que están siendo atendidos en el hospital pediátrico de Lima, lo que permitió obtener una visión inicial de sus percepciones y actitudes hacia la gestión de citas médicas vía web y su asociación con la calidad de atención en el hospital pediátrico. Estos resultados preliminares han sido esenciales para avanzar en el análisis estadístico, específicamente a través de la aplicación de pruebas de correlación de Spearman, que se utilizaron como estadística inferencial para explorar las relaciones entre las variables y lograr los objetivos específicos de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación, se le otorgo la máxima prioridad a los aspectos éticos Que velan por la preservación de la integridad de los involucrados. Antes de recopilar datos, se obtuvo la aprobación informada de los progenitores o tutores legales de los pacientes menores que participarán en el estudio. Se garantizó el asentimiento de los participantes, asegurando así una participación ética y fundamentada en el entendimiento de todas las partes involucradas. La privacidad y el resguardo de la información confidencial serán salvaguardadas, asegurando que los datos se utilicen únicamente para fines de investigación. Además, se siguieron todas las pautas y regulaciones éticas establecidas por los comités éticos de la entidad y se garantizará que la investigación cumpla con los principios éticos de beneficencia, evitación de daños y equidad. Se informo a los participantes sobre sus derechos y se les proporcionará la opción de culminar su participación en cualquier momento sin enfrentar consecuencias negativas. La realización de la investigación se desarrollo de manera transparente y ética, con el compromiso de contribuir al conocimiento en el campo de la gestión de citas médicas y la calidad de atención en salud, al tiempo que se protege el bienestar de los participantes.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

La descripción detallada de las variables "Gestión de Citas" y "Calidad de Atención" ofrece una perspectiva completa de las opiniones de los participantes respecto a gestión de citas médicas vía web y la calidad de atención en el hospital pediátrico de Lima.

Tabla 4

Variable Gestión de citas médicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nivel bajo	19	30.2	30.2	30.2
	nivel medio	27	42.9	42.9	73.0
	nivel alto	17	27.0	27.0	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

*Esto podría indicar que una proporción significativa de los participantes tiene una percepción moderada o baja en cuanto a la gestión de citas.

Esto podría indicar que una proporción significativa de los participantes tiene una percepción moderada o baja en cuanto a la gestión de citas.

En cuanto a la "Gestión de Citas", se nota que la mayoría de los involucrados (42.9%) calificaron este proceso como de nivel medio, seguido por un 30.2% que lo evaluó como de nivel bajo y un 27.0% como de nivel alto. Estos resultados sugieren una distribución relativamente equitativa entre las opiniones de los participantes, con una proporción considerable percibiendo la gestión de citas como moderada.

Tabla 5*Variable Calidad de Atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nivel bajo	19	30.2	30.2	30.2
	nivel medio	29	46.0	46.0	76.2
	nivel alto	15	23.8	23.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

*Esto podría sugerir que hay una proporción significativa de participantes que perciben la calidad de atención como moderada o baja

En relación con la "Calidad de Atención", se evidencia una tendencia similar, donde el nivel medio también es el más frecuente, representando el 46.0% de las respuestas. Además, un 30.2% de los partícipes calificaron la calidad de atención como nivel bajo y un 23.8% como nivel alto. Esta distribución sugiere que existe una variabilidad en las percepciones de los encuestados, con un segmento significativo que considera la calidad de atención como moderada. Es crucial destacar que estos resultados nos brindan un panorama general, pero para una comprensión más completa, será fundamental profundizar en análisis más detallados y en la exploración de posibles correlaciones entre estas dos variables. Los hallazgos aquí presentados proporcionan una base valiosa para continuar con el análisis y para identificar áreas específicas que podrían requerir una atención más detallada en futuras etapas de la investigación.

Análisis inferencial

Para evaluar la correlación de las variables Gestión de Citas y Calidad de Atención, se realizaron pruebas de normalidad mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados señalaron que tantas variables no se adhieren a una distribución normal.

Tabla 6
Prueba de Normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestion de Citas	0.215	63	0.000
Calidad de Atención	0.233	63	0.000

Las pruebas no paramétricas son más apropiadas cuando los datos no cumplen con la suposición de normalidad. Dado que la normalidad no se cumple, se decidió emplear la Correlación de Spearman, un test no paramétrico diseñado para evaluar la relación entre variables clasificadas. Esta elección se basa en la robustez de la Correlación de Spearman, que no depende de la distribución normal de los datos, permitiendo así una evaluación precisa de la relación entre las variables.

Constratación de Hipótesis general

Hipótesis General: Se postuló que existía una relación significativa entre la gestión de citas médicas vía web y la calidad de atención en el hospital pediátrico de Lima en 2023.

Tabla 7
Hipótesis general

			Gestion de Citas	Calidad De Atención
Rho de Spearman	Gestion de Citas	Coeficiente de correlación	1.000	.734**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	63	63
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.734**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	63	63

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

	ρ	p	N
Gestion de Citas- Calidad De Atención	0.734	0	63

La tabla 8 muestra una correlación relevante y positiva entre las variables Gestion de Citas vía web y Calidad de Atención en salud, según el factor de correlación de Spearman. La valía del factor de correlación es de 0.734, lo cual señala una conexión intensa entre estos dos elementos. Además, la significancia estadística ($p < 0.001$) respalda la validez de esta relación.

Desde un punto de vista práctico, se insinúa que según la eficiencia en la gestión de citas médicas vía se acrecienta, asimismo lo hace la percepción de calidad en la atención en salud en el hospital pediátrico de Lima. Esta fuerte correlación positiva podría tener implicaciones importantes para la optimización de la calidad de atención, ya que mejorar la eficiencia en la gestión de citas médicas en línea podría tener un resultado inmediato en la satisfacción y percepción de calidad de los usuarios.

Constratación de Hipótesis específicas

(H1): Se anticipó que la eficacia en el registro de citas médicas vía web estaría positivamente correlacionada con la apreciación de los usuarios sobre la calidad de atención. Aquellos que experimentaron un proceso eficiente tenderían a tener una visión más favorable de la atención médica recibida.

Tabla 8
Hipótesis específica 1

			Registro de Citas	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Registro de Citas	Coeficiente de correlación	--	0.726
		Sig. (bilateral)	.	
		N	63	
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.726**	--
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	63	63

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

Los hallazgos de la correlación de Spearman entre los elementos "Registro de Citas" y "Calidad de Atención" revelan una relación estadísticamente significativa y positiva. El coeficiente de correlación obtenido fue sustancial, alcanzando un valor de 0.726, indicando una asociación fuerte entre la eficacia en el registro de citas médicas vía web y la percepción de la calidad en la atención en salud. Este hallazgo sugiere que a medida que mejora la eficiencia del proceso de registro de citas en línea, los usuarios tienden a experimentar una mayor satisfacción y impresión positiva de la calidad de atención en el hospital pediátrico. La significancia estadística, con un valor de <.001, respalda la solidez de esta relación. En consecuencia, los hallazgos amparan la afirmación de la hipótesis de que la eficacia en el registro de citas vía web se correlaciona positivamente con la calidad de atención en salud, subrayando la importancia de una gestión eficiente de citas en línea para mejorar la práctica y satisfacción de los beneficiarios en el contexto hospitalario pediátrico.

(H2): La hipótesis planteó el lapso de agendamiento de citas médicas vía web influiría en la calidad de atención. Se anticipó que un tiempo de registro más corto se asociaría positivamente con una mejor percepción de la calidad de atención.

