



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por
internet - hospital Vitarte – 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Diana Lizbeth Sanchez Vasquez (ORCID: 0000-0005-2214-2345)

ASESORA:

Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones y gestión del riesgo en salud.

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

A mis padres por enseñarme a perseverar en la Vida y por su apoyo en la realización de esta tesis.

Agradecimiento

A Dios, por la vida de mis padres que son los principales promotores de mis sueños, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar a lado de las personas que más me aman.

PÁGINA DEL JURADO



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: SANCHEZ VASQUEZ DIANA LIZBETH Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA DE CITAS MÉDICAS POR INTERNET - HOSPITAL VITARTE - 2019.

Fecha: 15 de agosto del 2019

Hora: 08.45 pm.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma:

SECRETARIO: Mg. Victor Raul Prado Cardona

Firma:

VOCAL : Mg. Eliana Soledad Castañeda Nuñez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR UNANIMIDAD.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

MEJORAR RECOMENDACIONES
CORRECCION DE ESTILO
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

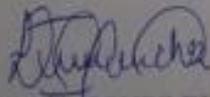
Yo, Diana Lizbeth Sanchez Vasquez estudiante del Programa de Maestría en Gestión de servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte - 2019".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Agosto de 2019



SANCHEZ VASQUEZ DIANA LIZBETH

70881245

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
ÍNDICE	vi
Índice de tablas	vii
Índice de Figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	15
2.6. Método de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	23
V. Conclusiones	26
VI. Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos (según corresponda)	
- Anexo 1 Matriz de consistencia	33
- Anexo 2 Instrumentos	34
- Anexo 3 Validez de los instrumentos	36
- Anexo 4 Matriz de operacionalización de la variable	37
- Anexo 5 Certificado de validez de contenido del instrumento	40
- Anexo 6 Matriz de datos (Excel y/o spss)	49
- Anexo 7 Autorización	51
- Anexo 8 Artículo Científico	52
- Anexo 9 Declaración Jurada del Artículo Científico	88
- Anexo 10 Acta de aprobación de originalidad de la tesis	89
- Anexo 11 Pantallazo de software Turnitin	90
- Anexo 12 Formulario de autorización	91
- Anexo 13 Autorización de la versión final del trabajo	93

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización	24
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento de la variable Nivel de Satisfacción	26
Tabla 3 Resumen del procesamiento de Casos	27
Tabla 4 Fiabilidad	30
Tabla 5 Capacidad de respuesta	32
Tabla 6 Seguridad	33
Tabla 7 Empatía	35
Tabla 8 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?	61
Tabla 9 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?	62
Tabla 10 ¿Considera Ud. qué, con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?	63
Tabla 11 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?	64
Tabla 12 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet usa demasiado tiempo de espera para brindarle la atención requerida?	65
Tabla 13 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, se excede en el tiempo del servicio que brinda a los usuarios?	66
Tabla 14 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet ofrece un servicio rápido a los usuarios?	67
Tabla 15 ¿Considera Ud., que el del sistema de citas médicas por internet, generalmente se encuentran ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?	68
Tabla 16 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es amigable durante la atención brindada a los usuarios?	69
Tabla 17 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, tienen el requerimiento ante su necesidad de atención?	70
Tabla 18 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?	71
Tabla 19 ¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?	72
Tabla 20 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrece atención personalizada del servicio a los usuarios?	73
Tabla 21 ¿Considera Ud., que el diseño del sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades de la atención solicitada?	74
Tabla 22 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, fue creado para mejorar por los problemas del usuario?	75
Tabla 23 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en horarios de atención para los usuarios?	76
Tabla 24 Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet	77

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de satisfacción del sistema de citas médicas por internet	28
Figura 2 Dimensiones del Nivel de satisfacción	28
Figura 3 Fiabilidad	29
Figura 4 Dimensión Fiabilidad	30
Figura 5 Capacidad de respuesta	30
Figura 6 Dimensión Capacidad de respuesta	31
Figura 7 Seguridad	32
Figura 8 Dimensiones Seguridad	33
Figura 9 Empatía	33
Figura 10 Dimensión Empatía	33
Figura 11 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?	61
Figura 12 ¿Considera Ud., que con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?	62
Figura 13 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital?	63
Figura 14 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet utiliza demasiado tiempo de espera para brindar atención requerida?	64
Figura 15 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, se excede en el tiempo del servicio que brinda a los usuarios?	65
Figura 16 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet?	66
Figura 17 ¿Considera Ud., que el del sistema de citas médicas por internet, se encuentran ocupados para responder preguntas de los usuarios?	67
Figura 18 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es amigable durante la atención brindada a los usuarios?	68
Figura 19 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, tienen el requerimiento ante su necesidad de atención?	69
Figura 20 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?	70
Figura 21 ¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?	71
Figura 22 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio a los usuarios?	72
Figura 23 ¿Considera Ud., que el diseño del sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades de la atención solicitada?	73
Figura 24 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, fue creado para mejorar por los problemas del usuario?	74
Figura 25 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?	75

Resumen

La tecnología avanza en todas las áreas de nuestras vidas y permiten optimizar los procesos, que a veces resultan tediosos o repetitivos; en el Hospital de Vitarte seguros que implementando innovación como estrategia, puede beneficiar al usuario de este centro de salud, hace uso de un sistema de citas por internet para que agilice el proceso y disminuya las colas.

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, por ello se realizó una encuesta de satisfacción obteniendo resultados alentadores.

Concluyendo que el 30,4% de usuarios manifestó baja satisfacción con el sistema de citas médicas por internet, el 50,2% de usuarios manifestó regular satisfacción con el sistema de citas médicas por internet., el 20,4% de usuarios manifestó alto satisfacción con el sistema de citas médicas por internet; de un total de 80 usuarios que usan el servicio de citas por internet.

Si bien es cierto que la tecnología mejora los procesos como se señala líneas arriba, la ciudadanía o en este caso el usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, aun no se familiariza con el uso de esta nueva tecnología y hace que desde un punto de vista subjetivo muestre un regular nivel de satisfacción.

Palabras claves: citas médicas, internet, satisfacción

Abstract

Technology advances in all areas of our lives and allows us to optimize processes, which are sometimes tedious or repetitive; in the Hospital de Vitarte insurance that implementing innovation as a strategy, can benefit the user of this health center, makes use of a system of online appointments to streamline the process and reduce queues.

The objective of the present investigation was to determine the level of satisfaction of the user of the medical appointments system by Internet of Vitarte Hospital, for this reason a satisfaction survey was carried out obtaining encouraging results.

Concluding that 30.4% of users expressed low satisfaction with the system of medical appointments through the Internet, 50.2% of users expressed regular satisfaction with the system of medical appointments over the Internet., 20.4% of users said high satisfaction with the system of medical appointments over the internet; of a total of 80 users who use the online dating service.

While it is true that technology improves processes as indicated above, the public or in this case the user of the medical appointments system by Internet Vitarte Hospital, is not yet familiar with the use of this new technology and makes a subjective point of view shows a regular level of satisfaction.

Keywords: *medical appointments, internet, satisfaction*

I. Introducción

En el contexto mundial, podemos señalar que, en China, los centros de salud en su gran mayoría solicitan a los usuarios que saquen según el turno de llegada, un ticket numerado que permite establecer el orden de prelación por el que serán atendidos en todos los servicios que no son de urgencia. Con ese billete, por el que todos deben pagar una pequeña tarifa, las autoridades pretenden evitar los desórdenes y obligar a los pacientes a guardar una cola, similar opción se pretende optimizar con tecnología dicho proceso o mejorar el comportamiento organizacional. (Robbins, y Judge, 2013).

En América latina los usuarios de los hospitales nacionales pasan por cantidad de ventanillas para hacer trámites de atención, búsqueda de atención, citas y generación de historia clínica, lo que fomenta largas colas e insatisfacción por los largos tiempos de espera. En el Perú se incrementa el número de usuarios que se acercan desde tempranas horas del día para poder agenciarse de algún turno que le asegure la atención, usuarios sanos se mezclan con pacientes delicados de salud y de la tercera edad, y estos últimos exponen su integridad y el riesgo de agravar su estado de salud, a pesar de que el centro de salud inicia sus actividades minutos antes de las 7 de la mañana; la teoría de colas lo señala (Pesántez, 2015).

En la apertura del hospital, los usuarios ingresan desordenadamente, simultáneamente, y en grandes cantidades., rebozando la capacidad de los pasadizos, transitando hacia el consultorio para solicitar un ticket adicional o poder ser atendidos en primer término y luego continuar con sus labores diarias. Los centros de salud públicos ensayan diferentes escenarios en el proceso de generación de citas para poder disminuir el tiempo de espera en las largas filas; una de las opiniones de gerencia fue contratar nuevo personal técnico o profesional, ellos se encargarían de ayudar o apoyar en la atención directa de la gran demanda de usuarios. Ya que la petición de parte de los pacientes es agenciarse de la oferta de atención casi al mismo tiempo, obstaculizando la tarea del profesional de la salud (enfermeras, médicos), ocasionando una atención médica de baja calidad. Por lo que al tener más demanda que oferta de atención en hospitales del estado, siempre habrá que acudir desde muy temprano para obtener su cita médica incitando a desordenes y largas filas afuera de los centros de salud.

El proceso para la atención del usuario en el centro de salud inicia con la llegada de la historia clínica al consultorio, aquí también existe un tiempo de espera prudencial; si este tiempo se extiende, de tal manera que el usuario se impacienta y desea que le informen cual es el problema, se debe dirigir al área de archivamiento, donde dejará constancia de su reclamo por el retraso en la llegada de su historia clínica al consultorio designado. Luego del acto médico, este genera en concordancia con el usuario una nueva fecha de atención para el seguimiento del tratamiento; dicha fecha debe ser registrada manualmente en el área de admisión, aquí encontrará otra fila para el registro de la nueva fecha de la cita médica. Actualmente, en los centros de salud del estado, la población demandante de pacientes ha aumentado, demandando un servicio de calidad, de gestión, provisión y funcionamiento (instrumental), intereses y expectativas (relacional) en el cuidado al usuario, por ello agenció en el marco de la humanización (ética), implementar la optimización del tiempo en horas hombre mediante una aplicación de generación de cita horaria por internet. (Zhao, Yoo, Lavoie, y Simoes, 2017).

Justamente la importancia de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de citas médicas por internet y proponer unas alternativas de solución, eficiente para los usuarios del hospital de Vitarte. Para dar realce a la investigación se buscaron Antecedentes, como el de María Esther Ayala Izaguirre, que en su investigación titulada Análisis y Aplicación de la Teoría de Colas en un Centro Médico de Consulta Externa, en la Universidad Autónoma de México (2015); nos explica que el desarrollo de la tesis, se realizó en la ciudad de México, específicamente en un Centro Médico, que por su historia y singularidades ha ido escalando en volumen y aumentado su demanda, pero de una forma práctica, la distribución de los consultorios se ha aprobado sin un plan integral de desarrollo de operaciones, este crecimiento natural y necesario además se ha determinado de manera desordenada, donde se observó que se desperdicia mucho espacio y no se establece una forma de trabajo eficiente, por lo que se procura optimizar la gestión de recursos económicos y humanos . (Parra, 2015).

El Centro de salud se oferta diversas especialidades, de consulta externa, exámenes de laboratorio, tales como rayos X y ultrasonido, esto conlleva a que se formen grandes filas de los pacientes en la espera de recibir la atención. Una de las principales

estrategias, de gerencia es brindar el cuidado de la salud desde el punto de vista de calidad, cuidando a los usuarios y presentando una infraestructura adecuada para que el profesional de la salud pueda realizar sus actividades con las condiciones básicas de atención, asimismo se investigó la conducta de las colas de espera a través de teorías para que la alta gerencia puede mejorar también este proceso, diseñando estrategias de corporación en el establecimiento tanto a los pacientes como el presentar un ambiente adecuado a los médicos que ejercen su profesión en este Centro de salud, de los elementos necesarios para elevar ese nivel de atención, se analizó y estudió el comportamiento de estas filas de espera desde que llegan los pacientes al Centro, hasta que lo abandonan, aplicando la teoría de colas, para así evaluar su comportamiento y que los directivos puedan diseñar estrategias, basado en la información de esta investigación que le permita la toma de decisiones y el excelente funcionamiento del establecimiento de salud.

Según Puente, Javier y Priore, Paolo y Pino, Raúl y De, David y Fuente, David. (2014). La Gestión de Colas en un Servicio de Urgencias Hospitalario. Un Enfoque Borroso. Esta investigación presenta una metodología que permite incluir la lógica de los grises o la lógica de la borrosidad en la Teoría de Colas y su enfoque tradicional, incidiendo de qué manera el Servicio de Urgencias Hospitalario (S.U.H) presenta una calidad asistencial. Tras establecer los tiempos asistenciales y la repartición del ingreso de pacientes, se plantean para ambas variables de investigación tasas borrosas pretendiendo estimar mediante la simulación, la cantidad de personal necesario para el óptimo funcionamiento del S.U.H disminuyendo el riesgo de desequilibrio del sistema. Con este nuevo método, se descubrió en el comportamiento de posibles alteraciones en la evaluación de las variables de ingreso al sistema.

Asimismo, en nuestro país, se ha venido desarrollando grandes investigaciones con respecto al tema elegido para la presente tesis , como por ejemplo García en el 2014 indica en su investigación; “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo”, Lima-Perú. Se identificó que en todos los servicios de consulta externa del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. El nivel de insatisfacción del usuario que fue atendido era de 55.24%. Asimismo se midió por cada una de dimensiones

del nivel de satisfacción, presentando en la dimensión de fiabilidad un 58.5%; de insatisfacción, relacionándose con la falta de medicinas en el local de la farmacia como el elemento con el más alto puntaje de insatisfacción. Ante el retraso de atención, concretamente en el área de Admisión, y la disconformidad reflejada por los usuarios, obtuvo el más alto puntaje de insatisfacción con un 60.5%, según la dimensión de capacidad de respuesta.

Se encontró mejoría en las dos últimas dimensiones con un 51.8% de satisfacción que se repitió en ambos casos, estas dos dimensiones, seguridad y empatías, obtuvieron es porcentaje de acuerdo a la percepción de los usuarios, prestando real atención en las mejoras que ha venido realizando el centro de salud. En correspondencia con los demás Items, el que sobresale en esta investigación es el respeto a su privacidad en el consultorio con un bajo porcentaje 36.46% de insatisfacción por parte del usuario, os demás ítems. En cuanto a la permanencia del usuario en las instalaciones del establecimiento de Salud denominado Delicias de Villa-Chorrillos se estudió mediante la medición de la dimensión de aspectos Tangibles determinándose un alto grado de insatisfacción que con un 59.6% demuestra que dicho establecimiento no colma las expectativas de los usuarios, ya sea por los servicios higiénicos en mal estado o por su infraestructura en general.

Para esta investigación, los autores decidieron que fuera transversa, observacional y descriptiva la metodología a utilizar, concluyendo que en establecimiento de Salud denominado Delicias de Villa-Chorrillos, para los usuarios atendidos es muy importante la comunicación, el buen trato por parte de los profesionales de la salud, la percepción de sentirse escuchados y el respeto por su privacidad, demostrados en la satisfacción de las dimensiones empatía y seguridad. Por lo quedó para cumplir las expectativas de los usuarios de dicho establecimiento de salud es trabajar en las dimensiones capacidad de respuesta y fiabilidad y así trabajar para disminuir el grado de insatisfacción de todos los encuestados, para lo cual se enfatizará en realizar mejoras en los ejercicios de atención externa y obtener altos porcentajes de satisfacción por parte de los usuarios, para un nuevo modelo de enfermería y una mejora atención.

Según Pashanaste y Pinedo en el 2015; en su producción de investigación denominada "Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos", encontraron como problema la insatisfacción del usuario que asisten a consultorios externos del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos por los grandes tiempos de espera que les aqueja, siendo el objetivo de la investigación, determinar la relación la satisfacción de los usuarios y este gran tiempo de espera. Para esta investigación, los autores decidieron que fuera el diseño empleado el no experimental, y el método cuantitativo en la metodología a utilizar. La población para esta investigación constó de 566 usuarios externos en total, con una muestra de 228 con un nivel de confianza de 95%. Por lo que usó la encuesta como técnica y la ficha de caracterización y un cuestionario como instrumento de investigación, lo que permitió valorar la relación entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera. El análisis de datos estuvo a cargo del software SPSS 22.0, ubicando el valor de ($\alpha < 0.05$) con el Chi Cuadrado, Encontrándose un tiempo de espera alarmante de hasta dos horas para el trámite de la cita en admisión en 44,7%. Dos horas más destinada a sala de espera antes de la consulta, con un 55,3%. Para que el acto médico solo dure de 10 a 15 minutos en 63.2%, mejorando al finalizar la investigación con una satisfacción del 85,1% por la atención recibida.

Además Vitery y Saldivar en el 2017, en su tesis Teoría de colas en la atención de los consultorios externos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Essalud en la ciudad del Cusco, realizada en las instalaciones del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco – EsSalud de la ciudad del Cusco, el cliente, la disciplina de la cola, los mecanismos de servicios, la capacidad de la cola, la fuente de entrada o población potencial y la cola propiamente dicha son los elementos del modelo de sistema de colas que se pretendió investigar en esta tesis. Pues el conocimiento de la teoría de Colas en la atención de los consultorios externos, fue el objetivo de dicha investigación.

La investigación en su metodología fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, y el diseño es no experimental – transversal, también se determinó que era infinita la población de estudio por las referencias de otras instituciones de salud y por la gran demanda quienes también realizan las colas, obteniendo común criterio de selección una muestra a 68 unidades de estudio. (Nelson, y Quick, 2013). La

investigación se desarrolló con parámetros de encuesta como técnica utilizada, revisando documentación y observación además de una entrevista, El análisis de datos estuvo a cargo de la hoja de cálculo Excel y del software SPSS 22.0. Al estudiar en el centro de salud ubicado en la ciudad del Cusco denominado Adolfo Guevara Velazco – EsSalud, la teoría de colas y en sus niveles bajo, medio y alto se obtuvo (53.84% , 23.53% y 22.63%) respectivamente; fueron los propios usuarios quienes manifestaron esta información por lo que se infiere que no están satisfechos los usuarios por la gran demanda del servicio que requieren, exhibiendo problemas en los consultorio externos de atención y las actividades que se realizan, en conclusión se determinó la satisfacción en un nivel medio.

Se presenta Teorías relacionadas para sustentar la investigación, en donde conocemos que la evaluación cognitiva a valorado aspectos tales como la confirmación de las expectativas, los atributos de los productos, la satisfacción y las emociones generadas por el producto, son la base de los primeros estudios sobre satisfacción del usuario. En sus inicios fue conceptualizada igualmente como una respuesta afectiva hacia el producto, midiéndola de esa manera, o como un estado cognitivo a la inversión realizada, procedente de la recompensa recibida al respecto (Swan, 2002).

En relación a la satisfacción revisada en la literatura como proceso, se define como la derivación de un asimilar y procesarlo de acuerdo sus expectativas. También podemos señalar a la satisfacción como la relación que encuentra el usuario sobre sus intereses y el beneficio percibido. Lo que queda demostrado es que la asimilación de la recompensa era el axiomático más significativo de la satisfacción (Anderson 2016). A diferencia de esta teoría; Westbrook (2007), señala que primordialmente la variable afectiva en el uso o consumo de un bien es señal de satisfacción y no solamente se debe concebir sólo a partir del proceso cognitivo de la información; por lo tanto un usuario no solo se sentirá satisfecho porque colmaron sus expectativas, sino también está definido por la calidad de los servicio.