Tabla 9
Hipótesis específica 2

			Tiempo de registro	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Tiempo de Registro	Coeficiente de correlación	1.000	.572**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	63	63
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.572**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	63	63

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

La evaluación de correlación de Spearman entre las variables "Tiempo de Registro" y "Calidad de Atención" revela una asociación estadísticamente significativa con un factor de correlación de 0.572, revelando una relación moderada entre el tiempo dedicado al registro de citas médicas vía web y la impresión de la calidad de atención. Este hallazgo sugiere que existe una tendencia positiva entre un proceso de registro más rápido y la mejora en la apreciación de la calidad de atención médica en el nosocomio pediátrico. La significancia estadística, con un valor de $p < 0.001$, respalda la solidez de esta relación. En consecuencia, los resultados respaldan la hipótesis de que un menor tiempo de registro en línea se correlaciona positivamente con una percepción más favorable de la calidad de atención en salud, destacando la importancia de eficientes procesos de registro con el propósito de elevar la calidad de la experiencia del usuario en el contexto hospitalario pediátrico.

(H3): Se predijo que la cancelación de citas médicas vía web tendría un impacto negativo en la impresión de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Aquellos que experimentaron la cancelación de citas vía web reportarían niveles más bajos de satisfacción y apreciación de calidad.

Tabla 10
Hipótesis específica 3

			Cancelación	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Cancelación	Coeficiente de correlación	1.000	.030
		Sig. (bilateral)	.	.818
		N	63	63
Calidad de Atención	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.030	1.000
		Sig. (bilateral)	.818	.
		N	63	63

Los resultados de la correlación de Spearman entre las variables "Cancelación" y "Calidad de Atención" indican una correlación insignificante ($r = 0.030$, $p = 0.818$).

Contrario a lo que se había predicho en la hipótesis H3, no se encontró una asociación significativa entre la cancelación de citas médicas vía web y la apreciación de la calidad de atención. Esto sugiere que la cancelación de citas médicas no está relacionada de manera sustancial con la evaluación que los beneficiarios hacen de la calidad de atención en el hospital pediátrico. Es importante destacar que, a pesar de la falta de correlación significativa, el impacto de la cancelación de citas vía web en la percepción de calidad puede depender de otros factores no explorados en esta investigación. Estos resultados proporcionan una visión más completa de la complejidad de la relación entre la cancelación de citas médicas y la valoración de la calidad de atención en el contexto hospitalario pediátrico.

(H4): Se esperó que la facilidad para acceder y utilizar la web del hospital estuviera positivamente relacionada con la apreciación de la calidad de atención. La accesibilidad contribuiría a una experiencia general más positiva.

Tabla 11
Hipótesis específica 4

			Accesibilidad	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.774**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	63	63
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.774**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	63	63

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

Los hallazgos de la correlación de Spearman entre los elementos "Accesibilidad" y "Calidad de Atención" revelan una correlación significativa y positiva ($r = 0.774$, $p < 0.001$).

Esto respalda la hipótesis H4, que preveía que la accesibilidad a los servicios de salud a través de citas médicas vía web estaría positivamente relacionada con la apreciación de la calidad de atención. Estos hallazgos sugieren que a medida que los beneficiarios experimentan una mayor facilidad y accesibilidad al utilizar la plataforma web para gestionar sus citas médicas, también tienden a evaluar más positivamente la calidad de la atención recogida en el hospital pediátrico. La fuerte correlación indica que la implementación efectiva de servicios de citas médicas vía web puede tener una repercusión sustancial en la apreciación global de la calidad de atención desde el punto de vista de pacientes y sus familias. Estos hallazgos respaldan la premisa de que la accesibilidad a través de plataformas web contribuye de manera significativa al progreso de la experiencia del beneficiario en términos de calidad de atención en el contexto hospitalario pediátrico.

(H5): La hipótesis sostuvo que la eficacia en la programación y confirmación de citas médicas a través de mensajes de texto se correlacionaría positivamente con la apreciación de calidad de atención.

Tabla 12
Hipótesis específica 5

			Eficacia	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1.000	.790**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	63	63
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.790**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	63	63

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

Los hallazgos de la correlación de Spearman entre las variables "Eficacia" y "Calidad de Atención" indican una fuerte correlación positiva significativa ($r = 0.790$, $p < 0.001$), respaldando la hipótesis H5.

Esta correlación indica que a medida que los usuarios experimentan una mayor eficiencia procedimiento de administración de citas médicas en línea, también experimentan una mejora sustancial en la apreciación de la calidad de atención en el nosocomio pediátrico. La firme conexión positiva entre la eficacia en la gestión de citas en línea y la apreciación de la calidad de atención destaca la importancia de establecer sistemas de programación de citas en línea que sean eficaces y eficientes. Estos resultados indican que, cuando los usuarios experimentan una mayor eficacia, como la rapidez y la sencillez en la ejecución de registro de citas en línea, tienden a evaluar más favorablemente la calidad de atención que reciben en la institución pediátrica. En consecuencia, estos hallazgos respaldan la noción de que optimizar la eficacia en la gestión de citas médicas vía web puede tener un impacto positivo en la apreciación general de la calidad de atención brindada en el contexto hospitalario pediátrico.

(H6): La satisfacción con el registro de citas médicas vía web se espera que esté positivamente vinculada con la apreciación general de la calidad de atención. Los beneficiarios satisfechos tenderán a tener una visión más favorable de la atención médica proporcionada.

Tabla 13
Hipótesis específica 6

			Grado de Satisfacción	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Grado de Satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	.835**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	63	63
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.835**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	63	63

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

Los hallazgos de la correlación de Spearman de los elementos "Grado de Satisfacción" y "Calidad de Atención" respaldan de manera contundente la hipótesis H6, evidenciando una correlación positiva y altamente significativa ($r = 0.835$, $p < 0.001$).

Estos hallazgos indican que existe una relación robusta entre distintas medidas de satisfacción de los beneficiarios con el procedimiento de gestión de citas médicas vía web y su percepción general de la calidad de atención en la institución pediátrica. En otras palabras, a medida que los usuarios expresan un mayor grado de satisfacción con el procedimiento de gestión de citas en línea, también tienden a evaluar de manera más positiva la calidad de atención que reciben en el contexto hospitalario pediátrico. La fuerza y la dirección positiva de esta correlación sugieren que la mejora en la complacencia de los usuarios con el sistema de citas médicas en línea se asocia positivamente con una mejor apreciación de la calidad de atención.

(H7): La hipótesis sugiere que la frecuencia de uso del sistema de citas médicas por web se correlacionará positivamente con la apreciación general de la calidad de atención. Aquellos que utilicen el sistema de manera recurrente tendrán una visión más positiva de la atención médica ofrecida por el hospital.

Tabla 14
Hipótesis específica 7

			Aceptabilidad	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Aceptabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.887**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	63	63
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.887**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	63	63

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

Los hallazgos de la correlación de Spearman entre los elementos "Aceptabilidad" y "Calidad de Atención" respaldan de manera concluyente la hipótesis H7, revelando una correlación positiva y altamente significativa ($r = 0.887, p < 0.001$).

Estos hallazgos indican que existe una conexión robusta entre la aceptabilidad del procedimiento de gestión de citas médicas vía web y la apreciación general de la calidad de atención en el hospital pediátrico. En términos simples, a medida que los usuarios encuentran más aceptable el sistema de citas en línea, también tienden a evaluar de manera más positiva la excelencia en la prestación de servicios de salud que reciben. La fuerte asociación positiva y la significancia estadística destacan la importancia de considerar la percepción de aceptabilidad del sistema como un factor clave que influye en la valoración global de la calidad de atención. Estos hallazgos respaldan la idea de que mejorar la aceptabilidad del sistema de gestión de citas en línea puede contribuir positivamente a la apreciación general de la eficacia de atención en el entorno del hospital pediátrico.

V. DISCUSIÓN

El examen de los resultados derivados de esta investigación acerca de la gestión de citas web y la calidad de atención en una institución de salud pediátrica de Lima revela importantes hallazgos que contribuyen a entender la conexión entre estos dos elementos fundamentales en el campo de la atención sanitaria. La investigación sobre la gestión de citas médicas vía web y su correlación con la calidad de atención en un hospital pediátrico de Lima ha revelado hallazgos significativos y esclarecedores. La hipótesis general, que postulaba una relación sustancial entre ambas variables, fue respaldada por la correlación de Spearman, que arrojó un coeficiente de 0.734 con un nivel de confianza de $p < 0.001$. Esta asociación robusta sugiere que la eficiencia en el trámite de citas médicas en línea está directamente relacionada con la percepción de calidad en la atención médica.

Las hipótesis específicas proporcionaron una comprensión más detallada de esta relación. La hipótesis H1 anticipó una correlación positiva entre la eficacia en el trámite de citas médicas vía web y la apreciación de la calidad de atención. Los resultados confirmaron esta hipótesis, mostrando una correlación sustancial y positiva ($r = 0.726$, $p < 0.001$). Esto indica que un proceso eficiente de registro de citas en línea se asocia con una mayor satisfacción y apreciación positiva de la calidad de atención. La eficacia en la gestión de citas médicas en línea emerge como un factor crítico con la finalidad de elevar la satisfacción de los usuarios en el ambiente hospitalario pediátrico.

Contrariamente a la hipótesis H2, que sugería una correlación positiva entre un menor tiempo de registro y la calidad de atención, los resultados revelaron una correlación moderada pero significativa ($r = 0.572$, $p < 0.001$). Esto indica que un tiempo de registro más corto se relaciona positivamente con una apreciación mejorada de la calidad del servicio de atención. La eficiencia en los procesos de registro sigue siendo un elemento clave, aunque el tiempo específico puede no ser el único factor determinante.

En relación con la hipótesis H3, que postulaba un impacto negativo de la cancelación de citas vía web en el discernimiento de la calidad de atención, los resultados indicaron una correlación insignificante ($r = 0.030$, $p = 0.818$). A pesar de no encontrar una asociación sustancial, estos resultados señalan la

complejidad de esta relación, sugiriendo que otros factores no explorados podrían influir en la estimación de la calidad de atención en casos de cancelación de citas médicas vía web.

En relación con la hipótesis H4, que postulaba una correlación positiva entre la accesibilidad y la calidad de atención, los hallazgos respaldaron sólidamente esta idea al revelar una correlación significativa y positiva ($r = 0.774$, $p < 0.001$). Este resultado subraya la relevancia crítica de mejorar la accesibilidad a través de la web para potenciar la apreciación de la calidad de atención. Se evidencia que facilitar el acceso a los servicios de salud mediante citas médicas en línea emerge como un elemento esencial para optimizar la experiencia del usuario.

Por otro lado, las hipótesis H5 abordaban la eficacia en la programación de citas; H6, la satisfacción del usuario y la H7, la frecuencia de uso del sistema, fueron respaldadas por correlaciones positivas y significativas (rango de 0.790 a 0.887, todos $p < 0.001$). Estos resultados indican claramente que mejorar la eficacia, satisfacción y aceptabilidad del sistema de citas médicas en línea contribuye de manera positiva a la apreciación global de la calidad de atención en un instituto pediátrico de Lima. Estos hallazgos, contrastados con investigaciones anteriores, refuerzan la idea de que aspectos específicos de la gestión de citas en línea impactan directamente en la apreciación de calidad por parte de los usuarios, proporcionando así un aporte valioso a la literatura existente.

En resumen, los hallazgos del estudio señalan que la gestión de citas médicas vía web guarda una conexión directa con la calidad de atención proporcionada en el hospital pediátrico de Lima. La eficiencia en los procesos de registro, la accesibilidad a través de la web y la satisfacción del beneficiario son factores clave que influyen en la apreciación de la calidad de atención. Aunque la cancelación de citas médicas vía web no mostró una correlación significativa, se reconoce la necesidad de explorar factores adicionales que puedan influir en esta dinámica compleja.

Los hallazgos de esta investigación ofrecen conocimientos importantes para la constante mejora en la gestión de programación de citas médicas y la calidad de atención en el hospital pediátrico de Lima. Las correlaciones identificadas

ofrecen una base sólida para implementar estrategias específicas que puedan tener un impacto positivo en la vivencia de los usuarios y, por último, en la calidad percibida de los servicios de salud. Estos hallazgos proporcionan una guía valiosa para a fase de decisión informada y acciones que logren optimizar significativamente la experiencia del usuario en el ámbito hospitalario pediátrico.

Al contextualizar estos hallazgos con antecedentes internacionales y nacionales, se refuerza la relevancia de instaurar y perfeccionar sistemas de citas en línea. Los antecedentes proporcionan una valiosa perspectiva para comparar los resultados, conclusiones y objetivos de tu investigación sobre la gestión de citas médicas vía web y la calidad de atención en un hospital pediátrico de Lima.

En resumen, esta exploración comparte similitudes con los antecedentes, especialmente en la importancia de la eficiencia en la gestión de citas en línea para optimizar la calidad de atención. Los resultados y conclusiones de estudios anteriores respaldan la relevancia de esta investigación y proporcionan un contexto valioso para entender las implicaciones prácticas de tus hallazgos. Nazia y Sarda (2014) exploraron las opiniones de los usuarios sobre el procedimiento de citas en línea en un centro de salud universitario, encontrando satisfacción general, aunque identificaron diferencias en las percepciones entre estudiantes y personal. Peng Zhao y otros (2017) analizaron la transformación de la atención médica centrada en el paciente a través de la implementación de programación médica basada en web. Se destacaron beneficios en métricas como la tasa de ausencia y la satisfacción, pero se señalaron barreras como costos y seguridad.

Fernández y González (2021) desarrollaron un procedimiento web informático para el trámite eficiente de citas médicas en una institución privada, obteniendo una marcada aprobación de los usuarios. Gonçalves y otros (2002) propusieron un enfoque sistemático para reducir las listas de espera en citas médicas, logrando una reducción significativa del tiempo de espera mediante un modelo de toma de decisiones optimizado. Cano y otros (2002) abordaron el aumento de la demanda de consultas especializadas y sugirieron métodos de programación para acelerar el acceso y optimizar la eficiencia del sistema de salud.

Leigh & Ashall-Payne (2019) identificaron factores influyentes en la

recomendación de Tecnologías de Salud Digital por parte de proveedores de atención médica, destacando la importancia de la aprobación reguladora y la evidencia de seguridad y eficacia. En el contexto internacional, el gobierno chino implementó sistemas de citas en línea, pero solo el 17% de los pacientes optaron por utilizarlo, sugiriendo la necesidad de promoción y equilibrio entre métodos tradicionales y en línea (BMC Medical Informatics and Decision Making, 2018).

Suasnabas y otros (2019) exploraron las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en odontología, destacando oportunidades para la comunicación y enseñanza, mientras que Henao (2018) abordó retos en la entrega de servicios de salud en Colombia, enfocándose en la programación de citas médicas.

Los antecedentes nacionales incluyen estudios como el de Silupu y Shielbert (2018) sobre un procedimiento digital con respecto a la administración de citas médicas, Apaza & Uribe (2023) que examinó la perspectiva positiva de los pacientes hacia las solicitudes telefónicas y virtuales, y Asencios (2018) que evaluó un sistema en línea en la Clínica Villa Salud. Alvarado & López (2022) desarrollaron una app para mejorar la gestión de citas médicas en un nosocomio, logrando reducir el tiempo de gestión. Herrera (2019) propuso optimizar la atención a los pacientes mediante la puesta en marcha de reservas en línea, y Neyra (2017) evaluó la materialización de un sistema web para gestionar citas horarias en un hospital.

Finalmente, Zafra-Tanaka y otros (2015) abordaron la insatisfacción en la atención médica, proponiendo soluciones como la actualización del registro de medicamentos y la mejora en la comunicación con el personal médico. Estos hallazgos proporcionan una base amplia y diversa para discutir la gestión de citas médicas y su impacto en la calidad de atención en salud.