Thompson (2016), señala que el usuario se siente satisfecho si el producto o servicio colma sus expectativas. Dicho esto es bueno señalar que muchas veces como ocurre en nuestro país, las expectativas son bajas o no tenemos acceso a determinado servicio o

producto; podemos quedar satisfecho al recibirlos de manera deficiente. Según Assets. (2012), indica que dadas las diferentes encuestas; los resultados muestran repetitivamente la satisfacción de los usuarios en los centros de salud, que nos llevan pensar que si el usuario no se queja es por acepta las condiciones de atención de salud que se le viene brindando; estos resultados pueden ser engañosos, puesto que si el usuario tiene expectativas no concluyentes o muy bajas o es un usuario temeroso, que piensa que quejándose le pueden recortar el servicio o sea un entrevistado complaciente con el investigador. (Abuabara, 2008). Todas estas señales deben de ser muy bien observadas cuando se realiza una investigación que tiene como variable la satisfacción, porque si el resultado es positivo no necesariamente la calidad de servicio va a ser buena.

Consecuentemente a lo señalado, los gerentes o directivos de los servicios de salud, deben tomarse en cuenta seriamente si el nivel de insatisfacción como resultados de las encuestas sale 5% o más bajo, pues que el primer indicio es que el usuario no se quiere quejar (Williams, 2008). Es común equivocarse pues la apreciación de lo que denominamos o queremos creer que es la calidad es subjetivo y muchas veces erróneo, las respuestas que brinda el usuario está determinada por sus expectativas y va a influenciar en la gestión de los servicios de salud, por lo que puede influir en una gestión inexactamente y como consecuencia reducir la calidad de atención. (Encinas, 2009).

Los usuarios a veces exigen procedimientos inadecuados pues tiene la creencia que ello significa una buena calidad en los servicios de salud, y por réplica a tales reclamaciones, los profesionales de la salud han recetado medicamentos o procedimientos innecesarios. (Malagón, Galán, y Pontón, 2003). Entonces, como política pública es necesaria la campaña social de información real, precisa y transparente de todos los servicios que brinda los centros de salud, con atención humana, apropiada y oportuna, con ello entenderá cuales son los reales servicios de salud de buena calidad. (MINSAs, 2002). Vamos a seguir encontrando literatura que indique que el nivel de satisfacción del usuario es el indicador por excelencia para medir la calidad de atención en los centros o servicios de salud, este juicio de valor es subjetivo y personal, en la definición y valoración de la calidad (Car, 2015).

En las organizaciones el nivel de satisfacción ha sido interpretado de múltiples formas. Autores nacionales e internacionales establecen que la calificación de nivel de satisfacción es inherente de los usuarios, ya que estos definen subjetivamente la calidad final del servicio o del producto, si las características cubren por completo sus expectativas, ante una ausencia de deficiencias. (Castán, y Carballosa, 2002). El nivel de satisfacción es la adecuación de la estructura, proceso y resultado hacia las necesidades intrínsecas de cada usuario y su bienestar (Demming 1990). Por lo señalado, se puede determinar que la satisfacción está determinada por la relación entre el producto o servicio ofrecido y la proceso cognitivo placentero o no del usuario, pues está definida la calidad por lo que el percibe; si queremos saber si el producto es de calidad, este se constituye en relación entre expectativas versus resultado.

El modelo de Grönroos nos enseña a encontrar la calidad a través de la constante participación del proveedor/servidor, en la conjunción del servicio o producto y señala que la calidad se percibirá con la experiencia de todo el trabajo en conjunto. Si quisiéramos documentar o reconocer la buena calidad, esta es percibida siempre que se haya sido experimentada y que se relacione con las necesidades del usuario, con ello podemos determinar que es, la calidad deseada. (Grönroos, 1984). Con respecto a esta afirmación se puede colegir que la experiencia de los usuarios y la satisfacción de sus expectativas durante la atención, será las que les permita percibir el nivel de calidad del servicio brindado que se le han ofrecido. La característica de la calidad de servicio en salud contiene variables adicionales que no tiene que ver solamente con las instrucciones diagnósticas o procedimientos terapéuticos, sino con manifestar oportunamente, culturalmente aceptable, satisfactoria, y de factible entendimiento a todas las interrogantes de los usuarios señalando los procedimientos médicos que generen temor en los pacientes por ser tomados como intrusivos.

La característica de la calidad en el servicio de salud no solamente debe estar señalada o relacionada con la relación costo-beneficio o con la variable satisfacción, sino que existe una variable intrínseca del ser humano que la denominada dimensión ética (Stepke, 2005). Es necesario precisar que las Dimensiones de Satisfacción se enmarcan en el análisis de la variable en estudio, tomándose en cuenta el nivel de satisfacción y sus dimensiones tales como (1) Fiabilidad. Si se presta el servicio adecuadamente en

cada momento del proceso, entonces decimos que es fiable. Si somos capaces de ofrecer un servicio o un producto de forma segura y cuidadosa, también decimos que es fiable, Druker (1990), existe otra definición de fiabilidad que lo considera como un sistema, osea que es un conjunto de procedimientos, diseñados y manipulados por muchos elementos, controlados desde el inicio hasta que finalmente entregaran un producto o servicio sin fallos, logrando la competitividad (Farfán, 2007, p.11) citado por Muñoz en el 2017, en su tesis sobre satisfacción del cliente. También se dice que la fiabilidad e la gestión de la prevención y corrección antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona (Revista ABB Nueva Zelanda, 2009).

(2) La Capacidad de respuesta. Si se está comprometido con los procesos de la organización, cumpliendo los objetivos trazados, entonces decimos que tenemos capacidad de respuesta. Si somos responsable en suministra el servicio solicitado de manera eficiente ayudando a los usuarios y sus expectativas, también decimos que tenemos capacidad de respuesta. Druker (1990). Así también, si el equipo de trabajo está disponible para ayudar al usuario con sus requerimientos y provee el producto o servicio con prontitud, logrando las satisfacción, podemos señalar que tenemos capacidad de respuesta (Zeithman y Bitner 2002), es decir los usuarios se sentirán más satisfechos si sienten que cubren sus necesidades y son atendidos en el momento. (3) Seguridad. Si el usuario siente la organización es accesible para él y que los colaboradores de la organización le demuestran con la confianza ante los problemas que presente y que estos serán resueltos de la mejor manera posible, podemos decir que hay Seguridad.(Akinode, 2007).

Si la organización tiene como característica, la honestidad, confiabilidad e integridad, ello presentará también para el usuario credibilidad, entonces también podemos decir que existe Seguridad. Druker (1990), Si el colaborador conoce el servicio que brinda, el producto que ofrece, además tiene habilidades blandas como la cortesía y la amabilidad, entonces también tendrá la habilidad de transferir confianza al cliente. (González, 2006)

(4) La Empatía, Si es usuario siente seguridad, sentirá empatía, pues esta última es parte de la primera, pues si líneas arriba presentábamos al colaborador cortés y amable, también la atención personalizada brindará empatía. Si el colaborador de la organización o la misma organización administran la relación con el cliente con un fuerte compromiso,

entenderá de la misma manera sus requerimientos y este sentirá empatía con la entidad o la organización. (Noorsyahira, Shahreen, Rohayanti, 2017).

Drucker (1990). La empatía como las demás dimensiones y como la variable misma es de carácter emocional y subjetivo, por ello es bueno saber las expectativas de los usuarios, (Feshback, 1984). Se planteó la formulación del Problema, teniendo en cuenta el Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet internet - hospital Vitarte – 2019? Y los Problemas específicos (1) ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019? (2) ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019? (3). ¿Cuál es el nivel de seguridad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019? (4) ¿Cuál es el nivel de empatía del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019?

El presente trabajo de investigación presenta la justificación teórica, metodológica, práctica y económica los cuales se sustentan (a) Justificación Teórica. Se justifica desde el punto de vista teórico puesto que, conociendo las diferentes teorías señaladas en relación a la variable nivel de satisfacción del usuario, se señala que se debe demostrar la validez, verificando en función de su importancia y debatiendo cuál de ellas se ajusta la tesis en mención, pues como resultado podemos validar su utilidad en la medida de las capacidades del resultado. (b)Justificación Metodológica Se justifica desde el punto de vista metodológico puesto que, utilizamos técnicas y herramientas de diseño metodológico, tales como cuestionarios que nos permitan explicar nivel de satisfacción del usuario mediante los instrumentos utilizados. (Diaz, 2012). La metodología empleada será la descriptiva que pretende señalar el comportamiento de dicha variable y mostrar los resultados que serán empleados en la investigación, esta metodología se reconocerá por su claridad y retroalimentación, para que pueda servir a futuras investigaciones similares. Santos, Laura, Rodríguez, Melgae (2014). (c)Justificación Práctica Se justifica desde el punto de vista práctico, puesto que se debe determinar nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet en los usuarios del hospital vitarte, ya que como gestión pública ha implantado esta solución. (Portilla, Arias, y Fernández, 2010).

Asimismo, se torna practica por el uso que le viene dando a este software que permite la optimización del proceso de gestión de citas y es novedoso en nuestra institución ni involucrado dicha variable (d) Justificación Económica Se justifica desde el punto de vista económico puesto que permite disminuir costos y horas hombre al sostener un efecto amplio del uso de citas médicas por internet, por ello su relevancia e importancia. Siendo necesario para el proyecto plantear los objetivos, considerando como Objetivo General; tenemos que Determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019 ; y los objetivos específicos (1) Determinar cuál es el nivel de fiabilidad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios internet - hospital Vitarte – 2019 (2) Determinar cuál es el nivel de capacidad de respuesta del sistema de citas médicas por internet según los usuarios internet - hospital Vitarte – 2019 (3). Determinar cuál es el nivel de seguridad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios internet - hospital Vitarte – 2019. (4) Determinar cuál es el nivel de empatía del sistema de citas médicas por internet según los usuarios internet - hospital Vitarte – 2019.

Como parte importante de la investigación se planteó la Hipótesis General; El nivel de satisfacción del usuario determina la mejor atención en el sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte; y las hipótesis específicas (1) El nivel satisfactorio de fiabilidad determina que los usuarios reconocen la integridad del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019 (2) El nivel satisfactorio de capacidad de respuesta evidencia que los usuarios reconocen las mejoras con la rapidez del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019 (3). El nivel satisfactorio de seguridad evidencia mejora del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. (4) El nivel satisfactorio de empatía evidencia comprensión del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

El estudio es de método descriptivo ya que se mostrará el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet en los pacientes atendidos en el hospital Vitarte, y como se realizó la recolección de los datos en un determinado tiempo, se dice que es de corte transversa, además se presenta cuadros descriptivos que señalan los valores que tuvieron la variable y sus dimensiones, por ello es de tipo cuantitativo,

Diseño de investigación.

Según (Rivera, 2015) define como: Diseño de investigación: no experimental puesto que el método presenta el nivel de satisfacción, pero no experimenta cambios, mediante los cuales se aborda una investigación.

2.2. Operacionalización de variables

Definición conceptual de la variable Nivel de Satisfacción

El nivel de satisfacción es la adecuación de la estructura, proceso y resultado hacia las necesidades intrínsecas de cada usuario y su bienestar

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población

(Hernández, 2003), define a la población como el total de elementos que son parte de estudio, en nuestro caso estuvo conformada por todos los pacientes que solicitan citas médicas diarias, siendo 80 que asistieron al hospital de Vitarte.

Criterios de Selección

Los usuarios señalados por el criterio de selección, está dirigido por los usuarios que usan el sistema de citas por internet.

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

Técnica

Se usó la encuesta; como técnica y a cada paciente se le desarrollo un el cuestionario, preguntándole las veces que sean necesarias, hasta que señalaran que entendían la pregunta, marcando la respuesta correcta de acuerdo a cada una de las alternativas

Instrumento

Anderson (2016) señala que "Cuando el investigador inicia la recolección de datos se usa un instrumento que permita explorar y describir situaciones eventos e interacciones. "Este cuestionario consta de 4 partes: repartidos en las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía.

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento de la variable Nivel de Satisfacción

Instrumento para medir Nivel de Satisfacción			
Nombre del instrumento Nivel de Satisfacción			
Autor : Diana Lizbeth Sanchez Vasquez			
Lugar : Distrito de Vitarte			
Objetivo : Determinar Nivel de Satisfacción			
Administración : Individual			
Tiempo de duración : 15 a 20 minutos			
El cuestionario contiene un total de 16 ítems, distribuido en cuatro dimensiones, la dimensión 1 Fiabilidad (1 - 4) que consta de cuatro preguntas , la dimensión 2 Capacidad de Respuesta (5-8) que consta de cuatro preguntas; la dimensión 3 Seguridad (09-12) y la dimensión 4 Empatía (13-16) que consta de cuatro preguntas la escala valoración es de tipo likert y es como sigue: Muy de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Muy en desacuerdo (1)			
Baremo de la variable			
D1	D2	D3	D4
Rango/nivel	Rango/nivel	Rango/nivel	Rango/nivel
Alto de 68-85	Alto de 68-85	Alto de 68-85	Alto de 68-85
Regular de 51-67	Regular de 51-67	Regular de 51-67	Regular de 51-67
Bajo 0-50	Bajo 0-50	Bajo 0-50	Bajo 0-50

Fuente: Elaborado para el estudio

Validación del Instrumento

Validez de contenido.

Debido al uso de un instrumento que mide la satisfacción y que este se encuentra validado, igualmente se realiza el trabajo de validación de tal manera que encontremos el grado de validez que pruebe que se diseñó para medir dicha variable. Por ello y de acuerdo a la población y los ítems del cuestionario se procedió a su validación.

Confiabilidad.

Administrar el instrumento para obtener los resultados reales, solo es posible si se administra una prueba que sea confiable bajo condiciones específicas y conociendo el comportamiento del grupo particular. Se dice que solo se debe usar instrumentos confiables. Se usó el programa estadístico SPSS 25 para el análisis de confiabilidad usando el Alfa de Cronbach y se determinó la validez del instrumento.

Tabla 3

Resumen del procesamiento de Casos

Casos	N	%
Validos	80	100%
Total	80	100,0
Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0.722	16	

Fuente: SPSS 25

2.5. Procedimiento

El procedimiento para la presente investigación se realizó de la siguiente manera:

1. Se utilizó el cuestionario como instrumentos de recolección.
2. Se midió la validez y confiabilidad de los instrumentos.
3. Se solicitó autorización consentida del usuario.
4. Seguidamente de la aceptación y conocimiento de las preguntas del cuestionario, y aprobado el proyecto para su ejecución, se realiza la entrevista
5. Se inició la recolección de información.
6. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario que incluye preguntas la satisfacción de los usuarios

2.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24.0 para el entorno virtual Windows.

2.7. Aspectos éticos

La información que brindó el usuario corresponde específicamente al nivel de satisfacción sobre el uso de la herramienta digital, por lo que se le informa que en primer lugar la participación es de libre voluntad, además que las preguntas no atentan contra su salud o la finalización del servicio de citas de internet, finalmente se informa que toda la información recabada será de uso exclusivo para la investigación en cuestión; para lo que firman dand.o conformidad.

III Resultados

3.1 Resultados descriptivos: se presentan los resultados en tablas y figuras

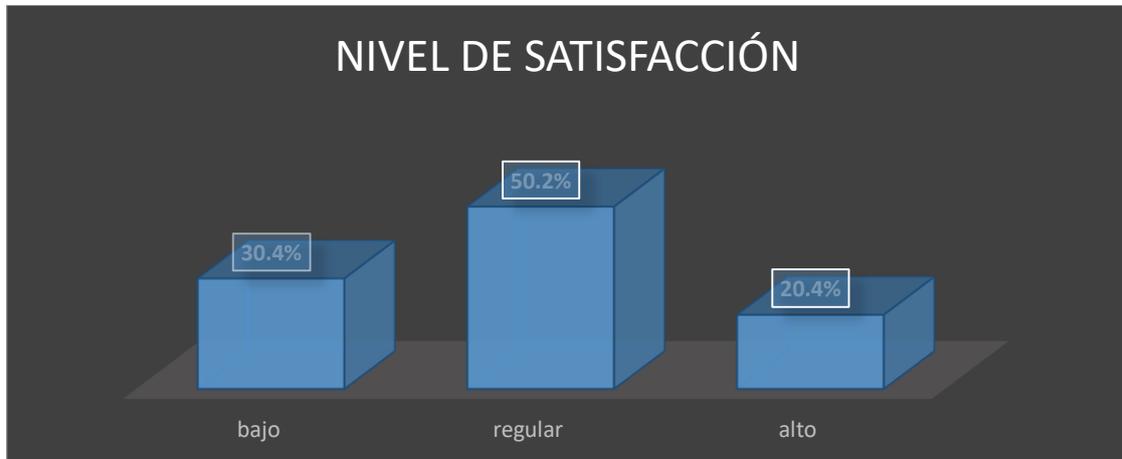


Figura 1 Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet

En la Figura 1 determinaron un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 50.2%

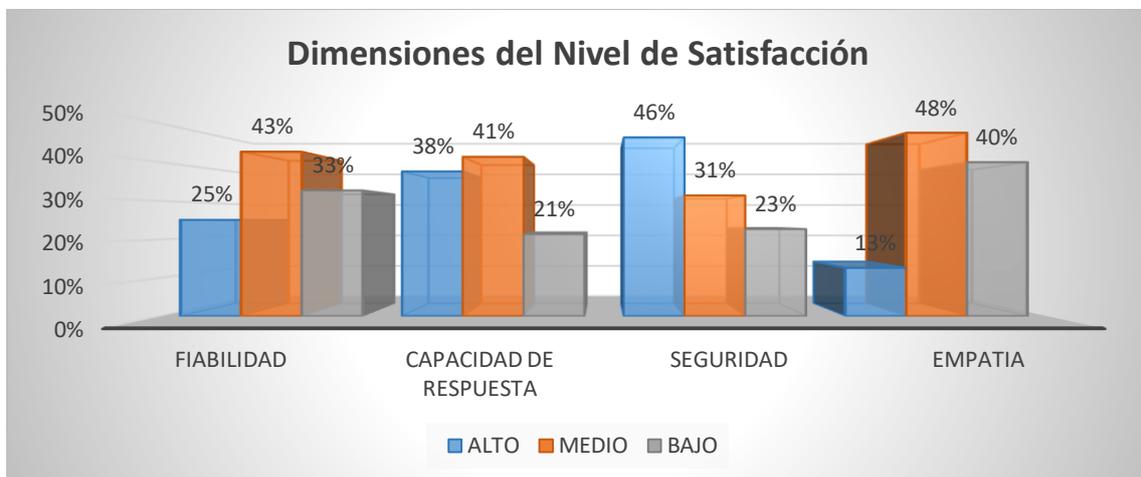


Figura 2 Dimensiones del Nivel de Satisfacción

En la figura 2 podemos observar los puntos críticos, en primer lugar, un bajo nivel de satisfacción en la dimensión empatía con un 40% y en segundo lugar un bajo nivel en la dimensión Fiabilidad.