Es fundamental reconocer las limitaciones de este estudio, como la falta de exploración de algunos factores que podrían influir en la relación entre cancelación de citas y calidad de atención. También, la investigación se centró en un hospital pediátrico específico, lo que podría limitar la generalización de los resultados a otros entornos de atención médica. Además, no se exploraron exhaustivamente algunos factores que podrían influir en la relación entre

cancelación de citas y calidad de atención, lo que sugiere la necesidad de investigaciones adicionales en estas áreas. También es crucial reconocer la posibilidad de factores externos no controlados que podrían haber influido en los resultados.

Otra limitación radica en la falta de evaluación de la experiencia del personal médico y administrativo en la implementación de la gestión de citas vía web, lo que podría haber proporcionado perspectivas adicionales sobre la efectividad y desafíos de este sistema. Además, la investigación no abordó la variabilidad en la calidad de atención según la clase de servicio médico, lo que podría ser objeto de futuros estudios.

Este análisis señala diversas limitaciones que deben tomarse en cuenta al analizar los resultados. La magnitud de la muestra, aunque representativo del hospital pediátrico de Lima, podría limitar la generalización de los hallazgos a otros entornos médicos. Además, la autoevaluación de los usuarios para evaluar la excelencia en la atención y la satisfacción introduce el riesgo de sesgos en las respuestas. No se consideraron ciertos factores externos y cambios tecnológicos que podrían haber influido en la gestión de citas médicas durante el período de estudio. La exclusión de pacientes sin acceso a Internet podría haber introducido sesgos en la muestra, excluyendo perspectivas importantes. También es crucial reconocer que la encuesta se realizó de manera anónima, lo que podría haber afectado la veracidad y sinceridad de las respuestas. Estas limitaciones destacan la importancia de analizar con cautela los resultados y señalan áreas a tener en cuenta que podrían ser exploradas en futuras realizar investigaciones para alcanzar una comprensión más exhaustiva y precisa de la relación entre la gestión de citas médicas vía web y la calidad de atención en entornos pediátricos de salud.

La ausencia de un análisis detallado de variables demográficas específicas podría limitar la habilidad de aplicar los resultados a conjuntos de población más amplias. La falta de consideración de variables como la edad, el sexo y el estatus económico podría haber dejado de lado aspectos cruciales que influyen en la apreciación personal de la calidad de atención en el contexto de la gestión de citas vía web.

Otra limitación que requiere atención es la naturaleza transversal de la investigación. Al centrarse en un momento específico en el tiempo, el estudio puede no captar completamente la dinámica temporal y las posibles variaciones estacionales o circunstanciales que podrían afectar las percepciones de calidad de atención. Se sugiere que futuras investigaciones consideren un enfoque longitudinal con el fin de obtener una perspectiva más integral y dinámica de la conexión.

Además, la investigación no abordó a fondo las posibles variaciones culturales en las percepciones de calidad de atención. Diferentes contextos culturales pueden tener influencias significativas en cómo los beneficiarios se relacionan con los servicios de salud en línea y perciben la calidad del cuidado proporcionado. Explorar estas variaciones culturales en investigaciones del futuro, podría ampliarse la comprensión integral de la conexión entre la gestión de citas en línea y la calidad de atención.

Se recomienda que futuras investigaciones aborden más a fondo las variables no exploradas y amplíen el alcance a otros hospitales y contextos de atención médica. Además, la implementación de intervenciones específicas basadas en los hallazgos de este estudio podría proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar concretamente la gestión de citas médicas y la calidad de atención.

En resumen, a pesar de estos desafíos metodológicos, la investigación arroja luz sobre la relevancia de la gestión de citas médicas vía web para mejorar la calidad de atención. Sin embargo, futuras investigaciones deberían abordar las limitaciones identificadas para fortalecer la validez y aplicabilidad de estos hallazgos en diferentes contextos médicos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: La hipótesis general que postulaba una relación relevante entre estas dos variables fue respaldada por la correlación de Spearman, que mostró un coeficiente de 0.734 con un nivel de confianza de $p < 0.001$. Esta fuerte correlación sugiere que a medida que mejora la eficiencia en la gestión de citas médicas en línea, también lo hace la percepción de calidad en la atención médica.

Segundo: Al analizar las hipótesis específicas, se halló una asociación positiva significativa entre la eficacia en el registro de citas médicas vía web y la calidad de atención ($r = 0.726$, $p < 0.001$). Esto implica que una gestión más eficiente de citas en línea se asocia con una percepción más favorable de la atención médica. Asimismo, la correlación entre el tiempo de registro y la calidad de atención fue moderada pero significativa ($r = 0.572$, $p < 0.001$), indicando que un tiempo de registro más corto se relaciona positivamente con una apreciación mejorada de la calidad del servicio de atención.

Tercero: Contrario a lo anticipado en la hipótesis H3, no se encontró una asociación significativa entre la cancelación de citas médicas vía web y la apreciación de la calidad de atención ($r = 0.030$, $p = 0.818$). Estos resultados destacan la complejidad de la conexión entre la cancelación de citas y la evaluación de la calidad de atención, sugiriendo que otros factores no explorados podrían influir en esta dinámica.

Cuarta: La hipótesis H4, que preveía una correlación positiva entre la accesibilidad a través de la web y la calidad de atención, fue respaldada por una correlación significativa y fuerte ($r = 0.774$, $p < 0.001$). Esto indica que una mayor accesibilidad a través de citas médicas en línea se asocia positivamente con una mejor apreciación de la calidad de atención.

Quinto: Las hipótesis H5 a H7, que abordaron la eficacia de la programación de citas, la satisfacción del usuario y la frecuencia de uso del sistema, todas fueron respaldadas por correlaciones positivas y significativas (rango de 0.790 a

0.887, Todo $p < 0.001$). Estos resultados sugieren que mejorar la eficacia, satisfacción y aceptabilidad del sistema de citas médicas vía web contribuye de manera positiva a la percepción general de la calidad de atención en el hospital pediátrico.

En resumen, los resultados indican que la gestión de citas médicas vía web guarda una conexión directa con la calidad de atención proporcionada en el hospital pediátrico de Lima, destacando la importancia de implementar y mejorar eficientes sistemas de citas en línea para optimizar la experiencia y la complacencia de los beneficiarios en el ámbito de la atención médica pediátrica.

VII. RECOMENDACIONES

Primero, se sugiere a los profesionales del hospital y a los nuevos investigadores iniciar sus estudios con una exhaustiva revisión bibliográfica vinculada a la administración de la programación de citas médicas vía web y la calidad de atención en entornos hospitalarios pediátricos. Esta revisión permitirá contextualizar el estudio en el marco teórico existente e identificar posibles brechas de conocimiento.

Segundo, se recomienda la inclusión de diversidad de perspectivas: para enriquecer la investigación, se aconseja considerar tanto las perspectivas de los proveedores de atención médica como las de los usuarios finales al recopilar datos. La inclusión de estas voces proporcionará una comprensión más completa de la interacción entre la gestión de citas médicas vía web y la apreciación de la calidad de atención.

Tercero, se recomienda específicamente a los investigadores y profesionales que participan en el estudio el empleo de métodos mixtos: con el objetivo de asegurar la autenticidad y la credibilidad de los resultados, se sugiere emplear métodos mixtos que integren enfoques cuantitativos y cualitativos. Esto permitirá indagar a fondo en las vivencias y opiniones de los usuarios, complementando los hallazgos cuantitativos con narrativas cualitativas.

Cuarto, se sugiere atención en la elección de los participantes: en el diseño del estudio, es fundamental dedicar atención especial a la determinación de la muestra, asegurándose de que sea representativa de la población objetivo. Considerar la inclusión de variables demográficas relevantes también puede proporcionar información adicional sobre posibles disparidades en la apreciación de la calidad de atención.

Quinto, se recomienda implementar un control de variables influyentes específicamente dirigido a los investigadores involucrados en este estudio. Con el objetivo de fortalecer la validez interna de la investigación, se aconseja a los

investigadores llevar a cabo un control meticuloso de los factores que podrían tener un impacto significativo en los resultados. Este proceso implica la identificación y consideración minuciosa de posibles variables de confusión que podrían distorsionar el vínculo entre la gestión de citas y la calidad de atención, asegurando así la robustez y la integridad de los hallazgos.

Sexto, se sugiere enfáticamente a quienes llevan a cabo el análisis de datos que empleen métodos rigurosos y adecuados para la naturaleza de los datos recopilados. Esta recomendación tiene como objetivo fundamental contribuir a la autenticidad y confiabilidad de los resultados conseguidos. La elección y ejecución cuidadosa de métodos de análisis rigurosos fortalecerá la validez de las conclusiones extraídas de los datos, garantizando una interpretación precisa y fundamentada en la realidad de la investigación.

Séptimo se recomienda compartir hallazgos de manera abierta y transparente: finalmente, se insta tanto a profesionales del hospital como a nuevos investigadores a compartir los hallazgos y contribuciones de manera abierta y transparente mediante la publicación en revistas científicas y presentaciones en conferencias académicas. La difusión de los resultados contribuirá al progreso del conocimiento en la disciplina y facilitará la construcción continua sobre esta base.

REFERENCIAS

- 9000:, O. I.-I. (2018). *Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. www.iso.ch
- Abisambra, A., & Mantilla, L. (2008). Aplicación de la teoría de restricciones a los procesos de producción de la planta de fundición de Imusa. *Soluciones de Postgrado EIA*(3), 121-133.
<https://revistas.eia.edu.co/index.php/SDP/article/view/292/285>
- Akinode, J., & Oloruntoba, S. (2017). Design and implementation of a patient appointment and scheduling system. *IARJSET*, 4(12).
<https://doi.org/10.17148/IARJSET.2017.41203>
- Alvarado, G., & López, M. (2022). *Sistema Web para mejorar la gestión de citas médicas en el*. Repositorio UCV:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88887>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Apaza, A., & Uribe, R. (2023). Formas de obtención de una cita en atención primaria: una revisión de la literatura. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 5(2). <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/414e>
- Arévalo, K. (2015). *Implementación de un sistema de control de citas médicas integrado con una aplicación movil que facilite la gestión de búsqueda y reservas clínicas*. Lima: PUCP.
- Asencios, A. (2018). *Sistema web para el control de citas médicas en el Departamento de*. Lima: UCV.
- Balvis, Y. (2018). *Aplicación web para la gestión académica del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Chimbote*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29054>
- Betancourt, M. (2019). *Gestión óptima de citas médicas*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- BMC Medical Informatics and Decision Making. (2018). Questionnaire survey about use of an online appointment booking system in one large tertiary public hospital outpatient service center in China. *EBSCO*.
- Cano, J. (1996). Mejorando la gestión de la lista de espera de especialidades médicas desde la atención primaria. Propuesta de un indicador de rendimiento. <http://hdl.handle.net/11000/702>

- Cano, J., Medina, E., Custardoy, J., Orozco, D., Pineda, M., & Quirce, F. (2002). Impacto de una intervención sobre la lista de espera de especialidades médicas en un área de salud. *Revista atención primaria*, 17.
- Carvajal, K., & Solano, C. (2020). *Desarrollo de una aplicación web para el control de citas y manejo de historial médico en la unidad médica Family Care de Guayaquil*. Guayaquil.
- Cervantes, E., & Valladolid, J. P. (2020). *Desarrollar una plataforma web para mejorar la atención de citas de la empresa Junes Dent*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- De La Cruz Rocafuerte, D. J. (2022). *Desarrollo de una aplicación web para la gestión de reservas de citas online y control de consultas médicas en el consultorio Servi Natal*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7722>
- Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao. *revista gobierno y gestion publica*.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/181/221>
- DiPrete Brown, L., Miller Franco, L., Rafeh, N., & Hatzell, T. (s.f.). *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo*. Maryland: USAID.
- Estado Peruano. Plataforma Digital Única. . (21 de mayo de 2023). *Obtener cita médica en un establecimiento del MINSA [Internet]*.
<https://www.gob.pe/32985-obtener-cita-medica-en-un-establecimiento-del-mins>
- Farji-Brener , A. (2007). Una forma alternativa para la enseñanza del método hipotético-deductivo. *Interciencia*, 32(10), 716-720.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442007001000015
- Fernandez, M. A., & González, D. (2021). Sistema informático Web para la gestión de citas e historial médico. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(1), 103-111.

- Gómez-Besteiro, M., Somoza-Digón, J., Einöder-Moreno, M., Jiménez-Fraga, M., Castiñeira-Pere, S., & Feijoo-Fuentes, M. (2012). Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. *Enfermería Clínica*, 182-190.
- Gonçalves, B. S., Vieira, E., Lima, R. M., & Dinis-Carvalho, J. (2002). Un enfoque sistematizado para la reducción de la lista de espera de citas médicas. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/0103-6513.20210137>
- Gonzales, L. (2019). *Implementación de sistema de reserva de citas médicas en línea*. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/9910>: repositorio.usil.edu.pe
- Henao, G., Marín, M., Ramírez, V., & Zapata, I. (2018). *Nivel de satisfacción en la asignación de citas médicas en el servicio de consulta externa en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Mistrató*. Pereira: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Herrera, D. (2019). *Sistema Web para la gestión de citas médicas en el centro de Salud Nicrupampa*. Huaraz.
- Leibner, G., Brammli-Greenberg, S., Mendlovic, J., & Israeli, A. (2023). To charge or not to charge: reducing patient. *Israel Journal of Health Policy Research*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s13584-023-00575-8>
- Leigh, S., & Ashall-Payne, L. (2019). The role of health-care providers in mHealth adoption. *The Lancet Digital Health*, 1, 58-59. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(19\)30025-1](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(19)30025-1)
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Ludeña, J. (1 de mayo de 2021). *economipedia.com*. Teoría de colas: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-colas.html>
- Martos, A., Jiménez, J. J., Muñoz, D., López-Manzanares, A., Alonso, C. P., & Márquez Villarejo, M. (2019). Transformación digital en el acceso a la Atención Especializada: Aplicación Cita Web AE. *Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 8(2), 28-53.
- Méndez Rosey, J. (10 de Mayo de 2013). *gestiopolis.com*. Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

- MINSAL. (2016). *Gestión de Citas mediante Contactabilidad*. :
https://www.minsal.cl/wpcontent/uploads/2016/09/11_GESTION-DE-CITAS-1.pdf.
- Moreno Sierra, P., & Guzmán Castillo, K. (2017). *Haciendo visible lo invisible: prácticas comunes innecesarias como expresión de violencia obstétrica*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
<https://core.ac.uk/download/pdf/185621113.pdf>
- Mucha Hospinal, L., Chamorro Mejía, R., Oseda Lazo, M., & Alania Contreras, R. (2021). Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Desafíos*, 12(1), 50-7.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Mucha, L. C. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57.
- Nazia, S., & Sarda, E. (2014). Online Appointment Scheduling System for Hospitals—An Analytical Study. *International Journal of Innovations in Engineering & Technology*. <https://ijiet.com/wp-content/uploads/2014/12/4.pdf>
- Neyra Valdivia, L. A. (2017). *Implementación del sistema web para la gestión de citas horarias en el Hospital María Auxiliadora*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/274>
- Organización Panamericana de la Salud. (1990). *Departamento de registros Médicos: Guía para su organización*. Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.
<https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2747.pdf>
- Peng Zhao, Illhoi Yoo, Lavoie, J., Lavoie, B., & Simoes, E. (2017). Web-Based Medical Appointment Systems: A Systematic Review. *J Med Internet Res*, 9(4)(134). <https://doi.org/10.2196/jmir.6747>
- Ramos, R., Pratts, M., González, M., & Bernal, C. (2008). La calidad de la atención en salud. *Oral*, 9(S1), 2-20.
- Reales, L., Robalino, G., Peñafiel, A., Cárdenas, J., & Cantuña-Vallejo, P. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Revista*