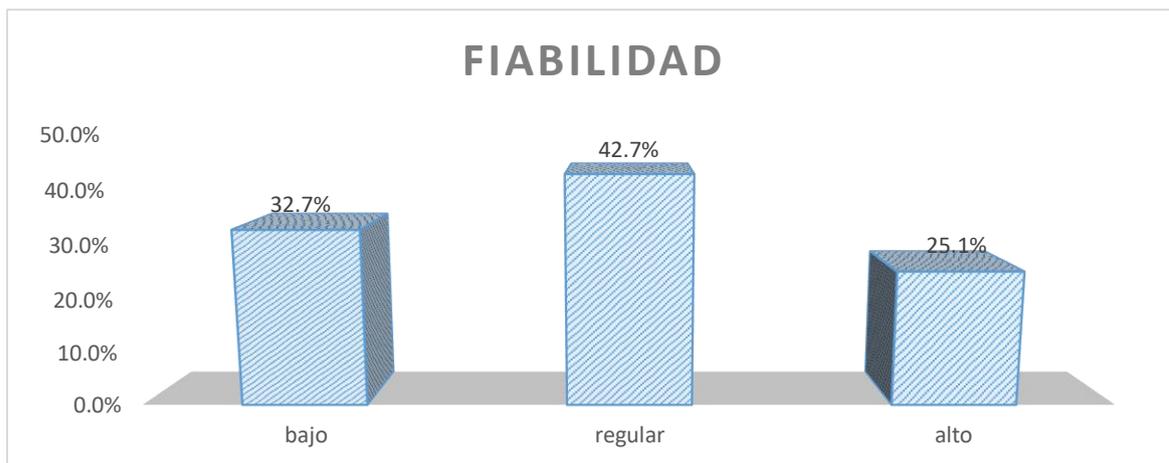


Figura 3 Fiabilidad

En la Figura 3, se identifica que existe un Nivel regular con un 42.7% en la dimensión Fiabilidad del Nivel de Satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte

Tabla 4
Fiabilidad

FIABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
bajo	26	32.7%
regular	34	42.7%
alto	20	25.1%
	80	100

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 4 determinaron un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 42.7% según la dimensión FIABILIDAD

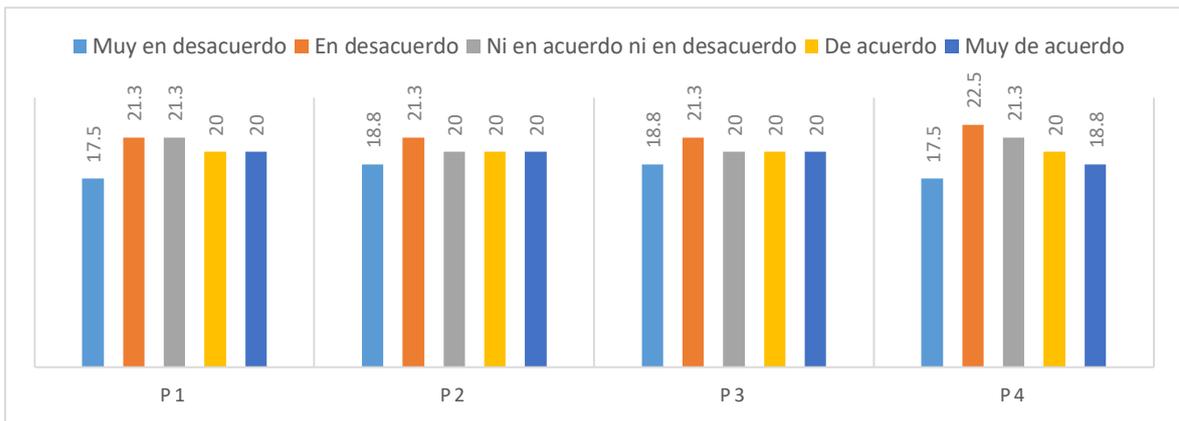


Figura 4 Dimensión Fiabilidad

En la Figura 4 podemos identificar puntos críticos:

En primer lugar se puede apreciar en la pregunta 4, que en un 22.5 % están en desacuerdo, siendo la pregunta ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte? Y que en la pregunta 1, 2 y 3 con un 21.3 están en desacuerdo ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?, ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención? y ¿Considera Ud., que con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?

Esto se define en que no están muy familiarizados con la herramienta o no confían en la tecnología

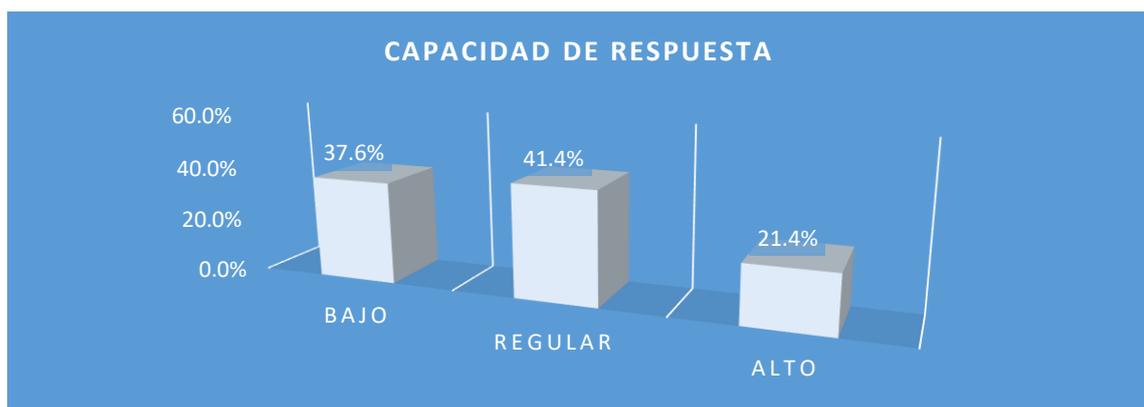


Figura 5 Capacidad de Respuesta

En la Figura 5, se identifica que existe un Nivel regular con un 41.4% en la dimensión Capacidad de Respuesta del Nivel del Satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte

Tabla 5

Capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
bajo	30	37.6%
regular	33	41.4%
alto	17	21.4%
	80	100

En la Tabla 5 determinaron un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 41.4% según la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA

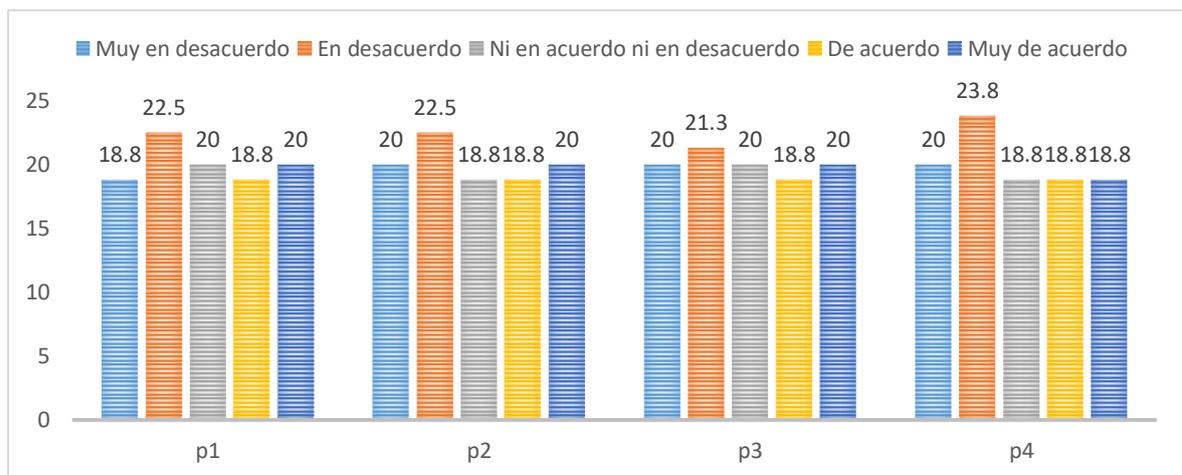


Figura 6 Dimensión Capacidad de Respuesta

En la Figura 6 podemos identificar puntos críticos como

Las respuestas a las preguntas 1, 2, 3 y 4 son las que más puntuación tiene con respecto a la respuesta, en desacuerdo con un 22.5, 22.5 21.3 y 23.8

Esto debido posiblemente a las pruebas del uso de la herramienta tecnológica y a la poca capacitación a los usuarios.

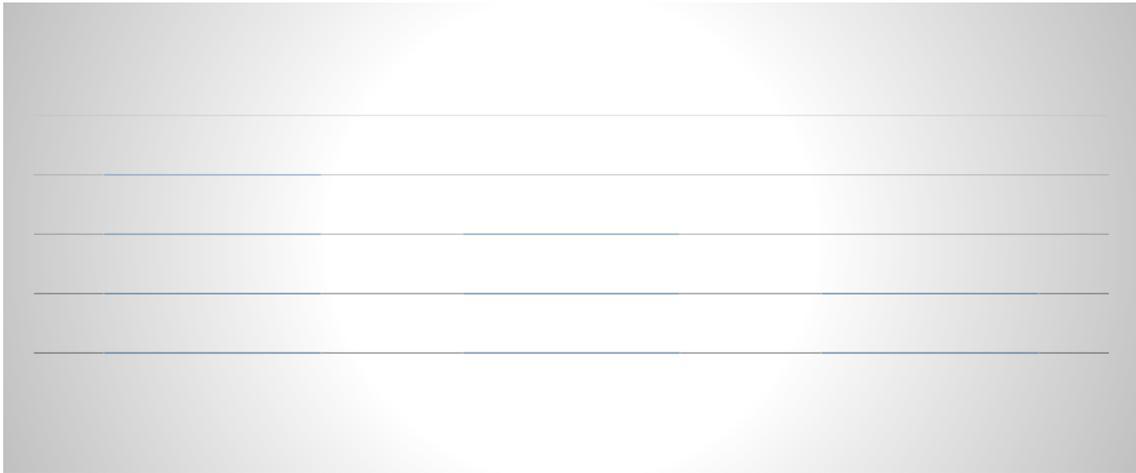


Figura 7 Seguridad

En la Figura 7, se identifica que existe un Nivel bajo con un 46.4% en la dimensión Seguridad del Nivel de Satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte

Tabla 6

Seguridad

SEGURIDAD	Frecuencia	Porcentaje
bajo	37	46.4%
regular	25	31.4%
alto	18	22.7%
	80	100

En la Tabla 6 determinaron un bajo Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 46.4% según la dimensión SEGURIDAD

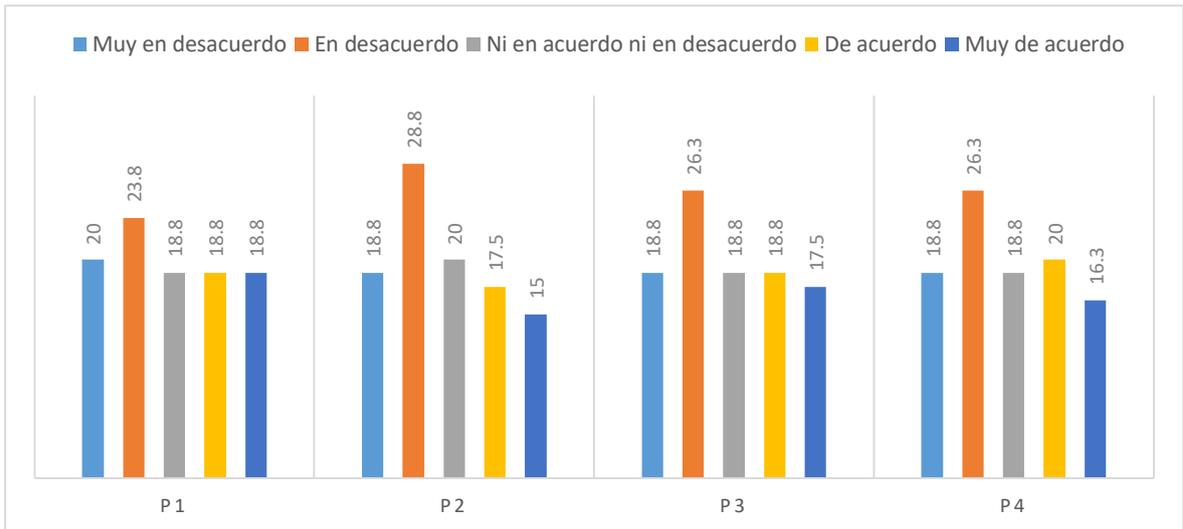


Figura 8 Dimensión Seguridad

En la Figura 8 podemos identificar puntos críticos favorables como

Las respuestas a las preguntas 1, 2, 3 y 4 son las que más puntuación tiene con respecto a la respuesta, en desacuerdo con un 23.8, 28.8 26.3 y 26.3

Esto es debido a la poca confiabilidad que les da la herramienta tecnológica

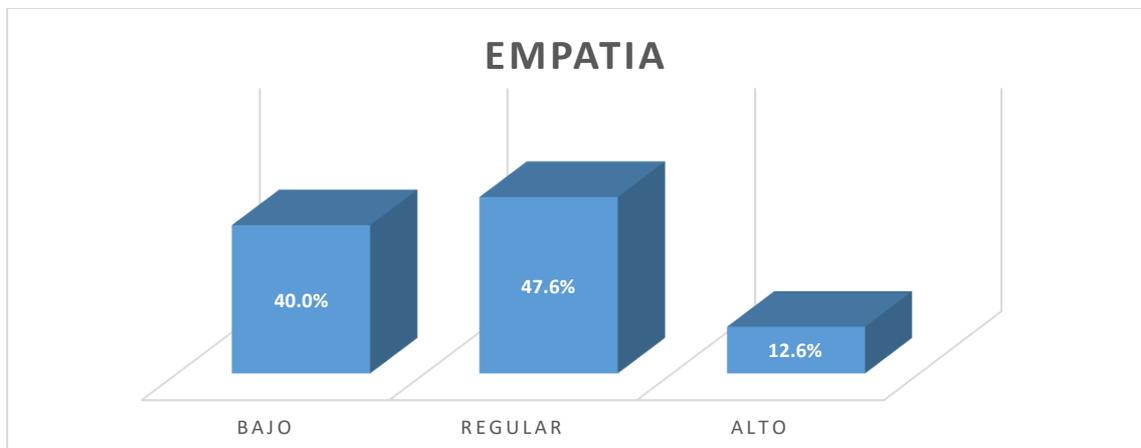


Figura 9 Empatía

En la Figura 9, se identifica que existe un Nivel regular con un 47.6% en la dimensión Empatía del Nivel del Satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte

Tabla 7

Empatía

EMPATIA	Frecuencia	Porcentaje
bajo	32	40.0%
regular	38	47.6%
alto	10	12.6%
	80	100

En la Tabla 7 determinaron un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 47.6% según la dimensión EMPATIA

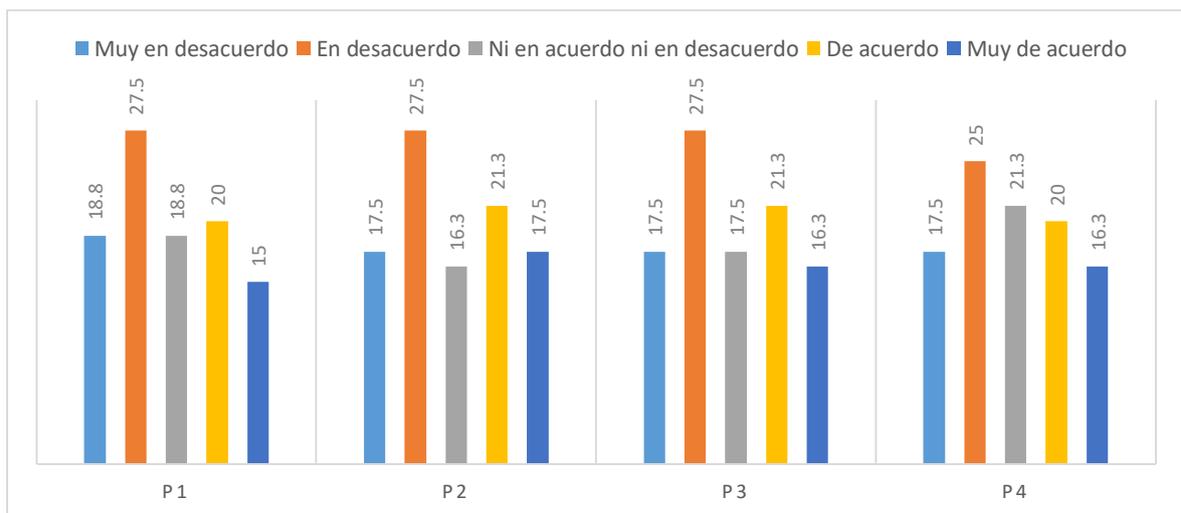


Figura 10 Dimensión Empatía

En la Figura 10 podemos identificar puntos críticos favorables como

Las respuestas a las preguntas 1, 2, 3 y 4 son las que más puntuación tiene con respecto a la respuesta, en desacuerdo con un 27.5, 27.5 27.5 y 25.

No hay empatía del software de citas por internet no es amigable

IV. Discusión

María Esther Ayala Izaguirre, que en su investigación titulada Análisis y Aplicación de la Teoría de Colas en un Centro Médico de Consulta Externa, en la Universidad Autónoma de México (2015); nos expone una de las principales preocupaciones de gerencia es brindar una atención de calidad tanto a los pacientes como el presentar un ambiente adecuado a los médicos que ejercen su profesión en este Centro de salud, de los elementos necesarios para elevar ese nivel de atención, se analizó y estudió el comportamiento de estas filas desde que llegan los pacientes al Centro, hasta que lo abandonan, aplicando la teoría de colas, para así evaluar su comportamiento y que los directivos tengan los elementos necesarios para la toma de decisiones y puedan diseñar estrategias para su mejor funcionamiento. Parra (2015) indica también que la distribución de los consultorios de ha aprobado sin un plan integral de desarrollo y operaciones, este crecimiento natural y necesario además se ha determinado de manera desordenada, donde se observó que se desperdicia mucho espacio y no se establece una forma de trabajo eficiente, por lo que se concluye también que la preocupación es brindar una atención de calidad al usuario mediante el sistemas de citas médicas por internet del hospital vitarte y ahora con esta información (regular nivel de atención) se procederá a mejorar el proceso.

Según Puente, Javier y Priore, Paolo y Pino, Raúl y De, David y Fuente, David. (2014). La Gestión de Colas en un Servicio de Urgencias Hospitalario. Un Enfoque Borroso. Esta investigación presenta una metodología que permite incluir la lógica de los grises o la lógica de la borrosidad en la Teoría de Colas y su enfoque tradicional, incidiendo de qué manera el Servicio de Urgencias Hospitalario (S.U.H) presenta una calidad asistencial. Tras establecer los tiempos asistenciales y la repartición del ingreso de pacientes, se plantean para ambas variables de investigación tasas borrosas pretendiendo estimar mediante la simulación, la cantidad de personal necesario para el óptimo funcionamiento del S.U.H disminuyendo el riesgo de desequilibrio del sistema. Con este nuevo método, se descubrió en el comportamiento de posibles alteraciones en la evaluación de las variables de ingreso al sistema. Swan, (2002) señala que en sus inicios la satisfacción fue conceptualizada igualmente como una respuesta afectiva hacia el producto, midiéndola de esa manera, o como un estado cognitivo a la inversión realizada,

procedente de la recompensa recibida al respecto. De tal manera que se concluye como una de las perturbaciones el aspecto ético y la subjetividad que tienen las personas al responder la encuesta por lo que resulta en un regular nivel de satisfacción.