- Universidad y Sociedad*, 14(S5), 681-691.
- Reverón, N. (2015). La gestión del tiempo. Tenerife, España: Universidad de la Laguna.
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DEL%20TIEMPO.pdf>
- Rivera, M. (2020). *Evaluación de la fiabilidad en el sistema web de agendamiento de citas médicas del hospital General*. Riobamba.
- Rodríguez, A., Jarillo, E., & Casas, D. (2018). La consulta médica, su tiempo y duración. <https://doi.org/10.5867/medwave.2018.05.7264>
- Roque Bar, A. (2010). La Metodología Cuantitativa y su Uso en América Latina. *Cinta moebio* (37), <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2010000100001> .
- Silupu, W., & Shielbert, W. (2018). Sistema web para el proceso de gestión de citas médicas en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
<https://doi.org/20.500.12692/35285>
- Suasnabas, L., Campos, O., Rivera, C., Zumba, R., & Escudero, W. (2019). Una mirada de las tecnologías de información y la comunicación en odontología. *Dominio de las Ciencias*, 5, 497-522.
<https://doi.org/10.23857/dc.v5i2.917>
- Tolentino, E. (2018). *Aplicación Web basada en el patrón MVC para mejorar la gestión de citas médicas en la Clínica Belen Chimbote*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38043>
- Wallace, S. (1990). The No-Care Zone: Availability, Accessibility, and Acceptability in Community-Based Long-Term Care. *The Gerontologist*, 30(2), 254–261. <https://doi.org/10.1093/geront/30.2.254>
- Wallace, S., & Enriquez-Haas, V. (2001). Disponibilidad, accesibilidad y aceptabilidad en el sistema de atención médica en vías de cambio para los adultos mayores en los Estados Unidos. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 10, 18-28.
https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpsp/v10n1/5847.pdf
- Zafra-Tanaka, J., Veramendi-Espinoza, L., & Villa-Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la Facultad de Medicina*.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de citas médicas vía web	La gestión de citas médicas vía web utiliza plataformas web para organizar y confirmar citas entre profesionales de la salud y pacientes (Rodríguez y otros, 2018). Permite a los pacientes solicitar citas desde cualquier lugar con acceso a Internet, evitando largas esperas. (Arévalo, 2015) Ofrece disponibilidad las 24/7 y la confirmación de citas en línea. Los pacientes solo necesitan validar su identidad para recibir atención en la especialidad deseada.	La variable operacional de la gestión de citas médicas web incluye el testimonio de la cita, el cambio de cita y la cancelación, según (MINSAL, 2016). Se utilizan indicadores y fórmulas propuestos por varios autores para medir estos aspectos, como el tiempo promedio de registro de citas y errores en los reportes de citas médicas. La satisfacción del paciente se relaciona con la cancelación. Estos indicadores y fórmulas ofrecen medidas cuantificables para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de citas médicas en línea.	Registro de citas médicas.	Calificación al registro de las citas médicas en línea
			Testimonio de la cita.	Tiempo del registro de las citas médicas en línea
			Cancelación de la cita médica.	Número de citas médicas canceladas o reprogramadas.
Calidad de Atención en Salud	La calidad en la atención médica es de creciente interés, con percepciones diversas entre gerentes, usuarios y profesionales de la salud. Según la ISO, la calidad se refiere al grado en que un servicio cumple sus objetivos. (Henao y otros, 2018)	La calidad en la atención médica, según (DiPrete Brown y otros), abarca dimensiones clave: eficacia (cumplimiento de resultados), satisfacción del paciente (relaciones y confianza), eficiencia (optimización de recursos) y continuidad (servicios ininterrumpidos). Estas dimensiones se	Acceso a los servicios.	Accesibilidad al servicio de gestión de citas vía web.
			Eficacia.	Citas médicas que se programan y confirman correctamente a través de sms
			Satisfacción del cliente.	Grado de satisfacción de los pacientes con el sistema de gestión de

		entrelazan para una definición completa de calidad en la atención médica.		<p>citas médicas vía web.</p> <p>Pacientes que recomendarían el sistema de citas médicas por web a otros pacientes.</p>
			<p>Aceptabilidad de los servicios.</p>	<p>Pacientes que utilizan el sistema de citas médicas por web de forma recurrente en lugar de otros métodos.</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Encuesta dirigida a los padres y/o tutores de los pacientes del INSNSB.

Estimado participante, estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la actividad desarrollada en la gestión de citas médicas del INSN-SB. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" la alternativa que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

Variable N°1 Gestión de citas médicas vía web.

Dimensión N°1: Registro de la Cita vía web

Indicador N° 1: Calificación del registro de la cita web.

- 1) ¿Cómo califica usted, el proceso de sacar una cita en la web del INSN SB?
 1. Excelente
 2. Muy bien
 3. Bien
 4. Regular
 5. Malo

- 2) En términos de navegación y uso, ¿considera que la plataforma web del INSN SB es fácil de utilizar para registrar citas médicas?
 1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo

- 3) Al registrar una cita médica en línea, ¿considera que la plataforma proporciona instrucciones claras y comprensibles?
 1. Siempre
 2. Casi siempre
 3. Regularmente
 4. Algunas veces
 5. Nunca

Dimensión N° 2: Testimonio de la cita médica

Indicador N° 2: Tiempo de registro

- 4) Indique usted, ¿Cómo considera el tiempo de atención del registro de su cita médica vía web del INSNSB?
 1. Extremadamente alto
 2. Muy alto
 3. Alto
 4. Medianamente bajo
 5. Bajo

- 5) ¿Cuánto tiempo estima que tardó en completar el proceso de registro de su última cita médica vía web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?
 1. Menos de 5 minutos
 2. Entre 5 y 10 minutos
 3. Entre 10 y 15 minutos
 4. Más de 15 minutos

5. No estoy seguro
- 6) En comparación con otros métodos de registro de citas, ¿considera que el tiempo de registro en línea es más eficiente?
 1. Mucho más eficiente
 2. Más eficiente
 3. Igual de eficiente
 4. Menos eficiente
 5. Mucho menos eficiente

Dimensión N° 3: Cancelación

Indicador N°3: Número de citas médicas canceladas o reprogramadas.

- 7) ¿Ha tenido que cancelar o reprogramar citas médicas después de haberlas registrado vía web?
 1. Sí, en varias ocasiones
 2. Sí, en algunas ocasiones
 3. No, raramente
 4. No, nunca.
 5. Prefiero no responder

- 8) ¿Con qué frecuencia ha tenido que cancelar o reprogramar una cita médica después de haberla reservado?
 1. Nunca
 2. Raramente
 3. Ocasionalmente
 4. Frecuentemente
 5. Siempre

Variable N° 2 Calidad de Atención en Salud

Dimensión N°1 Acceso a los servicios

Indicador N° 1 Accesibilidad al servicio de gestión de citas vía web.

- 1) ¿Cómo evalúa la facilidad para acceder y utilizar la web del INSNSB en la gestión de citas médicas?
 1. Excelente
 2. Muy bien
 3. Bien
 4. Regular
 5. Malo

- 2) ¿Usted puede registrar su cita en la web del INSNSB en el momento que usted requiere registrarla?
 1. Siempre
 2. Casi siempre
 3. Regularmente
 4. Algunas veces
 5. Nunca

Dimensión N° 2 Eficacia

Indicador N°2 Citas médicas que se programan y confirman correctamente a través de sms.