García en el 2014 indica en su investigación; "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa-Chorrillos en el período febrero-mayo", Lima-Perú. Se identificó que en 55.24% el nivel de insatisfacción del usuario de consulta externa que fue atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. El cual concluye que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad; con alguna diferencia Westbrook (2007), señala que primordialmente la variable afectiva en el uso o consumo de un bien es señal de satisfacción y no solamente se debe concebir sólo a partir del proceso cognitivo de la información; por lo tanto un usuario no solo se sentirá satisfecho porque colmaron sus expectativas, sino también está definido por la calidad de los servicios; por lo que en nuestra investigación se concluye que, si bien es cierto que la tecnología mejora los procesos, la ciudadanía o en este caso el usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, aun no se familiariza con el uso de esta nueva tecnología y hace que desde un punto de vista subjetivo muestre un regular nivel de satisfacción.

Según Pashanaste y Pinedo en el 2015; en su tesis titulada "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa-Chorrillos en el período febrero-mayo", El tiempo de espera para el trámite de la cita en admisión de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de espera antes de la consulta de 1 a 2 horas en 55,3%. En atención dentro del consultorio, de 10 a 15 minutos 63.2%, El 85,1% de usuarios manifestó satisfacción con la atención recibida. Thompson (2016), señala incidiendo en la expectativa señala que el usuario se siente satisfecho si el producto o servicio colma sus expectativas. Dicho esto es bueno señalar que muchas veces como ocurre en nuestro país, las expectativas son bajas o no tenemos acceso a determinado servicio o producto; podemos quedar satisfechos al recibirlos de manera deficiente; con lo referenciado se concluye a diferencia de esta investigación que el 50,2% de usuarios manifestó satisfacción con el sistema de citas médicas por internet, no solamente percepción.

Además Vitery y Saldivar en el 2017, en su tesis Teoría de colas en la atención de los consultorios externos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Essalud en la ciudad del Cusco, realizada en las instalaciones del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco – EsSalud de la ciudad del Cusco, se concluyó lo siguiente; el 53.84% de los clientes/pacientes encuestados manifestaron que la teoría de colas se presenta a un nivel medio, el 23.53% indico que el nivel es bajo y el 22.63% indico que el nivel es alto, lo que muestra que existe demanda y el servicio no es de satisfacción plena del cliente/paciente y Según Assets. (2012), indica que dadas las diferentes encuestas; los resultados muestran repetitivamente la satisfacción de los usuarios en los centros de salud, que nos llevan pensar que si el usuario no se queja es por acepta las condiciones de atención de salud que se le viene brindando; concluyendo a diferencia de estas teorías e investigaciones que el 30,4% de usuarios manifestó baja satisfacción con el sistema de citas médicas por internet, el 50,2% de usuarios manifestó regular satisfacción con el sistema de citas médicas por internet., el 20,4% de usuarios manifestó alto satisfacción con el sistema de citas médicas por internet.

V. Conclusiones

Primera: se concluye que; se determinó que existe un regular nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital vitarte, en un 42.7% según la dimensión Fiabilidad, esto se define en que no están muy familiarizados con la herramienta o no confían en la tecnología

Segundo: se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 5 se determina que existe un regular nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital vitarte, en un 41.4% según la dimensión Capacidad de Respuesta. Esto debido posiblemente a las pruebas del uso de la herramienta tecnológica y a la poca capacitación a los usuarios

Tercero: se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 7 se determina que existe un bajo nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital vitarte, en un 46.4% según la dimensión Seguridad. Esto es debido a la poca confiabilidad que les da la herramienta tecnológica

Cuarto: se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 9 se determina que existe un regular nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital vitarte, en un 47.6% según la dimensión Empatía. No hay empatía del software de citas por internet no es amigable

Quinto: se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 1 se determina que existe un regular nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital vitarte, en un 50.2% según la dimensión nivel de satisfacción

Sexto: se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 1 se determina que la tecnología mejora los procesos, la ciudadanía o en este caso el usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital vitarte, aun no se familiariza con el uso de esta nueva tecnología y hace que desde un punto de vista subjetivo muestre un regular nivel de satisfacción.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a las autoridades del MINSA, a la Alta Dirección del Hospital, seguir trabajando con los sistemas integrados para optimizar la atención.

Segunda: Se recomienda al profesional de la salud capacitarse de acuerdo a los sistemas de citas médicas y brindar a los usuarios información sobre el manejo de este nuevo sistema.

Tercera: Se recomienda demostrar la fiabilidad del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, a los usuarios, aunque el 42.7% indica que la desconfianza cada vez es menor.

Cuarta: Se recomienda diseñar cuadros estadísticos que demuestren la mejora respecto a la capacidad de respuesta del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte,

Quinta: Se recomienda demostrar la seguridad del proceso de citas médicas por internet del hospital Vitarte.

Sexta: Se recomienda continuar con las innovaciones tecnológicas y mejorar la amigabilidad del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, y mejorar la empatía con el usuario.

Séptima: Se recomienda continuar con las innovaciones tecnológicas y demostrar el beneficio del usuario ya que se demuestra que aunque existe un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 50.2% , este está en aumento.

Referencias

- Abreo, N. (2015). La relación médico-paciente. Recuperado el 19 de julio de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos104/relacion-medico-pacienteusuario-o-cliente/relacion-medico-paciente-usuario-o-cliente.shtml>
- Abuabara, R. (2008). Operations research. México: Prentice hall.
- Akinode, J. (2007). Design and Implementation of a Patient Appointment and Scheduling System. 4. 16-23. 10.17148/IARJSET.2017.41203.
- Anderson, E. (2016): “Customer satisfaction, market share and profitability: finding from Sweden”, Journal of Marketing, vol. 58 (julio), pág. 53-66.
- Andía, C., Pineda, A., Martínez, C., y Saco, S. (2000). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este EsSalud Cusco.
- Andres, J., Dávila, C., y Espinoza, M. (2011). Investigación de operaciones. Universidad Ricardo Palma, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Lima. Recuperado el 19 de julio de 2019
- Assets. (2012). Consumers, customers and users. <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175840.pdf>
- Ayala, M. (2015) Análisis y aplicación de la teoría de colas en un centro médico de consulta externa, México. <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/handle/132.248.52.100/2062>
- Cao, R. (2002). Introducción a la simulación y a la Teoría de Colas (Primera ed.). Coruña, España: Netbiblo, S.L.
- Car, J. (2015). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Yambo Tours C.A. de la ciudad de Latacunga. (Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/10085>
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Castán, J. G., y Carballosa, A. (2002). The service company and queue theory. De la Fuente, D., y Pino, R. (2001). Theory of waiting lines: queue model (Primera ed.). Universidad de Oviedo.
- Deming, W. E. (1990) Calidad, productividad y competitividad. México. Ediciones Díaz de Santos, 1989. 20p. ISBN: 84-87189-22-9
- Drucker, P. (1990). <http://pensamientoadministrativoudec.blogspot.pe>. Obtenido de Pensamiento Administrativo: la Calidad según Drucker:

- Diaz, M. (2012). Operative investigation. Recuperado el 14 de Julio de 2019, de <http://mayradinvestigacionoperativa.blogspot.pe/p/glosario.html>
- Encinas, V. (2009). Business Policy. Recuperado el 23 de Julio de 2019, de <http://politicaempresarialfaca.blogspot.pe/>
- EsSalud. (2015). Nuestra institución. Recuperado el 19 de Julio de 2019, de <http://www.essalud.gob.pe/nuestra-institucion/#tabs-5-0-0>
- Fisher, L., y Espejo, J. (2011). Mercadotecnia (Cuarta ed.). México: McGrawHill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- García, D. (2014) Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013 generar beneficios.” (5ª. ed.). México D.F. México: Prentice hall.
- Gómez, F. (2008). Aplicación de teoría de colas en una entidad financiera: herramienta para el mejoramiento de los procesos de atención al cliente. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Máster en Ingeniería Administrativa. Recuperado el 18 de julio de 2019
- González, D., y Carro, R. (2012). Modelos de líneas de espera. Grande, I. (2005). Marketing de servicios (Cuarta ed.). Madrid, España: Esic Editorial.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández S., R., Zapata, N., y Mendoza, P. (2013). Metodología de la investigación para el bachillerato. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México.
- López, M. T. (2013). La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas. Tesis, Universidad de Murcia, Departamento de Sociología y política social, Murcia - España. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=1>

- Malagón, G., Galán, R., y Pontón, G. (2003). *Health Audit For Efficient Management* (2da ed.). Madrid, España: Panamericana.
- Marquéz, L. (2012). *Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular*. Tesis de pregrado, Lima. Obtenido de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314987/2/marqu_uez_aspub-tesis.pdf
- MINSA. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
- Moreno, L. (2011). *Teoría de colas o línea de espera*. Recuperado el 19 de julio de 2016, de <http://invoperacioneslu.blogspot.pe/p/teoria-de-colas-o-lineade-espera.html>
- Nelson, L., y Quick, J. (2013). *Organizational behavior* (Tercera ed.). México: Centage Learning.
- Nieto, Z. (2014). *Seguridad Industrial Ambiente e Higiene Ocupacional y/o Higiene y Seguridad Industrial*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <http://siaho-convenio.blogspot.pe/2014/03/gerencia-de-administracionindustrial.html>
- Noorsyahira, I, Shahreen, J.,Rohayanti, A. (2017). *Medical Appointment Application*. *Acta Electronica Malaysia*. 1. 05-09. 10.26480/aem.02.2017.05.09.
- Orellana, D. (2003). *La salud en la globalización* (Primera ed.). Quito, Ecuador: ABYA - YALA.
- Pacheco, F. (2012). *Modelo de teoría de colas y satisfacción del cliente en Lan Perú, aeropuerto Cusco - 2012*. Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco, Escuela profesional de Administración, Cusco. Recuperado el 10 de julio de 2019
- Parra, E. (2015). *Queue theory or waiting phenomenon*. Recuperado el 19 de julio de 2019, de <http://es.slideshare.net/parraedga/teoria-de-colas-43874112>
- Parra, N. (2011). *Teoría de colas*. Recuperado el 19 de julio de 2019, de <http://investigaciondeoperacionesnaty7.blogspot.pe/p/teoria-de-colas.html>

- Pashanaste, D. Pinedo, L. (2015) Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacochoa, Iquitos
- Pesántez, J. (2015). Theory of tails. Recuperado el 19 de julio de 2019, de http://es.slideshare.net/JUANKP21/teora-decolas2?next_slideshow=1
- Pontificia Universidad Javeriana. (2001). Estrategias de producción y mercado para los servicios de salud (Primera ed.). Bogotá, Colombia: CEJA.
- Portilla, L., Arias, L., y Fernández, S. (2010). Waiting line analysis through queue theory and simulation. *Scientia et Technica*(46). Recuperado el 19 de Julio de 2019 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4527950.pdf>
- Puente, J. Priore, P. Pino, R. De, D. Fuente, D. (2014). Queue Management in a Hospital Emergency Service. A blurry approach.
- Puig, J., y Fresco, D. (2011). Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Rivera, K. (2011). Influencia del tiempo de espera en la calidad del servicio al cliente en el Banco de Credito del Perú. Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas, Huánuco. Recuperado el 19 de julio de 2019, de <http://documents.tips/documents/tesis-teoria-de-colasbanco-bcr.html#>
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15 ed.). Mc: Pearson.
- Sanabria, C. (2002). La demanda por servicios de salud, una aproximación teórica. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNMSM*, VII. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/21/a11.pdf>
- Santos, A., Laura, G., Rodríguez, R., Melgae, D., y Luis, G. (2014). *Operations Research Glossary*. Recuperado el 15 de julio de 2019, de http://www.phpwebquest.org/wq3/webquest/soporte_tabbed_w3.php?id_actividad=92633yid_pagina=3
- Schiffman, L., Lazar, I., y Wisenblit, J. (2010). *Comportamiento del consumidor* (Décima ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación, México.
- Swan, L. (2002): "Response determinants in satisfaction judgements". *Journal of Consumer Research*, vol. 14 (Marzo), pág. 495-507.

- Tejada, B. (2007). Administración de servicios de alimentación. Calidad y Nutricion (Segunda ed.). Medellin, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Thompson, I. (2016). La satisfacción del cliente. Publicado julio de 2016. Recuperado de moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/.../Satisfaccion_del_Cli_ente.pdf
- UNAM. (14 de Octubre de 2010). Teoría de Colas. Recuperado el 19 de julio de 2019, de www.ingenieria.unam.mx/javica1/ingsistemas2/Simulacion/COLAS.doc
- Universidad Nacional Santiago de Estero. (2015). Teoría de colas. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://fce.unse.edu.ar/estrategiasconazar/?p=908>
- Varo, J. (1994). Gestión estratégica en la calidad de servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria (Primera ed.). Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Vitery Silva, Y. L., Y Saldivar Muñoz, K. (2017). Teoría de colas en la atención de los consultorios externos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Essalud en la ciudad del Cusco - 2016.
- Westbrook, R.(2007): "The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction", Journal of Consumer Research, Vol. 18.
- Williams, J. (2008). "Servicio al cliente: técnicas estrategias y una verdadera cultura# México: Pearson.
- Zhao, P., Yoo, I., Lavoie, J., Lavoie, BJ y Simoes, E. (2017). Medical appointment systems specified on the web: a systematic review 19 (4), e134. doi: 10.2196 / jmir.6747

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019								
Autor: Diana Lizbeth Sanchez Vasquez.								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
			Variable 1: Nivel de Satisfacción	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles o rangos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019. ?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>(1) ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. ?</p> <p>(2) ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. ?</p> <p>(3). ¿Cuál es el nivel de seguridad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. ?</p> <p>(4) ¿Cuál es el nivel de empatía del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. ?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>(1) Determinar cuál es el nivel de fiabilidad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019.</p> <p>(2) Determinar cuál es el nivel de capacidad de respuesta del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. (3). Determinar cuál es el nivel de seguridad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. (4) Determinar cuál es el nivel de empatía del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El nivel de satisfacción del usuario determina la mejor atención en el sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>(1) El nivel satisfactorio de fiabilidad determina que los usuarios reconocen la integridad del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019. (2) El nivel satisfactorio de capacidad de respuesta evidencia que los usuarios reconocen las mejoras con la rapidez del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. (3). El nivel satisfactorio de seguridad evidencia mejora del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019. (4) El nivel satisfactorio de empatía evidencia comprensión del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019.</p>	<p>Variable 1: Nivel de Satisfacción</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala/valores</p>	<p>Niveles o rangos</p>
				<p>Fiabilidad</p>	<p>% disponibilidad</p>	<p>1,2,3,4,</p>		
				<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>% tiempo de respuesta</p>	<p>5, 6, 7, 8</p>	<p>Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1) Escala de Likert - politómica)</p>	<p>Alto Regular Bajo</p>
				<p>Seguridad</p>	<p>% servicio</p>	<p>9,10,11, 12</p>		
				<p>Empatía</p>	<p>% interacción</p>	<p>,13,14,15,16,</p>		

**ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL SISTEMA DE CITAS MÉDICAS POR INTERNET -
HOSPITAL VITARTE – 2019**

Instrumento para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, con respecto al servicio del sistema de citas médicas por internet.

Instrucciones: Las posibles respuestas y los criterios que debe tener en cuenta al seleccionar sus respuestas, son las que figuran en el siguiente cuadro, marque con un aspa (X), el indicador (Numero) de la respuesta en el recuadro que considere más adecuada.

Opciones	5	4	3	2	1
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca

- **DATOS GENERALES:**

- Edad: ____ Años

Sexo: M () F ()

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
Nº	Dimensión 1: FIABILIDAD	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
01	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?					
02	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?					
03	¿Considera Ud., que con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?					
04	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?					

Nº	Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
05	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet utiliza demasiado tiempo de espera para brindarle la atención requerida?					
06	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, se excede en el tiempo del servicio que brinda a los usuarios?					
07	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrecen un servicio rápido a los usuarios?					
08	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, generalmente se encuentran ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?					
TOTAL						
Nº	Dimensión 3: SEGURIDAD					
09	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es amigable durante la atención brindada a los usuarios?					
10	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, tienen el requerimiento del servicio que proporciona ante su necesidad de atención?					
11	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?					
12	¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo y/o utilización del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?					
Nº	Dimensión 4: EMPATÍA					
13	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?					
14	¿Considera Ud., que el diseño del sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades específicas de la atención solicitada?					
15	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, fue creado para mejorar por los problemas del usuario?					
16	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?					
TOTAL						

-

Validez de los instrumentos

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

- **Variable 1: Nivel de Satisfacción**
- La evaluación consiste de un conjunto de actividades de investigación tendientes a establecer el comportamiento observado en las variables de interés. La meta es establecer evidencias de una relación causal entre, los resultados observados y las actividades del programa, para determinar los efectos.
- **Dimensiones de las variables:**
- (1) Fiabilidad, Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa.
- (2) La Capacidad de respuesta, Esta referido a la responsabilidad que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, Drucker (1990)
- (3) Seguridad, Es la confianza en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no solo es importante el cuidado de los ambientes, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente. Drucker (1990).
- (4) La Empatía, Es la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. La parte importante de la empatía es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos, Drucker (1990).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE:

dimensiones	indicadores	items	Escala/valores	Niveles/rangos
Fiabilidad	% disponibilidad	1. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?	Muy de acuerdo (5)	Alto
		2. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre esta disponible ante el requerimiento de su atención?	De acuerdo (4)	
		3. ¿Considera Ud., que con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bajo
		4. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?	En desacuerdo (2)	
Capacidad de Respuesta	% tiempo de respuesta	5. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet utiliza demasiado tiempo de espera para brindarle la atención requerida?	Muy en desacuerdo (1)	
		6. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, se excede en el tiempo del servicio que brinda a los usuarios?		
		7. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por		

		internet, ofrecen un servicio rápido a los usuarios?
		8. ¿Considera Ud., que el del sistema de citas médicas por internet, generalmente se encuentran ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?
Seguridad	% servicio	9. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es amigable durante la atención brindada a los usuarios?
		10. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, tienen el requerimiento del servicio que proporciona ante su necesidad de atención?
		11. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?
		12. ¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo y/o utilización del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?
Empatía	% interacción	13. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?
		14. ¿Considera Ud., que el diseño del sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades específicas de la atención solicitada?
		15. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, fue creado para

mejorar por los problemas del usuario?

16. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala/valores	Niveles/rango
Fiabilidad (1 - 4)	1. ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?	1, 2, 3, 4,	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Alto
Capacidad de Respuesta (5-8)	5.- ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet utiliza demasiado tiempo de espera para brindarle la atención requerida?	5, 6, 7, 8,	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Regular
Seguridad (09-12)	9.- ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es amigable durante la atención brindada a los usuarios?	9, 10, 11, 12	Muy en desacuerdo (1)	Bajo
<u>Empatía</u> (13-16)	13.- ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?	13, 14, 15, 16,		

FUENTE: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIOS DEL SISTEMA DE CITAS, MEDICAS DEL HOSPITAL VITARTE

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	RESPUESTA							
	Dimensión Fiabilidad							
1	Considera Ud., que el personal que labora en el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?	α		α		α		
2	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?	α		α		α		
3	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?	α		α		α		
4	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?	α		α		α		
	Dimensión capacidad de respuesta							
5	¿Considera Ud., que las citas médicas por internet son efectivas en cuanto al tiempo de espera?	α		α		α		
6	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet se excede en el tiempo de servicio a los usuarios?	α		α		α		
7	¿Considera Ud., que el uso de redes sociales es una herramienta eficaz?	α		α		α		
8	¿Considera Ud., que el uso de redes sociales ayuda a la absolución de dudas a los usuarios?	α		α		α		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensión SEGURIDAD						
9	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas es competente?	2	2	2		
10	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, tienen conocimiento suficiente del trabajo y/o servicio que proporciona ante su necesidad de atención?	2	2	2		
11	¿Considera Ud., que el personal del sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?	2	X	X		
12	¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo y/o utilización del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?	X	X	X		
Dimensión empatía						
13	¿Considera Ud., que el personal del sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?	X	X	X		
14	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades específicas de la atención solicitada?	X	X	X		
15	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, muestra empatía, es decir muestra interés por los problemas del usuario?	X	X	X		
16	¿Considera Ud., que el personal encargado de la del sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?	X	X	X		

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

- Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. QUHOA TATJE FREDY
DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

B de juio del 20 19



Firma del Experto Informante.