- 3) ¿Con qué frecuencia ha experimentado problemas con la programación y confirmación de citas médicas a través de mensajes de texto (sms) en el INSNSB?
1. Siempre
 2. Casi siempre
 3. Regularmente
 4. Algunas veces
 5. Nunca
- 4) Recibió oportunamente el mensaje de texto de confirmación luego de realizar el registro de su cita médica.
1. Siempre
 2. Casi siempre
 3. Regularmente
 4. Algunas veces
 5. Nunca
- 5) ¿Ha experimentado alguna dificultad para encontrar citas disponibles en el horario y fecha deseados?
1. Siempre
 2. Casi siempre
 3. Regularmente
 4. Algunas veces
 5. Nunca

Dimensión N°3 Satisfacción del cliente.

Indicador N°3 Grado de satisfacción

- 6) Indique Usted, el grado de satisfacción con la web para el registro de su cita médica
1. Muy satisfactorio
 2. Satisfactorio
 3. No sabe/no contesta
 4. Poco satisfactorio
 5. Nada satisfactorio
- 7) Recomendaría usted el uso de la web para la gestión de citas a otros pacientes del Hospital pediátrico en Lima.
1. Siempre
 2. Casi Siempre
 3. Regularmente
 4. Algunas veces
 5. Nunca

Dimensión N° 4 Aceptabilidad de los servicios.

Indicador N°4 Pacientes que utilizan el sistema de citas médicas por web de forma recurrente en lugar de otros métodos.

- 8) ¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de citas médicas por web en comparación con otros métodos de reserva de citas como vía telefónica y presencial?
1. Siempre
 2. Frecuentemente
 3. Ocasionalmente
 4. Raramente
 5. Nunca
- 9) ¿Cuán satisfactorio le resulta el registro de citas médicas en línea en comparación con otros métodos de reserva de citas como vía telefónica y presencial?
1. Muy satisfactorio
 2. Satisfactorio
 3. No sabe/no contesta
 4. Poco satisfactorio
 5. Nada satisfactorio
- 10) ¿Ha experimentado alguna dificultad para encontrar citas disponibles en el horario y fecha deseados?
1. Siempre
 2. Frecuentemente
 3. Ocasionalmente
 4. Raramente
 5. Nunca

Gracias por completar el cuestionario

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Questionario de Percepción de Padres sobre la Gestión de Citas Médicas Vía Web				
<i>Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken</i>				
N° Items		X	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
Item 2	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3	0.00	0.67
Item 5	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 6	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 7	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 9	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 10	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 11	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	2.333333	0.58	0.44
Item 12	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3	1.00	0.67
Item 13	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 14	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 15	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 16	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 17	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 18	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 19	Relevancia	3	1.00	0.67
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Juan Carlos Roque Quezada

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela del Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, promoción 2023, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: *"Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud de un hospital pediátrico en Lima 2023"* 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 tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

Atentamente.



José Junior Davila Cordova

D.N.I: 43604225

Certificado de validez de contenido del instrumento Gestión de Citas via web y Calidad de Atención en salud

VARIABLE: Gestión de citas via web												
N°	DIMENSIONES / Items	*Pertinencia			*Relevancia			*Claridad			Sugerencias	
		1	2	3	1	2	3	1	2	3		
DIMENSION 1: Registro de la Cita via web												
1	¿Cómo califica usted, el registro de citas via web que realiza el Hospital pediátrico de Lima 2023?			X			X			X		
2	En términos de navegación y uso, ¿considera que la plataforma web del Hospital pediátrico de Lima 2023 es fácil de utilizar para registrar citas médicas?			X			X			X		
3	Al registrar una cita médica en línea, ¿considera que la plataforma proporciona instrucciones claras y comprensibles durante todo el proceso?			X			X			X		
DIMENSION 2: Tiempo de registro de la cita medica												
4	Indique usted, ¿cuánto fue el tiempo de atención del registro de su cita médica via web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X			X			X			
5	¿Cuánto tiempo estima que tardó en completar el proceso de registro de su última cita médica via web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X			X			X			
6	En comparación con otros métodos de registro de citas, ¿considera que el tiempo de registro en línea es más eficiente?		X			X			X			
DIMENSION 3: Cancelación de las citas médicas												
7	¿Ha tenido que cancelar o reprogramar citas médicas después de haberlas registrado via web?		X			X			X			
8	En caso de haber cancelado citas médicas, ¿puede especificar la razón principal?		X			X			X			
9	¿Con qué frecuencia ha tenido que cancelar o reprogramar una cita médica después de haberla reservado?		X			X			X			
VARIABLE: Atención en Salud												
DIMENSIONES / Items											Sugerencias	
DIMENSION 4: Acceso a los servicios												
1	¿Cómo evalúa la facilidad para acceder y utilizar el servicio de gestión de citas médicas via web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X			X			X			
2	¿Digame usted, si puede registrar su cita en el momento que usted requiere registrarla?		X			X			X			
DIMENSION 5: Eficacia												
3	¿Con qué frecuencia ha experimentado problemas con la programación y confirmación de citas médicas a través de mensajes de texto (sms) en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X			X			X			

4	Recibió oportunamente el mensaje de texto de confirmación luego de realizar el registro de su cita médica.			X					X			
5	¿Ha experimentado alguna dificultad para encontrar citas disponibles en el horario y fecha deseados?		X			X			X			
DIMENSION 6: Satisfacción del cliente												
6	Indique Usted, el grado de satisfacción del registro de su cita medica.		X			X			X			
7	Recomendaría usted al uso de la web para la gestión de citas a otros pacientes del Hospital pediátrico en Lima		X			X			X			
DIMENSION 7: Aceptabilidad de los servicios												
8	¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de citas médicas por web en comparación con otros métodos de reserva de citas como via telefónica y presencial?		X			X			X			
9	¿Cuán satisfactorio le resulta el registro de citas médicas en línea en comparación con otros métodos de reserva de citas como via telefónica y presencial?		X			X			X			
10	¿Ha experimentado alguna dificultad para encontrar citas disponibles en el horario y fecha deseados?		X			X			X			

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Juan Carlos Rojas Obando DNI: 45914991

Especialidad del validador: Estadística Aplicada a la investigación

17 de Nov del 2023...

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *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.

AL
 Firma del Experto Informante,
 Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Guillermo Salvatierra Rodriguez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela del Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, promoción 2023, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "*Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud de un hospital pediátrico en Lima 2023*" 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 tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

Atentamente.


Firma

José Junior Davila Cordova

D.N.I: 43604225

Certificado de validez de contenido del instrumento Gestión de Citas vía web y Calidad de Atención en salud