DNI: 07015123



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIOS DEL SISTEMA DE CITAS, MÉDICAS DEL HOSPITAL VITARTE

Nº	DIMENSIONES / ítema	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	RESPUESTA							
	Dimensión Fiabilidad							
1	Considera Ud., que el personal que labora en el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?	α		α		α		
2	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?	α		α		α		
3	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?	α		α		α		
4	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?	α		α		α		
	Dimensión capacidad de respuesta							
5	¿Considera Ud., que las citas médicas por internet son efectivas en cuanto al tiempo de espera?	α		α		α		
6	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet se excede en el tiempo de servicio a los usuarios?	α		α		α		
7	¿Considera Ud., que el uso de redes sociales es una herramienta eficaz?	α		α		α		
8	¿Considera Ud., que el uso de redes sociales ayuda a la absolución de dudas a los usuarios?	α		α		α		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensión SEGURIDAD					
9	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas es competente?	2	2	2	
10	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, tienen conocimiento suficiente del trabajo y/o servicio que proporciona ante su necesidad de atención?	2	2	2	
11	¿Considera Ud., que el personal del sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?	2	X	X	
12	¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo y/o utilización del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?	X	X	X	
Dimensión empatía					
13	¿Considera Ud., que el personal del sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?	X	X	X	
14	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades específicas de la atención solicitada?	X	X	X	
15	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, muestra empatía, es decir muestra interés por los problemas del usuario?	X	X	X	
16	¿Considera Ud., que el personal encargado de la del sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?	X	X	X	

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

- Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA
- Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
- Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magr. GAMARRA CANORIO, Jesús Aristides
DNI: 10612281
- Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

13 de 07 del 2019

Firma del Experto Informante.

DNI...10612281

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIOS DEL SISTEMA DE CITAS, MEDICAS DEL HOSPITAL VITARTE

Nº	DIMENSIONES / ítema	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Fiabilidad							
1	Considera Ud., que el personal que labora en el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?	α		α		α		
2	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?	α		α		α		
3	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?	α		α		α		
4	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?	α		α		α		
	Dimensión capacidad de respuesta							
5	¿Considera Ud., que las citas médicas por internet son efectivas en cuanto al tiempo de espera?	α		α		α		
6	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet se excede en el tiempo de servicio a los usuarios?	α		α		α		
7	¿Considera Ud., que el uso de redes sociales es una herramienta eficaz?	α		α		α		
8	¿Considera Ud., que el uso de redes sociales ayuda a la absolución de dudas a los usuarios?	α		α		α		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensión SEGURIDAD						
9	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas es competente?	2	2	2		
10	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, tienen conocimiento suficiente del trabajo y/o servicio que proporciona ante su necesidad de atención?	2	2	2		
11	¿Considera Ud., que el personal del sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?	2	X	X		
12	¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo y/o utilización del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?	X	X	X		
Dimensión empatía						
13	¿Considera Ud., que el personal del sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?	X	X	X		
14	¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades específicas de la atención solicitada?	X	X	X		
15	¿Considera Ud., que el personal encargado del sistema de citas médicas por internet, muestra empatía, es decir muestra interés por los problemas del usuario?	X	X	X		
16	¿Considera Ud., que el personal encargado de la del sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?	X	X	X		

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Elvira Basterida Pérez
DNI:.....

Especialidad del validador: Psicología
.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

B de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.

DNI. 08109562

Base de datos de la variable satisfacción del usuario

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
e1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
e2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e3	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
e4	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e5	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
e7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
e8	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5
e9	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e10	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3
e11	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
e12	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e13	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
e14	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e15	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
e17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
e18	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5
e19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e20	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3
e21	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
e22	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e23	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
e24	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e25	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e26	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
e27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
e28	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5
e29	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e30	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3
e31	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
e32	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e33	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
e41	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
e42	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e43	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
e44	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e45	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e46	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e47	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e48	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
e49	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e50	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e51	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
e52	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
e53	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5
e54	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e55	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3
e56	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
e57	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e58	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
e59	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e60	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e61	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e62	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e63	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
e64	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e65	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
e67	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
e68	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5
e69	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e70	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3
e71	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
e72	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3
e73	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2

e34	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e35	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
e37	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
e38	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5
e39	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e40	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3

e74	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
e75	1	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
e76	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
e77	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
e78	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5
e79	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4
e80	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3

- Autorización

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., en pleno uso de mis facultades mentales:

Declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA DE CITAS MÉDICAS POR INTERNET DEL HOSPITAL VITARTE.**” Realizada por la Bach. Diana Lizbeth Sanchez Vasquez. estudiante de **Maestra en Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

En el cual los datos que brinden en la encuesta serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

.....
Firma de la paciente

.....
Firma del investigado

Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019

.Autor: **Diana Lizbeth** Sanchez Vasquez

Filiación institucional

Correo (institucional o personal)

Resumen (tamaño 12, negritas)

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, por ello se realizó una encuesta de satisfacción obteniendo resultados alentadores. Concluyendo que el 30,4% manifestó baja satisfacción con el sistema de citas médicas por internet, el 50,2% manifestó regular satisfacción con el sistema de citas médicas por internet., el 20,4% manifestó alto satisfacción con el sistema de citas médicas por internet; de un total de 80 usuarios que usan el servicio de citas por internet. Si bien es cierto que la tecnología mejora los procesos como se señala líneas arriba, la ciudadanía o en este caso el usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, aun no se familiariza con el uso de esta nueva tecnología y hace que desde un punto de vista subjetivo muestre un regular nivel de satisfacción.

Palabras claves: citas médicas, internet, satisfacción

Abstract

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of the user of the online medical appointment system of the Vitarte hospital, so a satisfaction survey was obtained obtaining encouraging results. Concluding that 30.4% expressed low satisfaction with the online medical appointment system, 50.2% expressed regular satisfaction with the online medical appointment system., 20.4% expressed high satisfaction with the appointment system Internet doctors; from a total of 80 users who use the internet dating service. While it is true that technology improves processes as indicated above, citizens or in this case the user of the online medical appointment system of the Vitarte hospital, is not yet familiar with the use of this new technology and makes A subjective point of view shows a regular level of satisfaction.

Keywords: medical appointments, internet, satisfaction

Introducción

En el contexto mundial, podemos señalar que, en China, los centros de salud en su gran mayoría solicitan a los usuarios que saquen según el turno de llegada, un ticket numerado que permite establecer el orden de prelación por el que serán atendidos en todos los servicios que no son de urgencia. Con ese billete, por el que todos deben pagar una pequeña tarifa, las autoridades pretenden evitar los desórdenes y obligar a los pacientes a guardar una cola, similar opción se pretende optimizar con tecnología dicho proceso. En América latina los usuarios de los hospitales nacionales pasan por cantidad de ventanillas para hacer trámites de atención, búsqueda de atención, citas y generación de historia clínica, lo que fomenta largas colas e insatisfacción por los largos tiempos de espera. En el Perú se incrementa el número de usuarios que se acercan desde tempranas horas del día para poder agenciarse de algún turno que le asegure la atención, usuarios sanos se mezclan con pacientes delicados de salud y de la tercera edad, y estos últimos exponen su integridad y el riesgo de agravar su estado de salud, a pesar de que el centro de salud inicia sus actividades minutos antes de las 7 de la mañana. En la apertura del hospital, los usuarios ingresan desordenadamente, simultáneamente, y en grandes cantidades., rebozando la capacidad de los pasadizos, transitando hacia el consultorio para solicitar un ticket adicional o poder ser atendidos en primer término y luego continuar con sus labores diarias. Los centros de salud públicos ensayan diferentes escenarios en el proceso de generación de citas para poder disminuir el tiempo de espera en las largas filas; una de las opiniones de gerencia fue contratar nuevo personal técnico o profesional, ellos se encargarían de ayudar o apoyar en la atención directa de la gran demanda de usuarios. Ya que la petición de parte de los pacientes es agenciarse de la oferta de atención casi al mismo tiempo, obstaculizando la tarea del profesional de la salud (enfermeras, médicos), ocasionando una atención médica de baja calidad. Por lo que al tener más demanda que oferta de atención en hospitales del estado, siempre habrá que acudir desde muy temprano para obtener su cita médica incitando a desordenes y largas filas afuera de los centros de salud. El proceso para la atención del usuario en el centro de salud inicia con la llegada de la historia clínica al consultorio, aquí también existe un tiempo de espera prudencial; si este tiempo se extiende, de tal manera que el usuario se impaciente y desea que le informen cual es el problema, se debe dirigir al área de archivamiento, donde dejará constancia de su reclamo por el retraso en la llegada de su historia clínica al consultorio designado. Actualmente, en los centros de salud del estado, la población demandante de pacientes ha aumentado, demandando un servicio de calidad, de gestión,

provisión y funcionamiento (instrumental), intereses y expectativas (relacional) en el cuidado al usuario, por ello agenció en el marco de la humanización (ética), implementar la optimización del tiempo en horas hombre mediante una aplicación de generación de cita horaria por internet. Justamente la importancia de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de citas médicas por internet y proponer unas alternativas de solución, eficiente para los usuarios del hospital de Vitarte.

Para dar realce a la investigación se buscaron antecedentes, como la investigación titulada Análisis y Aplicación de la Teoría de Colas en un Centro Médico de Consulta Externa, en la Universidad Autónoma de México (Ayala, 2015); nos explica que el desarrollo de la tesis, se realizó en la ciudad de México, específicamente en un Centro Médico, que por su historia y singularidades ha ido escalando en volumen y aumentado su demanda, pero de una forma práctica, la distribución de los consultorios se ha aprobado sin un plan integral de desarrollo de operaciones, este crecimiento natural y necesario además se ha determinado de manera desordenada, donde se observó que se desperdicia mucho espacio y no se establece una forma de trabajo eficiente, por lo que se procura optimizar la gestión de recursos económicos y humanos . El Centro de salud se oferta diversas especialidades, de consulta externa, exámenes de laboratorio, tales como rayos X y ultrasonido, esto conlleva a que se formen grandes filas de los pacientes en la espera de recibir la atención. Una de las principales estrategias, de gerencia es brindar el cuidado de la salud desde el punto de vista de calidad, cuidando a los usuarios y presentando una infraestructura adecuada para que el profesional de la salud pueda realizar sus actividades con las condiciones básicas de atención, asimismo se investigó la conducta de las colas de espera a través de teorías para que la alta gerencia puede mejorar también este proceso, diseñando estrategias de corporación en el establecimiento tanto a los pacientes como el presentar un ambiente adecuado a los médicos que ejercen su profesión en este Centro de salud, de los elementos necesarios para elevar ese nivel de atención, se analizó y estudió el comportamiento de estas filas de espera desde que llegan los pacientes al Centro, hasta que lo abandonan, aplicando la teoría de colas, para así evaluar su comportamiento y que los directivos puedan diseñar estrategias, basado en la información de esta investigación que le permita la toma de decisiones y el excelente funcionamiento del establecimiento de salud.

Según Puente, Javier y Priore, Paolo y Pino, Raúl y De, David y Fuente, David. (2014). La Gestión de Colas en un Servicio de Urgencias Hospitalario. Un Enfoque Borroso. Esta

investigación presenta una metodología que permite incluir la lógica de los grises o la lógica de la borrosidad en la Teoría de Colas y su enfoque tradicional, incidiendo de qué manera el Servicio de Urgencias Hospitalario (S.U.H) presenta una calidad asistencial. Tras establecer los tiempos asistenciales y la repartición del ingreso de pacientes, se plantean para ambas variables de investigación tasas borrosas pretendiendo estimar mediante la simulación, la cantidad de personal necesario para el óptimo funcionamiento del S.U.H disminuyendo el riesgo de desequilibrio del sistema. Con este nuevo método, se descubrió en el comportamiento de posibles alteraciones en la evaluación de las variables de ingreso al sistema.

Asimismo, en nuestro país, se ha venido desarrollando grandes investigaciones con respecto al tema elegido para la presente tesis, como por ejemplo García en el 2014 indica en su investigación; “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo”, Lima-Perú. Se identificó que en todos los servicios de consulta externa del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. El nivel de insatisfacción del usuario que fue atendido era de 55.24%. Asimismo se midió por cada una de dimensiones del nivel de satisfacción, presentando en la dimensión de fiabilidad un 58.5%; de insatisfacción, relacionándose con la falta de medicinas en el local de la farmacia como el elemento con el más alto puntaje de insatisfacción. Ante el retraso de atención, concretamente en el área de Admisión, y la disconformidad reflejada por los usuarios, obtuvo el más alto puntaje de insatisfacción con un 60.5%, según la dimensión de capacidad de respuesta. Se encontró mejoría en las dos últimas dimensiones con un 51.8% de satisfacción que se repitió en ambos casos, estas dos dimensiones, seguridad y empatías, obtuvieron es porcentaje de acuerdo a la percepción de los usuarios, prestando real atención en las mejoras que ha venido realizando el centro de salud. En correspondencia con los demás ítems, el que sobresale en esta investigación es el respeto a su privacidad en el consultorio con un bajo porcentaje 36.46% de insatisfacción por parte del usuario, os demás ítems. En cuanto a la permanencia del usuario en las instalaciones del establecimiento de Salud denominado Delicias de Villa-Chorrillos se estudió mediante la medición de la dimensión de aspectos Tangibles determinándose un alto grado de insatisfacción que con un 59.6% demuestra que dicho establecimiento no colma las expectativas de los usuarios, ya sea por los servicios higiénicos en mal estado o por su infraestructura en general. Para esta investigación, los autores decidieron que fuera transversa, observacional y descriptiva la metodología a utilizar, concluyendo que en

establecimiento de Salud denominado Delicias de Villa-Chorrillos, para los usuarios atendidos es muy importante la comunicación, el buen trato por parte de los profesionales de la salud, la percepción de sentirse escuchados y el respeto por su privacidad, demostrados en la satisfacción de las dimensiones empatía y seguridad. Por lo que quedó para cumplir las expectativas de los usuarios de dicho establecimiento de salud es trabajar en las dimensiones capacidad de respuesta y fiabilidad y así trabajar para disminuir el grado de insatisfacción de todos los encuestados, para lo cual se enfatizará en realizar mejoras en los ejercicios de atención externa y obtener altos porcentajes de satisfacción por parte de los usuarios, para un nuevo modelo de enfermería y una mejora atención.

Según Pashanaste y Pinedo en el 2015; en su producción de investigación denominada "Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos", encontraron como problema la insatisfacción del usuario que asisten a consultorios externos del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos por los grandes tiempos de espera que les aqueja, siendo el objetivo de la investigación, determinar la relación la satisfacción de los usuarios y este gran tiempo de espera. Para esta investigación, los autores decidieron que fuera el diseño empleado el no experimental, y el método cuantitativo en la metodología a utilizar. La población para esta investigación constó de 566 usuarios externos en total, con una muestra de 228 con un nivel de confianza de 95%. Por lo que usó la encuesta como técnica y la ficha de caracterización y un cuestionario como instrumento de investigación, lo que permitió valorar la relación entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera. El análisis de datos estuvo a cargo del software SPSS 22.0, ubicando el valor de ($\alpha < 0.05$) con el Chi Cuadrado, Encontrándose un tiempo de espera alarmante de hasta dos horas para el trámite de la cita en admisión en 44,7%. Dos horas más destinada a sala de espera antes de la consulta, con un 55,3%. Para que el acto médico solo dure de 10 a 15 minutos en 63.2%, mejorando al finalizar la investigación con una satisfacción del 85,1% por la atención recibida.

Además Vitery y Saldivar en el 2017, en su tesis Teoría de colas en la atención de los consultorios externos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Essalud en la ciudad del Cusco, realizada en las instalaciones del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco – EsSalud de la ciudad del Cusco, el cliente, la disciplina de la cola, los mecanismos de servicios, la capacidad de la cola, la fuente de entrada o población potencial y la cola propiamente dicha son los elementos del modelo de sistema de colas que se pretendió

investigar en esta tesis. Pues el conocimiento de la teoría de Colas en la atención de los consultorios externos, fue el objetivo de dicha investigación

La investigación en su metodología fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, y el diseño es no experimental – transversal, también se determinó que era infinita la población de estudio por las referencias de otras instituciones de salud y por la gran demanda quienes también realizan las colas, obteniendo común criterio de selección una muestra a 68 unidades de estudio. La investigación se desarrolló con parámetros de encuesta como técnica utilizada, revisando documentación y observación además de una entrevista, El análisis de datos estuvo a cargo de la hoja de cálculo Excel y del software SPSS 22.0. Al estudiar en el centro de salud ubicado en la ciudad del Cusco denominado Adolfo Guevara Velazco – EsSalud, la teoría de colas y en sus niveles bajo, medio y alto se obtuvo (53.84% , 23.53% y 22.63%) respectivamente; fueron los propios usuarios quienes manifestaron esta información por lo que se infiere que no están satisfechos los usuarios por la gran demanda del servicio que requieren, exhibiendo problemas en los consultorio externos de atención y las actividades que se realizan, en conclusión se determinó la satisfacción en un nivel medio.

Se presenta Teorías relacionadas para sustentar la investigación, en donde conocemos que la evaluación cognitiva a valorado aspectos tales como la confirmación de las expectativas, los atributos de los productos, la satisfacción y las emociones generadas por el producto, son la base de los primeros estudios sobre satisfacción del usuario. En sus inicios fue conceptualizada igualmente como una respuesta afectiva hacia el producto, midiéndola de esa manera, o como un estado cognitivo a la inversión realizada, procedente de la recompensa recibida al respecto (Swan, 2002)

En relación a la satisfacción revisada en la literatura como proceso, se define como la derivación de un asimilar y procesarlo de acuerdo sus expectativas. También podemos señalar a la satisfacción como la relación que encuentra el usuario sobre sus intereses y el beneficio percibido. Lo que queda demostrado es que la asimilación de la recompensa era el axiomático más significativo de la satisfacción (Anderson 2016). A diferencia de esta teoría; Westbrook (2007), señala que primordialmente la variable afectiva en el uso o consumo de un bien es señal de satisfacción y no solamente se debe concebir sólo a partir del proceso cognitivo de la información; por lo tanto un usuario no solo se sentirá satisfecho porque colmaron sus expectativas, sino también por la calidad de los servicio. Thompson (2016), señala que el usuario se siente satisfecho si el producto o servicio colma sus expectativas.

Dicho esto es bueno señalar que muchas veces como ocurre en nuestro país, las expectativas son bajas o no tenemos acceso a determinado servicio o producto; podemos quedar satisfecho al recibirlos de manera deficiente. Dadas las diferentes encuestas; los resultados muestran repetitivamente la satisfacción de los usuarios en los centros de salud, que nos llevan pensar que si el usuario no se queja es por acepta las condiciones de atención de salud que se le viene brindando; estos resultados pueden ser engañosos, puesto que si el usuario tiene expectativas no concluyentes o muy bajas o es un usuario temeroso, que piensa que quejándose le pueden recortar el servicio o sea un entrevistado complaciente con el investigador. Todas estas señales deben de ser muy bien observadas cuando se realiza una investigación que tiene como variable la satisfacción, porque si el resultado es positivo no necesariamente la calidad de servicio va a ser buena. Consecuentemente a lo señalado, los gerentes o directivos de los servicios de salud, deben tomarse en cuenta seriamente si el nivel de insatisfacción como resultados de las encuestas sale 5% o más bajo, pues que el primer indicio es que el usuario no se quiere quejar (Williams, 2008). Es común equivocarse pues la apreciación de lo que denominamos o queremos creer que es la calidad es subjetivo y muchas veces erróneo, las respuestas que brinda el usuario está determinada por sus expectativas y va a influenciar en la gestión de los servicios de salud, por lo que puede influir en una gestión inexactamente y como consecuencia reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces exigen procedimientos inadecuados pues tiene la creencia que ello significa una buena calidad en los servicios de salud, y por réplica a tales reclamaciones, los profesionales de la salud han recetado medicamentos o procedimientos innecesarios. Entonces, como política pública es necesaria la campaña social de información real, precisa y transparente de todos los servicios que brinda los centros de salud, con atención humana, apropiada y oportuna, con ello entenderá cuales son los reales servicios de salud de buena calidad. (MINSA, 2002). Vamos a seguir encontrando literatura que indique que el nivel de satisfacción del usuario es el indicador por excelencia para medir la calidad de atención en los centros o servicios de salud, este juicio de valor es subjetivo y personal, en la definición y valoración de la calidad (Car, 2015). En las organizaciones el nivel de satisfacción ha sido interpretado de múltiples formas. Autores nacionales e internacionales establecen que la calificación de nivel de satisfacción es inherente de los usuarios, ya que estos definen subjetivamente la calidad final del servicio o del producto, si las características cubren por completo sus expectativas, ante una ausencia de deficiencias. El nivel de satisfacción es la adecuación de la estructura, proceso y resultado hacia las necesidades intrínsecas de cada

usuario y su bienestar (Demming 1990). Por lo señalado, se puede determinar que la satisfacción está determinada por la relación entre el producto o servicio ofrecido y la proceso cognitivo placentero o no del usuario, pues está definida la calidad por lo que el percibe; si queremos saber si el producto es de calidad, este se constituye en relación entre expectativas versus resultado.

El modelo de Grönroos nos enseña a encontrar la calidad a través de la constante participación del proveedor/servidor, en la conjunción del servicio o producto y señala que la calidad se percibirá con la experiencia de todo el trabajo en conjunto. Si quisiéramos documentar o reconocer la buena calidad, esta es percibida siempre que se haya sido experimentada y que se relacione con las necesidades del usuario, con ello podemos determinar que es, la calidad deseada. (Grönroos, 1984). Con respecto a esta afirmación se puede colegir que la experiencia de los usuarios y la satisfacción de sus expectativas durante la atención, será las que les permita percibir el nivel de calidad del servicio brindado que se le han ofrecido. La característica de la calidad de servicio en salud contiene variables adicionales que no tiene que ver solamente con las instrucciones diagnósticas o procedimientos terapéuticos, sino con manifestar oportunamente, culturalmente aceptable, satisfactoria, y de factible entendimiento a todas las interrogantes de los usuarios señalando los procedimientos médicos que generen temor en los pacientes por ser tomados como intrusivos, por lo que la característica de la calidad en el servicio de salud no solamente debe estar señala o relacionada con la relación costo-beneficio o con la variable satisfacción, sino que existe una variable intrínseca del ser humano que la denominada dimensión ética (Stepke, 2005).

Es necesario precisar que las Dimensiones de Satisfacción se enmarcan en el análisis de la variable en estudio, tomándose en cuenta el nivel de satisfacción y sus dimensiones tales como (1) Fiabilidad. Si se presta el servicio adecuadamente en cada momento del proceso, entonces decimos que es fiable. Si somos capaces de ofrecer un servicio o un producto de forma segura y cuidadosa, también decimos que es fiable, Druker (1990), existe otra definición de fiabilidad que lo considera como un sistema, osea que es un conjunto de procedimientos, diseñados y manipulados por muchos elementos, controlados desde el inicio hasta que finalmente entregaran un producto o servicio sin fallos, logrando la competitividad (Farfán, 2007, p.11) citado por Muñoz en el 2017, en su tesis sobre satisfacción del cliente. También se dice que la fiabilidad e la gestión de la prevención y corrección antes de que el

departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona (Revista ABB Nueva Zelanda, 2009). (2) La Capacidad de respuesta. Si se está comprometido con los procesos de la organización, cumpliendo los objetivos trazados, entonces decimos que tenemos capacidad de respuesta. Si somos responsable en suministra el servicio solicitado de manera eficiente ayudando a los usuarios y sus expectativas, también decimos que tenemos capacidad de respuesta. Drucker (1990). Así también, si el equipo de trabajo está disponible para ayudar al usuario con sus requerimientos y provee el producto o servicio con prontitud, logrando las satisfacción, podemos señalar que tenemos capacidad de respuesta (Zeithman y Bitner 2002), es decir los usuarios se sentirán más satisfechos si sienten que cubren sus necesidades y son atendidos en el momento. (3) Seguridad. Si el usuario siente la organización es accesible para él y que los colaboradores de la organización le demuestran con la confianza ante los problemas que presente y que estos serán resueltos de la mejor manera posible, podemos decir que hay Seguridad. Si la organización tiene como característica, la honestidad, confiabilidad e integridad, ello presentará también para el usuario credibilidad, entonces también podemos decir que existe Seguridad. (Drucker. 1990), Si el colaborador conoce el servicio que brinda, el producto que ofrece, además tiene habilidades blandas como la cortesía y la amabilidad, entonces también tendrá la habilidad de transferir confianza al cliente. (González, 2006) (4) La Empatía, Si es usuario siente seguridad, sentirá empatía, pues esta última es parte de la primera, pues si líneas arriba presentábamos al colaborador cortés y amable, también la atención personalizada brindará empatía. Si el colaborador de la organización o la misma organización administran la relación con el cliente con un fuerte compromiso, entenderá sus requerimientos y este sentirá empatía con la organización, Drucker (1990). La empatía como las demás dimensiones y como la variable misma es de carácter emocional y subjetivo, por ello es bueno saber las expectativas de los usuarios, (Feshback, 1984). Se planteó la formulación del Problema, teniendo en cuenta el Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet internet - hospital Vitarte – 2019? Y los Problemas específicos (1) ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019? (2) ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019? (3). ¿Cuál es el nivel de seguridad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019? (4) ¿Cuál es el nivel de empatía del sistema de citas médicas por internet según los usuarios - hospital Vitarte – 2019? El presente trabajo de investigación presenta la

justificación teórica, metodológica, práctica y económica los cuales se sustentan (a) Justificación Teórica. Se justifica desde el punto de vista teórico puesto que, conociendo las diferentes teorías señaladas en relación a la variable nivel de satisfacción del usuario, se señala que se debe demostrar la validez, verificando en función de su importancia y debatiendo cuál de ellas se ajusta la tesis en mención, pues como resultado podemos validar su utilidad en la medida de las capacidades del resultado. (b) Justificación Metodológica Se justifica desde el punto de vista metodológico puesto que, utilizamos técnicas y herramientas de diseño metodológico, tales como cuestionarios que nos permitan explicar nivel de satisfacción del usuario mediante los instrumentos utilizados. La metodología empleada será la descriptiva que pretende señalar el comportamiento de dicha variable y mostrar los resultados que serán empleados en la investigación, esta metodología se reconocerá por su claridad y retroalimentación, para que pueda servir a futuras investigaciones similares. (c) Justificación Práctica Se justifica desde el punto de vista práctico, puesto que se debe determinar nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet en los usuarios del hospital vitarte, ya que como gestión pública ha implantado esta solución. Asimismo, se torna practica por el uso que le viene dando a este software que permite la optimización del proceso de gestión de citas y es novedoso en nuestra institución ni involucrado dicha variable (d) Justificación Económica Se justifica desde el punto de vista económico puesto que permite disminuir costos y horas hombre al sostener un efecto amplio del uso de citas médicas por internet, por ello su relevancia e importancia. Siendo necesario para el proyecto plantear los objetivos, considerando como Objetivo General; tenemos que Determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte – 2019 ; y los objetivos específicos (1) Determinar cuál es el nivel de fiabilidad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios internet - hospital Vitarte – 2019 (2) Determinar cuál es el nivel de capacidad de respuesta del sistema de citas médicas por internet según los usuarios internet - hospital Vitarte – 2019 (3). Determinar cuál es el nivel de seguridad del sistema de citas médicas por internet según los usuarios internet - hospital Vitarte – 2019. (4) Determinar cuál es el nivel de empatía del sistema de citas médicas por internet según los usuarios internet - hospital Vitarte – 2019.

Materiales y métodos

Según (Rivera, 2015) define como: “Diseño de investigación: no experimental puesto que el método presenta el nivel de satisfacción, pero no experimenta cambios, mediante los cuales se aborda una investigación. (Hernández, 2003), define a la población como el total de

elementos que son parte de estudio, en nuestro caso estuvo conformada por todos los pacientes que solicitan citas médicas diarias, siendo 80 que asistieron al hospital de Vitarte.

Instrumentos.

Anderson (2016) señala que "Cuando el investigador inicia la recolección de datos se usa un instrumento que permita explorar y describir situaciones eventos e interacciones. "Este cuestionario consta de 4 partes: repartidos en las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía.

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento de la variable Nivel de Satisfacción

Instrumento para medir Nivel de Satisfacción			
Nombre del instrumento Nivel de Satisfacción			
Autor	: Diana Lizbeth Sanchez Vasquez		
Lugar	: Distrito de Vitarte		
Objetivo	: Determinar Nivel de Satisfacción		
Administración	: Individual		
Tiempo de duración	: 15 a 20 minutos		
El cuestionario contiene un total de 16 ítems, distribuido en cuatro dimensiones, la dimensión 1 Fiabilidad (1 - 4) que consta de cuatro preguntas, la dimensión 2 Capacidad de Respuesta (5-8) que consta de cuatro preguntas; la dimensión 3 Seguridad (09-12) y la dimensión 4 Empatía (13-16) que consta de cuatro preguntas la escala valoración es de tipo likert y es como sigue: Muy de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Muy en desacuerdo (1)			
Baremo de la variable			
D1	D2	D3	D4
Rango/nivel	Rango/nivel	Rango/nivel	Rango/nivel
Alto de 68-85	Alto de 68-85	Alto de 68-85	Alto de 68-85
Regular de 51-67	Regular de 51-67	Regular de 51-67	Regular de 51-67
Bajo 0-50	Bajo 0-50	Bajo 0-50	Bajo 0-50

Resultados

3.1 Resultados descriptivos: A continuación se presentan los resultados en tablas y figuras

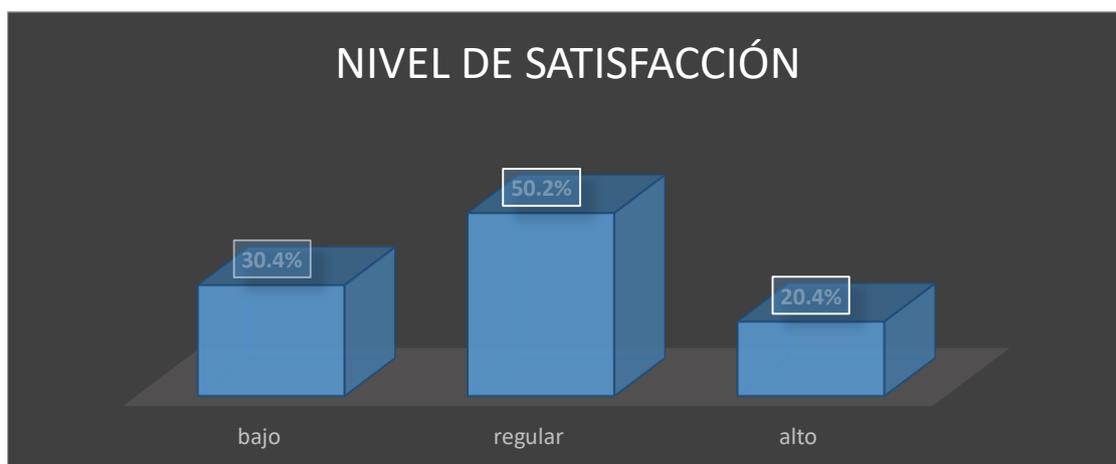


Figura 1 Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet

En la Figura 1 determinaron un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 50.2%

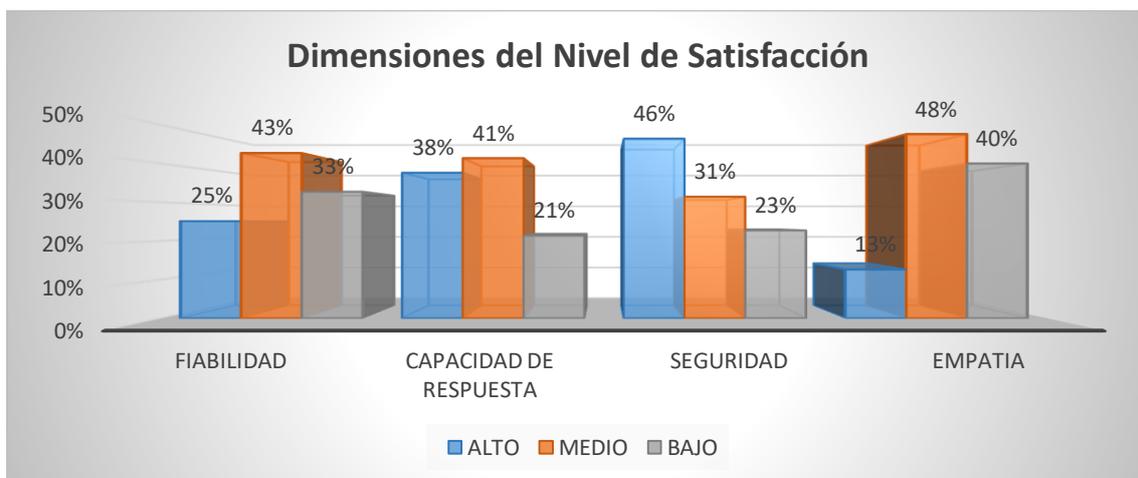


Figura 2 Dimensiones del Nivel de Satisfacción

En la figura 2 podemos observar los puntos críticos, en primer lugar, un bajo nivel de satisfacción en la dimensión empatía con un 40% y en segundo lugar un bajo nivel en la dimensión Fiabilidad.

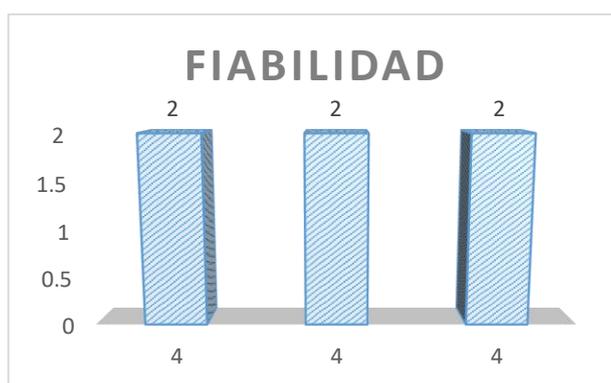


Figura 3 Fiabilidad

En la Figura 3, se identifica que existe un Nivel regular con un 42.7% en la dimensión Fiabilidad del Nivel del Satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte

Tabla 4
Fiabilidad

FIABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
bajo	26	32.7%
regular	34	42.7%
alto	20	25.1%
	80	100

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 4 determinaron un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 42.7% según la dimensión FIABILIDAD

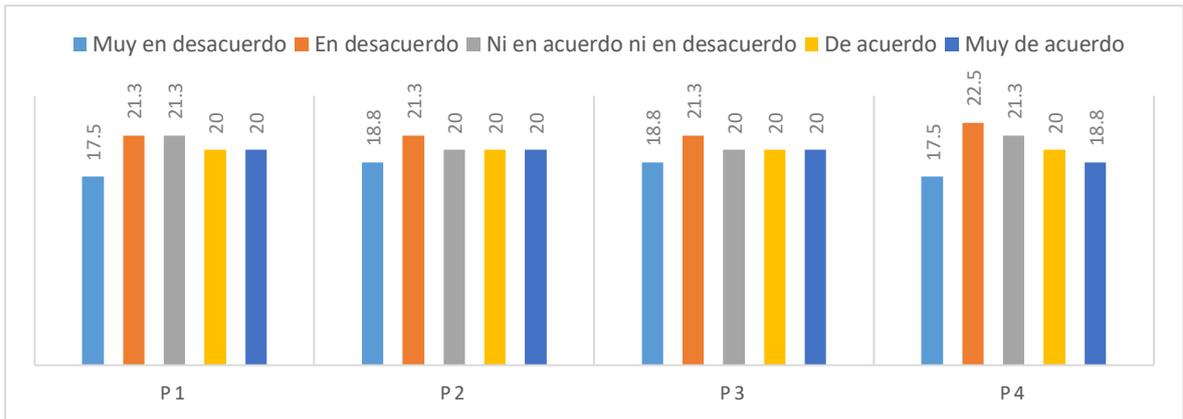


Figura 4 Dimensión Fiabilidad

En la Figura 4 podemos identificar puntos críticos:

En primer lugar se puede apreciar en la pregunta 4, que en un 22.5 % están en desacuerdo, siendo la pregunta ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte? Y que en la pregunta 1, 2 y 3 con un 21.3 están en desacuerdo ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?, ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención? y ¿Considera Ud., que con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?