VARIABLE: Gestión de citas vía web										
Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencias					
DIMENSION 1: Registro de la Cita vía web										
1	¿Cómo califica usted el registro de citas vía web que realiza el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X	X	X					No queda claro que aspecto del registro de citas calificación
2	En términos de navegación y uso, ¿considera que la plataforma web del Hospital pediátrico de Lima 2023 es fácil de utilizar para registrar citas médicas?		X	X						
3	Al registrar una cita médica en línea, ¿considera que la plataforma proporciona instrucciones claras y comprensibles durante todo el proceso?		X	X	X					
DIMENSION 2: Tiempo de registro de la cita médica										
4	Indique usted, ¿cuánto fue el tiempo de atención del registro de su cita médica vía web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X	X	X					No queda claro: "el tiempo de atención". Cabe decir: "tiempo de inicio del registro?"
5	¿Cuánto tiempo estima que tardó en completar el proceso de registro de su última cita médica vía web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X	X						
6	En comparación con otros métodos de registro de citas, ¿considera que el tiempo de registro en línea es más eficiente?		X	X						
DIMENSION 3: Cancelación de las citas médicas										
7	¿Ha tenido que cancelar o reprogramar citas médicas después de haberlas registrado vía web?		X	X						
8	En caso de haber cancelado citas médicas, ¿puede especificar la razón principal?		X	X						
9	¿Con qué frecuencia ha tenido que cancelar o reprogramar una cita médica después de haberla reservado?		X	X	X					Motivos de citas programadas, algunas veces según las citas de depósito
VARIABLE: Atención en Salud										
DIMENSIONES / Ítems										
DIMENSION 4: Acceso a los servicios										
1	¿Cómo evalúa la facilidad para acceder y utilizar el servicio de gestión de citas médicas vía web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X	X	X					No queda clara la expresión "cómo evaluar". ¿Para qué fue fácil acceder? ...
2	¿Dijiste usted, si puede registrar su cita en el momento que usted requiere registrarla?		X	X	X					*¿UNA vez puede cancelar la cita en el momento que usted requiere...?
DIMENSION 5: Eficacia										
3	¿Con qué frecuencia ha experimentado problemas con la programación y confirmación de citas médicas a través de mensajes de texto (SMS) en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X	X	X					

¿Cuál es el Hospital pediátrico?

4	Recibió oportunamente el mensaje de texto de confirmación luego de realizar el registro de su cita médica.		X	X	X					
5	¿Ha experimentado alguna dificultad para encontrar citas disponibles en el horario y fecha deseados?		X	X	X					
DIMENSION 6: Satisfacción del cliente										
6	Indique usted, el grado de satisfacción del registro de su cita médica.		X	X	X					
7	Recomendaría usted el uso de la web para la gestión de citas a otros pacientes del Hospital pediátrico en Lima.		X	X	X					
DIMENSION 7: Aceptabilidad de los servicios										
8	¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de citas médicas por web en comparación con otros métodos de reserva de citas como vía telefónica y presencial?		X	X	X					
9	¿Cuán satisfactorio le resulta el registro de citas médicas en línea en comparación con otros métodos de reserva de citas como vía telefónica y presencial?		X	X	X					
10	¿Ha experimentado alguna dificultad para encontrar citas disponibles en el horario y fecha deseados?		X	X	X					

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Guillermo Salazar Pazinos DNI: 46156473

Especialidad del validador: Pediatría

16 de 11 del 2023...

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

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Pauline Mamani

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela del Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, promoción 2023, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "*Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud de un hospital pediátrico en Lima 2023*" 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 tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

Atentamente.


Firma

José Junior Davila Cordova

D.N.I: 43604225

Certificado de validez de contenido del instrumento Gestión de Citas vía web y Calidad de Atención en salud

VARIABLE: Gestión de citas vía web										
Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencias					
DIMENSION 1: Registro de la Cita vía web										
1	¿Cómo califica usted, el registro de citas vía web que realiza el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X		X					
2	En términos de navegación y uso, ¿considera que la plataforma web del Hospital pediátrico de Lima 2023 es fácil de utilizar para registrar citas médicas?		X		X					
3	Al registrar una cita médica en línea, ¿considera que la plataforma proporciona instrucciones claras y comprensibles durante todo el proceso?		X		X					
DIMENSION 2: Tiempo de registro de la cita médica										
4	Indique usted, ¿cuánto fue el tiempo de atención del registro de su cita médica vía web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X		X					
5	¿Cuánto tiempo estima que tardó en completar el proceso de registro de su última cita médica vía web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X		X					
6	En comparación con otros métodos de registro de citas, ¿considera que el tiempo de registro en línea es más eficiente?		X		X					
DIMENSION 3: Cancelación de las citas médicas										
7	¿Ha tenido que cancelar o reprogramar citas médicas después de haberlas registrado vía web?		X		X					
8	En caso de haber cancelado citas médicas, ¿puede especificar la razón principal?		X		X					
9	¿Con qué frecuencia ha tenido que cancelar o reprogramar una cita médica después de haberla reservado?		X		X					
VARIABLE: Atención en Salud										
DIMENSIONES / Ítems										
DIMENSION 4: Acceso a los servicios										
1	¿Cómo evalúa la facilidad para acceder y utilizar el servicio de gestión de citas médicas vía web en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X		X					
2	¿Dígame usted, si puede registrar su cita en el momento que usted requiere registrarla?		X		X					
DIMENSION 5: Eficacia										
3	¿Con qué frecuencia ha experimentado problemas con la programación y confirmación de citas médicas a través de mensajes de texto (sms) en el Hospital pediátrico de Lima 2023?		X		X					

4	Recibe oportunamente el mensaje de texto de confirmación luego de realizar el registro de su cita médica.		X		X					
5	¿Ha experimentado alguna dificultad para encontrar citas disponibles en el horario y fecha deseados?		X		X					
DIMENSION 6: Satisfacción del cliente										
6	Indique Usted, el grado de satisfacción del registro de su cita médica.		X		X					
7	Recomendaría usted el uso de la web para la gestión de citas a otros pacientes del Hospital pediátrico de Lima.		X		X					
DIMENSION 7: Aceptabilidad de los servicios										
8	¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de citas médicas por web en comparación con otros métodos de reserva de citas como vía telefónica y presencial?		X		X					
9	¿Cuán satisfactorio le resulta el registro de citas médicas en línea en comparación con otros métodos de reserva de citas como vía telefónica y presencial?		X		X					
10	¿Ha experimentado alguna dificultad para encontrar citas disponibles en el horario y fecha deseados?		X		X					

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Pauline Hernández DNI: 7279958 E

Especialidad del validador: Investigador en Salud

... 13 de 11 del 2023 ...

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *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.
 Especialidad:

Anexo 4: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN ENCUESTA

DATOS GENERALES

Título del Estudio: "Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud en un hospital pediátrico en Lima 2023"

Código del Protocolo: [Código del protocolo]

Investigador Principal: José Junior Davila Cordova

Teléfono del Investigador Principal: 994987493

Centros Participantes: Instituto Nacional De Salud del Niño San Borja, Universidad Cesar Vallejo sede Este

Dirección de los Centros Participantes: Av. Javier Prado Este 3101, San Borja-Lima Perú, Del Parque 640, San Juan de Lurigancho –Lima Perú

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

a. Características Generales del Estudio: Este estudio de investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de los padres y/o tutores de los pacientes en el hospital pediátrico de Lima sobre la gestión de citas médicas vía web y su relación con la calidad de la atención médica. La investigación busca obtener información sobre antecedentes, duración, y se espera la participación de 198 participantes.

b. Componentes Técnicos del Estudio: El diseño del estudio es de encuesta. No se utilizará asignación aleatoria. Los criterios de inclusión y exclusión se determinarán en función de la condición de ser padre y/o tutor de pacientes del hospital pediátrico de Lima. Los procedimientos implican la cumplimentación de una encuesta en línea.

c. Información del Balance Riesgo-Beneficio: Los posibles beneficios incluyen contribuir a la mejora de la gestión de citas médicas y la calidad de atención en el hospital. No se anticipan riesgos significativos asociados con la participación.

d. Derechos del Sujeto de Investigación: Los participantes tendrán confidencialidad en la información proporcionada. La participación es voluntaria, y los participantes pueden retirarse en cualquier momento sin consecuencias. No habrá pago por participación ni viáticos.

e. Datos de Contacto: Para obtener más información sobre el estudio, puede comunicarse con el Investigador Principal, [José Junior Davila Cordova], al [994987493]. También se proporcionará el nombre y teléfono del Presidente del Comité de Ética para consultas sobre derechos y daños relacionados con el estudio.

f. Hoja de Firmas: Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada. Mi participación en este estudio es voluntaria, y tengo derecho a retirarme en cualquier momento. No renuncio a mis derechos legales por participar en el estudio.

Firma del Participante: _____

Fecha: _____