Esto se define en que no están muy familiarizados con la herramienta o no confían en la tecnología



Figura 5 Capacidad de Respuesta

En la Figura 5, se identifica que existe un Nivel regular con un 41.4% en la dimensión Capacidad de Respuesta del Nivel del Satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte

Tabla 5

Capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
bajo	30	37.6%
regular	33	41.4%
alto	17	21.4%
	80	100

En la Tabla 5 determinaron un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 41.4% según la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA

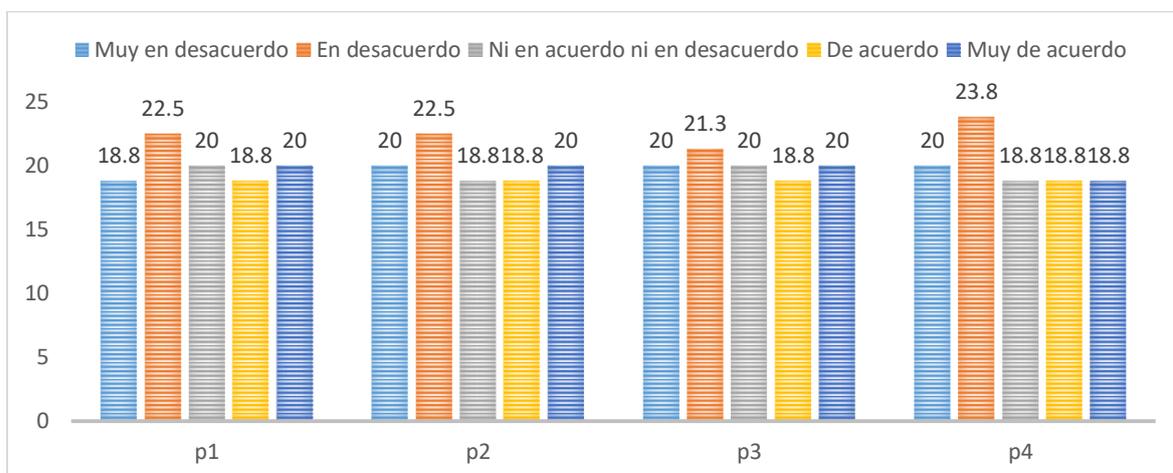


Figura 6 Dimensión Capacidad de Respuesta

En la Figura 6 podemos identificar puntos críticos como

Las respuestas a las preguntas 1, 2, 3 y 4 son las que más puntuación tiene con respecto a la respuesta, en desacuerdo con un 22.5, 22.5 21.3 y 23.8

Esto debido posiblemente a las pruebas del uso de la herramienta tecnológica y a la poca capacitación a los usuarios.

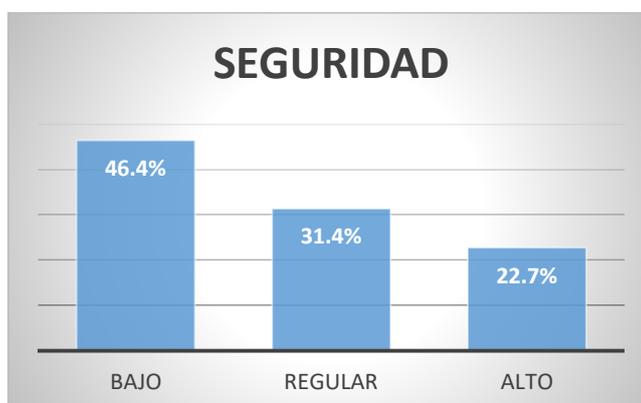


Figura 7 Seguridad

En la Figura 7, se identifica que existe un Nivel bajo con un 46.4% en la dimensión Seguridad del Nivel del Satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte

Tabla 6
Seguridad

SEGURIDAD	Frecuencia	Porcentaje
bajo	37	46.4%
regular	25	31.4%
alto	18	22.7%
	80	100

En la Tabla 6 determinaron un bajo Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 46.4% según la dimensión SEGURIDAD

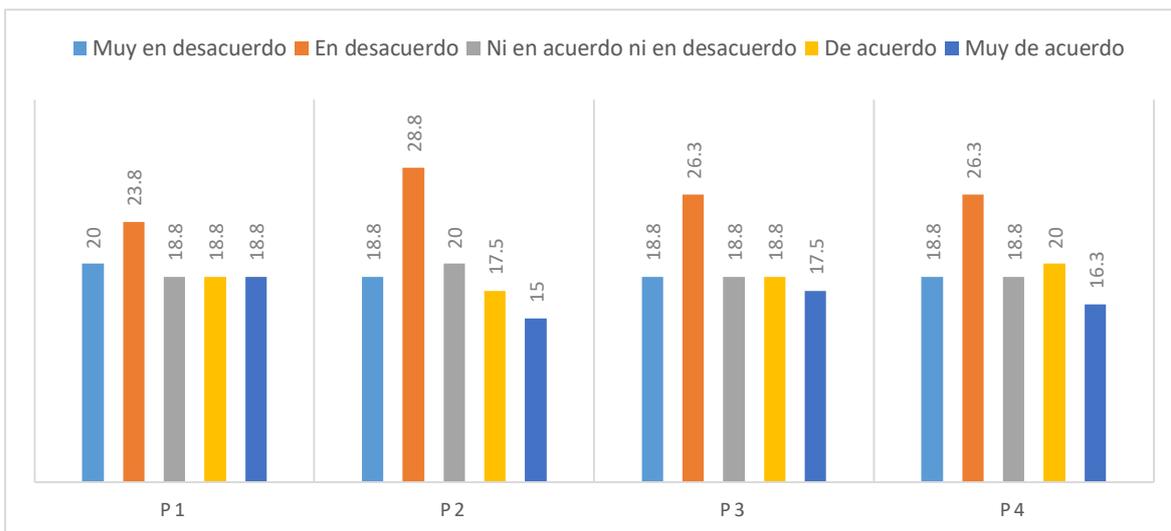


Figura 8 Dimensión Seguridad

En la Figura 8 podemos identificar puntos críticos favorables como Las respuestas a las preguntas 1, 2, 3 y 4 son las que más puntuación tiene con respecto a la respuesta, en desacuerdo con un 23.8, 28.8 26.3 y 26.3 Esto es debido a la poca confiabilidad que les da la herramienta tecnológica

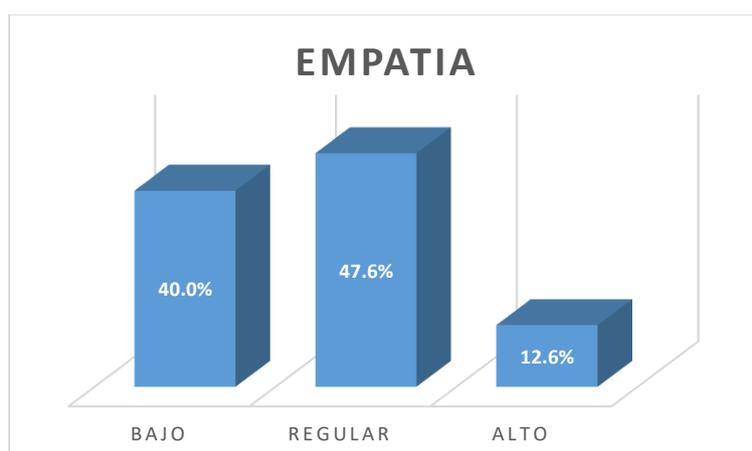


Figura 9 Empatía

En la Figura 9, se identifica que existe un Nivel regular con un 47.6% en la dimensión Empatía del Nivel del Satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte

Tabla 7
Empatía

EMPATIA	Frecuencia	Porcentaje
bajo	32	40.0%
regular	38	47.6%
alto	10	12.6%
	80	100

En la Tabla 7 determinaron un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 47.6% según la dimensión EMPATIA

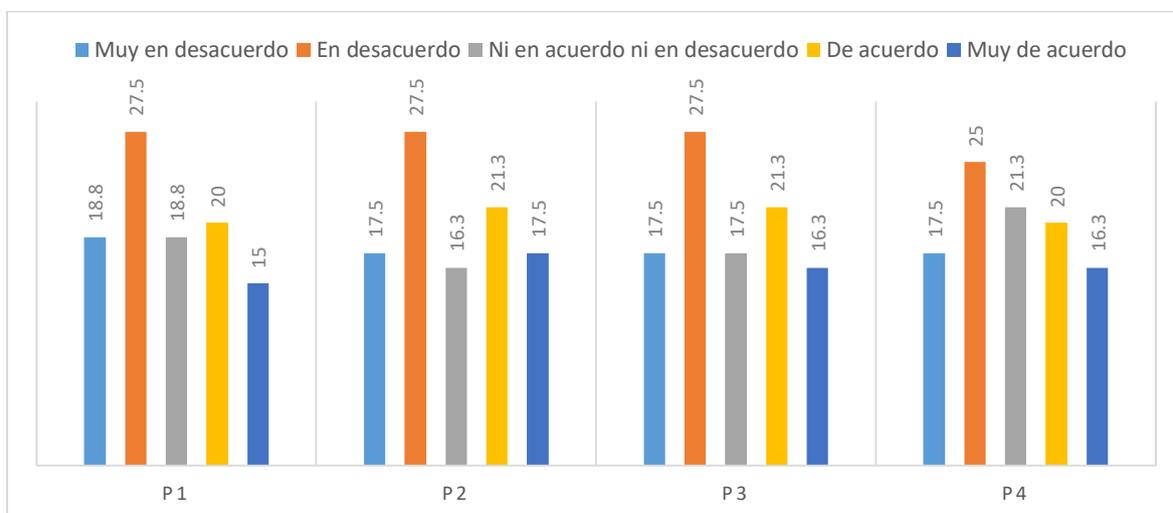


Figura 10 Dimensión Empatía

En la Figura 10 podemos identificar puntos críticos favorables como Las respuestas a las preguntas 1, 2, 3 y 4 son las que más puntuación tiene con respecto a la respuesta, en desacuerdo con un 27.5, 27.5 27.5 y 25. No hay empatía del software de citas por internet no es amigable

: **Discusión**

Ayala Maria, que en su investigación titulada Análisis y Aplicación de la Teoría de Colas en un Centro Médico de Consulta Externa, en la Universidad Autónoma de México (2015); Se concluye también que la preocupación es brindar una atención de calidad al usuario mediante el sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte y ahora con esta información (regular nivel de satisfacción) se procederá a mejorar el proceso.

Según Puente, Javier y Priore, Paolo y Pino, Raúl y De, David y Fuente, David. (2014). La Gestión de Colas en un Servicio de Urgencias Hospitalario. Un Enfoque Borroso. En nuestra investigación se concluye que, si bien es cierto que la tecnología mejora los procesos, la ciudadanía o en este caso el usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, aun no se familiariza con el uso de esta nueva tecnología y hace que desde un punto de vista subjetivo muestre un regular nivel de satisfacción.

Según Pashanaste y Pinedo en el 2015 ;en su tesis titulada "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo", Se concluye a diferencia de esta investigación que el 50,2% de usuarios manifestó satisfacción con el sistema de citas médicas por internet.

Además Vitery y Saldivar en el 2016, en su tesis Teoría de colas en la atención de los consultorios externos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Essalud en la ciudad del Cusco, realizada en las instalaciones del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco – EsSalud de la ciudad del Cusco, Se concluye a diferencia de esta investigación que el 30,4% de usuarios manifestó baja satisfacción con el sistema de citas médicas por internet, el 50,2% de usuarios manifestó regular satisfacción con el sistema de citas médicas por internet., el 20,4% de usuarios manifestó alto satisfacción con el sistema de citas médicas por internet.

Conclusiones.

Primera: Se concluye que; se determinó que existe un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 42.7% según la dimensión FIABILIDAD. Esto se define en que no están muy familiarizados con la herramienta o no confían en la tecnología

Segundo se concluye que; Con respecto al resultado mostrado en la figura 5 se determina que existe un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 41.4% según la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA. Esto debido posiblemente a las pruebas del uso de la herramienta tecnológica y a la poca capacitación a los usuarios

Tercero se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 7 se determina que existe un bajo Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 46.4% según la dimensión SEGURIDAD. Esto es debido a la poca confiabilidad que les da la herramienta tecnológica

Cuarto se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 9 se determina que existe un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 47.6% según la dimensión EMPATIA. No hay empatía del software de citas por internet no es amigable

Quinto se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 1 se determina que existe un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 50.2% según la dimensión NIVEL DE SATISFACCION

Sexto se concluye que; con respecto al resultado mostrado en la figura 1 se determina que la tecnología mejora los procesos, la ciudadanía o en este caso el usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, aun no se familiariza

con el uso de esta nueva tecnología y hace que desde un punto de vista subjetivo muestre un regular nivel de satisfacción.

Referencias

- Anderson, E. (2016): “Customer satisfaction, market share and profitability: finding from Sweden”, *Journal of Marketing*, vol. 58 (julio), pág. 53-66.
- Ayala, M. (2015) Análisis y aplicación de la teoría de colas en un centro médico de consulta externa, México.
<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/handle/132.248.52.100/2062>
- Car, J. (2015). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Yambo Tours C.A. de la ciudad de Latacunga. (Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/10085>
- Deming, W. E. (1990) *Calidad, productividad y competitividad*. México. Ediciones Díaz de Santos, 1989. 20p. ISBN: 84-87189-22-9
- Drucker, P. (1990). <http://pensamientoadministrativoudec.blogspot.pe>. Obtenido de *Pensamiento Administrativo: la Calidad según Drucker*:
- Garcia, D. (2014) *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013 generar beneficios.* (5ª. ed.). México D.F. México: Prentice hall.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México.
- MINSA. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo.*
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
- Pashanaste, D. Pinedo, L. (2015) *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacochoa, Iquitos*
- Puente, J. Priore, P. Pino, R. De, D. Fuente, D. (2014). *La Gestión de Colas en un Servicio de Urgencias Hospitalario. Un Enfoque Borroso.*

- Rivera, K. (2011). Influencia del tiempo de espera en la calidad del servicio al cliente en el Banco de Credito del Perú. Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas, Huánuco. Recuperado el 19 de julio de 2019, de <http://documents.tips/documents/tesis-teoria-de-colasbanco-bcr.html#>
- Swan,L. (2002): "Response determinants in satisfaction judgements". Journal of Consumer Research, vol. 14 (Marzo), pág. 495-507.
- Thompson, I. (2016). La satisfacción del cliente. Publicado julio de 2016. Recuperado de moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/.../Satisfaccion_del_Cliente.pdf
- Vitery Silva, Y. L., Y Saldivar Muñoz, K. (2017). Teoría de colas en la atención de los consultorios externos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Essalud en la ciudad del Cusco - 2016.
- Westbrook, R. (2007): "The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction", Journal of Consumer Research, Vol. 18.
- Williams, J. (2008). "Servicio al cliente: técnicas estrategias y una verdadera cultura# México: Pearson.

Tabla 8

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	17,5
En desacuerdo	17	21,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	21,3
De acuerdo	16	20,0
Muy de acuerdo	16	20,0
Total	80	100,0

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 8 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet le brinda una respuesta directa a la petición efectuada?, en un 21.3% indicaron la respuesta Ni en acuerdo ni en desacuerdo

Tabla 9

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18,8
En desacuerdo	17	21,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
De acuerdo	16	20,0
Muy de acuerdo	16	20,0
Total	80	100,0

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 9 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?, en un 21.3% indicaron la respuesta En desacuerdo

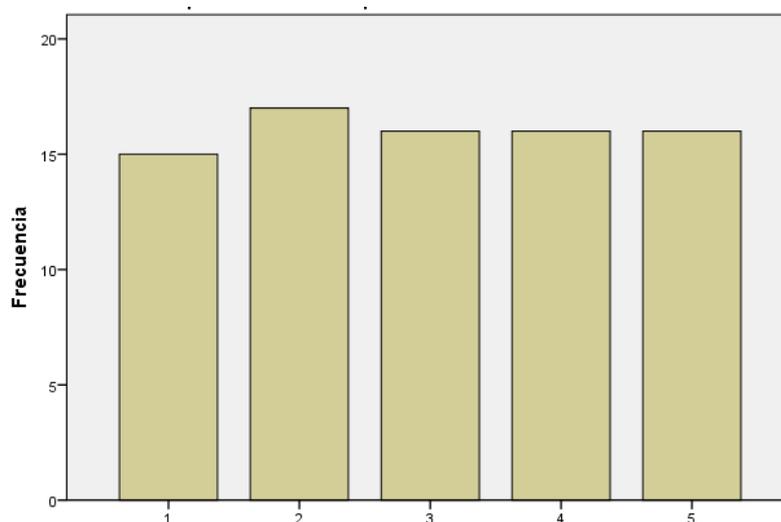


Figura 11 Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet siempre está disponible ante el requerimiento de su atención?

Tabla 10

¿Considera Ud., que con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?,

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18,8
En desacuerdo	17	21,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
De acuerdo	16	20,0
Muy de acuerdo	16	20,0
Total	80	100,0

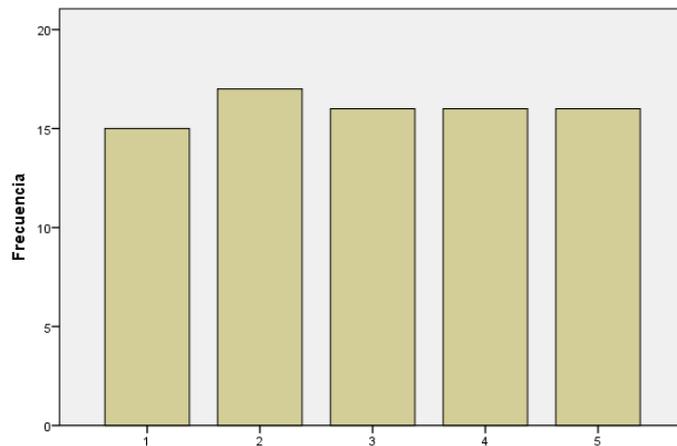


Figura 12 ¿Considera Ud., que con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 10 para determinar si ¿Considera Ud., que con el sistema de citas médicas por internet, ante su necesidad de atención, obtiene precisión de las respuestas?, en un 21.3% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 11

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	17,5
En desacuerdo	18	22,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	21,3
De acuerdo	16	20,0
Muy de acuerdo	15	18,8
Total	80	100,0

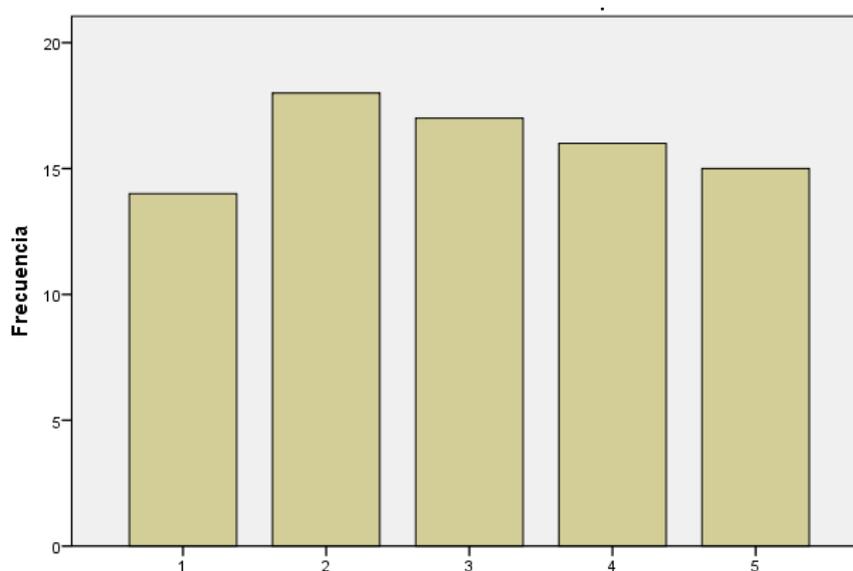


Figura 13 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 11 para determinar ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es un servicio a la medida de la necesidad del usuario del Hospital Vitarte?, en un 22.5% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 12

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet utiliza demasiado tiempo de espera para brindarle la atención requerida?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18,8
En desacuerdo	18	22,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
De acuerdo	15	18,8
Muy de acuerdo	16	20,0
Total	80	100,0

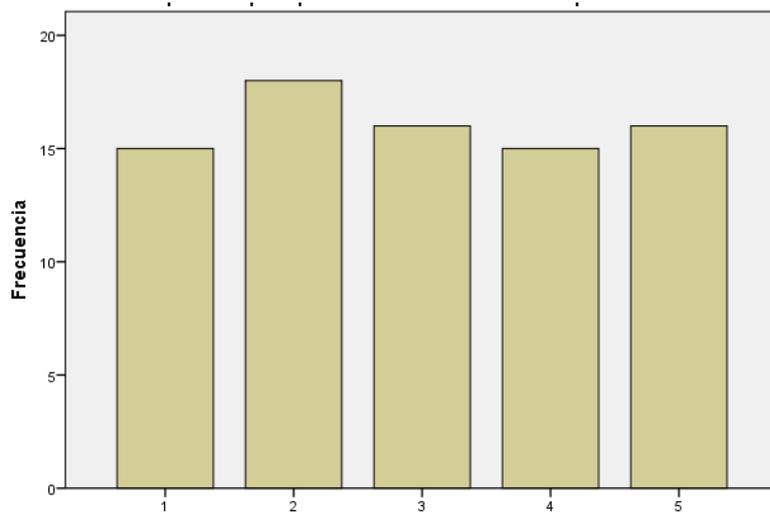


Figura 14 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet utiliza demasiado tiempo de espera para brindarle la atención requerida?

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 12 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet utiliza demasiado tiempo de espera para brindarle la atención requerida?, en un 22.5% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 13

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, se excede en el tiempo del servicio que brinda a los usuarios?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	20,0
En desacuerdo	18	22,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	18,8
De acuerdo	15	18,8
Muy de acuerdo	16	20,0
Total	80	100,0

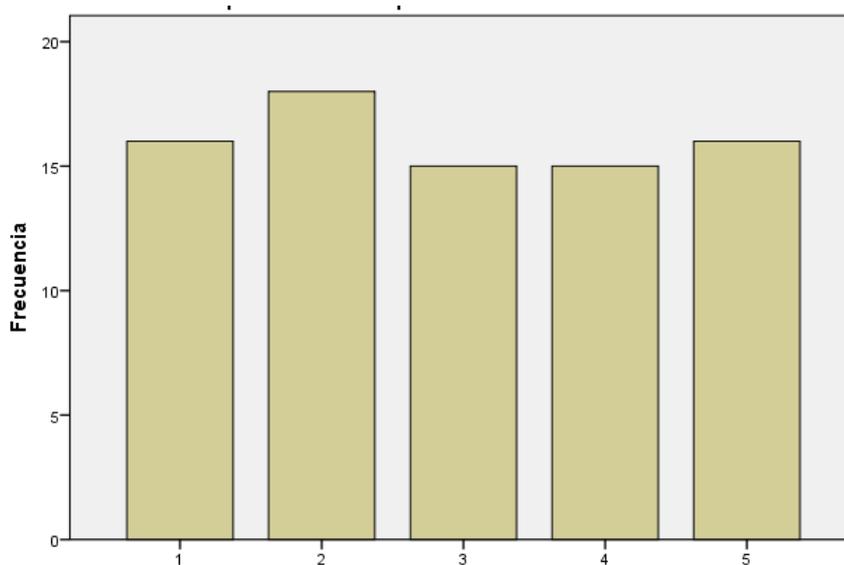


Figura 15 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, se excede en el tiempo del servicio que brinda a los usuarios?

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 13 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, se excede en el tiempo del servicio que brinda a los usuarios?, en un 22.5% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 14

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet ofrecen un servicio rápido a los usuarios?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	20,0
En desacuerdo	17	21,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
De acuerdo	15	18,8
Muy de acuerdo	16	20,0
Total	80	100,0

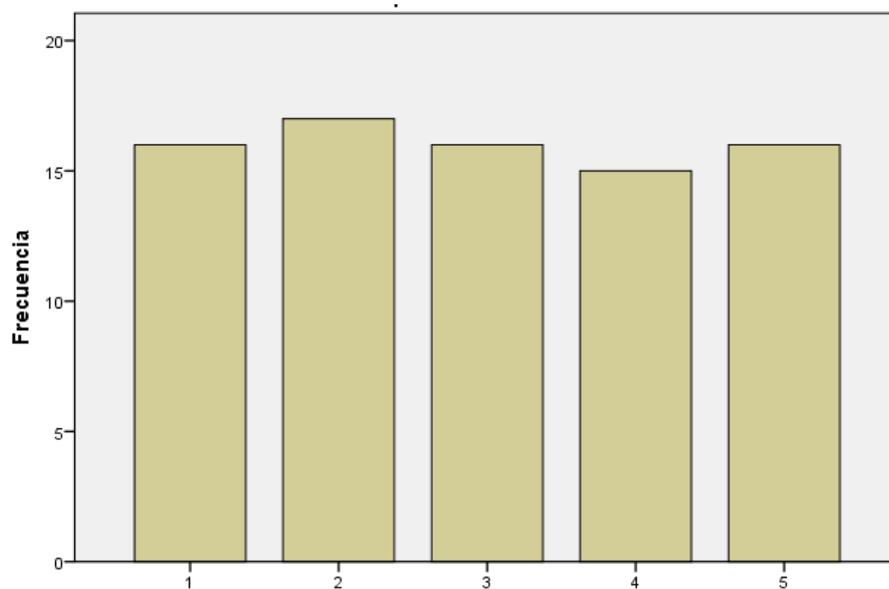


Figura 16 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet ofrecen un servicio rápido a los usuarios?

En la Tabla 14 para determinar ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrecen un servicio rápido a los usuarios?, en un 21.3% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 15

¿Considera Ud., que el del sistema de citas médicas por internet, generalmente se encuentran ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	20,0
En desacuerdo	19	23,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	18,8
De acuerdo	15	18,8
Muy de acuerdo	15	18,8
Total	80	100,0

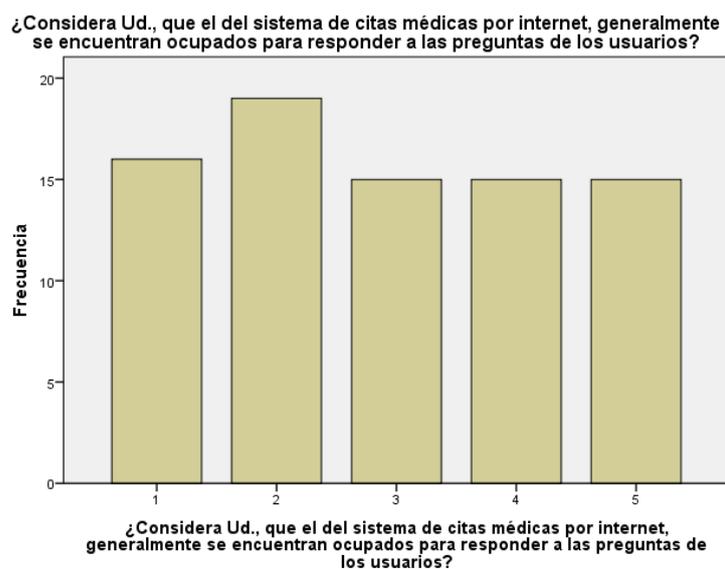


Figura 17 ¿Considera Ud., que el del sistema de citas médicas por internet, generalmente se encuentran ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 15 para determinar si ¿Considera Ud., que el del sistema de citas médicas por internet, generalmente se encuentran ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?, en un 23.8% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 16

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es amigable durante la atención brindada a los usuarios?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	20,0
En desacuerdo	19	23,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	18,8
De acuerdo	15	18,8
Muy de acuerdo	15	18,8
Total	80	100,0

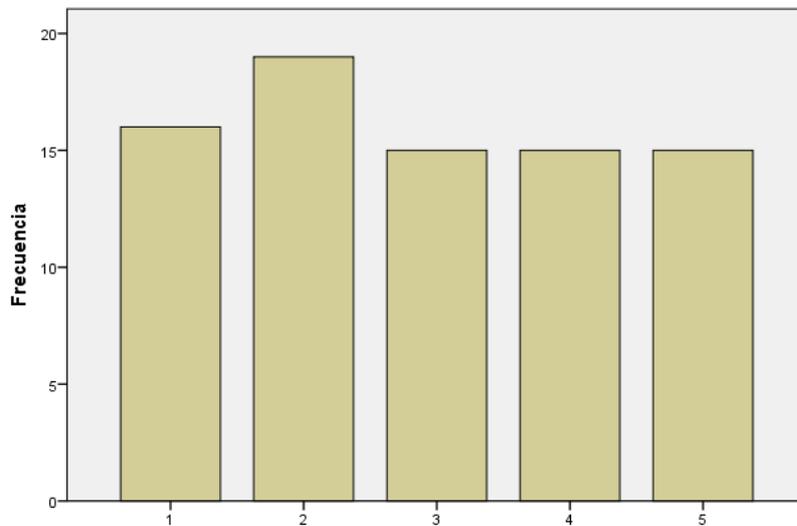


Figura 18 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es amigable durante la atención brindada a los usuarios?

En la Tabla 16 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, es amigable durante la atención brindada a los usuarios?, en un 23.8% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 17

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, tienen el requerimiento del servicio que proporciona ante su necesidad de atención?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18,8
En desacuerdo	23	28,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
De acuerdo	14	17,5
Muy de acuerdo	12	15,0
Total	80	100,0

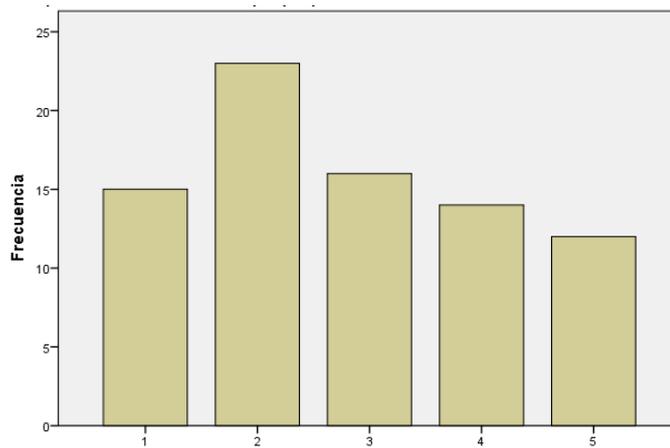


Figura 19 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, tienen el requerimiento del servicio que proporciona ante su necesidad de atención?

En la Tabla 17 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, tienen el requerimiento del servicio que proporciona ante su necesidad de atención?, en un 28.8% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 18

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18,8
En desacuerdo	21	26,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	18,8
De acuerdo	15	18,8
Muy de acuerdo	14	17,5
Total	80	100,0

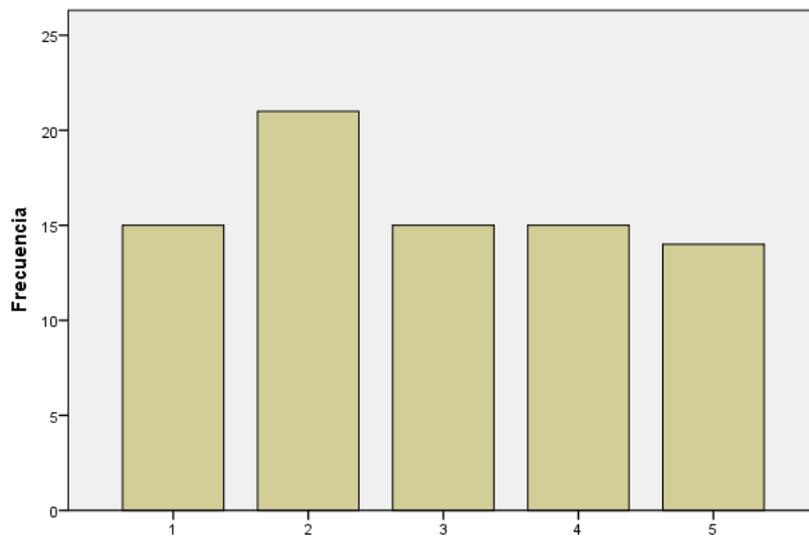


Figura 20 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?

En la Tabla 18 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, le transmite confianza durante la atención brindada?, en un 26.3% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 19

¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo y/o utilización del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18,8
En desacuerdo	21	26,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	18,8
De acuerdo	16	20,0
Muy de acuerdo	13	16,3
Total	80	100,0

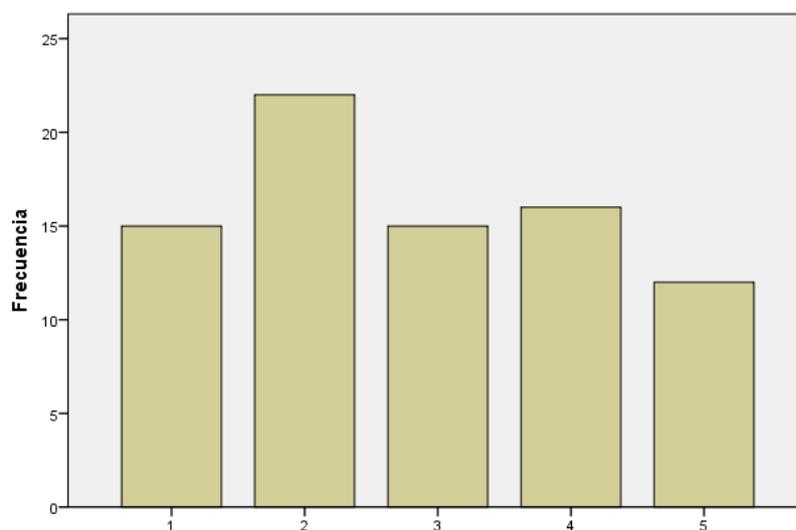


Figura 21 ¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo y/o utilización del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?

En la Tabla 19 para determinar si ¿Considera Ud., sentirse seguro en el empleo y/o utilización del sistema de citas médicas por internet, ante la necesidad de requerir una cita médica?, en un 26.3% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 20

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18,8
En desacuerdo	22	27,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	18,8
De acuerdo	16	20,0
Muy de acuerdo	12	15,0
Total	80	100,0

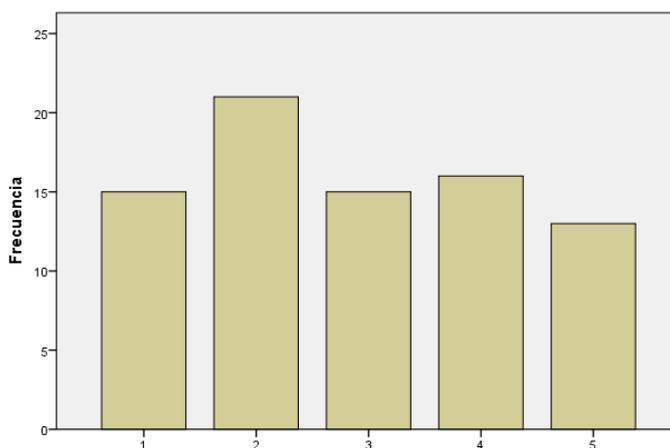


Figura 22 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?

En la Tabla N° 20 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, ofrece una atención personalizada del servicio que brinda a los usuarios?, en un 27.5% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 21

¿Considera Ud., que el diseño del sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades específicas de la atención solicitada?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	17,5
En desacuerdo	22	27,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	16,3
De acuerdo	17	21,3
Muy de acuerdo	14	17,5
Total	80	100,0

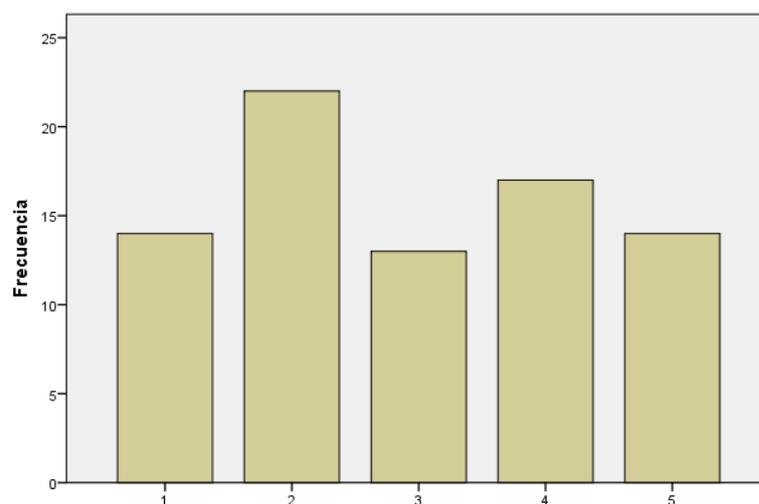


Figura 23 ¿Considera Ud., que el diseño del sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades específicas de la atención solicitada?

En la Tabla 21 para determinar si ¿Considera Ud., que el diseño del sistema de citas médicas por internet, comprende sus necesidades específicas de la atención solicitada?, en un 27.5% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 22

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, fue creado para mejorar por los problemas del usuario?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	17,5
En desacuerdo	22	27,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	17,5
De acuerdo	17	21,3
Muy de acuerdo	13	16,3
Total	80	100,0

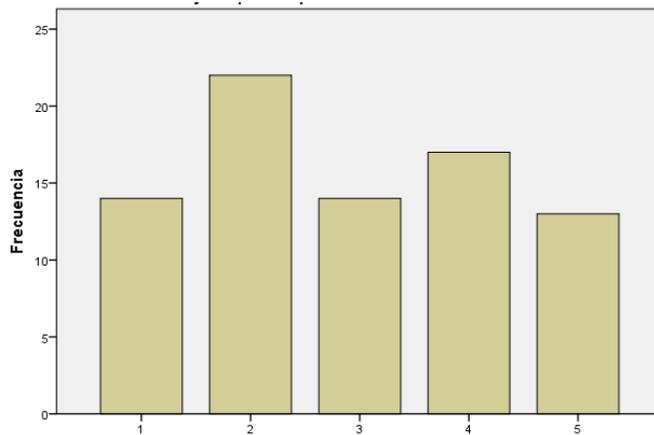


Figura 24 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, fue creado para mejorar por los problemas del usuario?

Con respecto al resultado mostrado en la Tabla 22 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, fue creado para mejorar por los problemas del usuario?, en un 27.5% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 23

¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	17,5
En desacuerdo	20	25,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	21,3
De acuerdo	16	20,0
Muy de acuerdo	13	16,3
Total	80	100,0

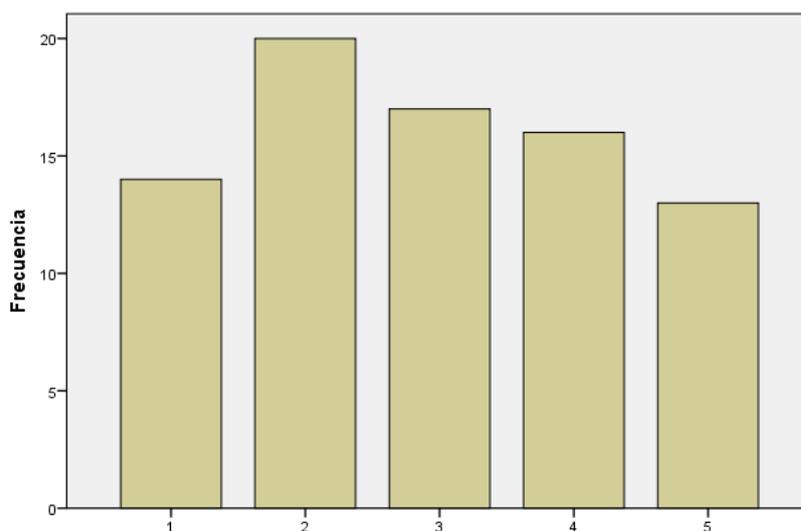


Figura 25 ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?

En la Tabla 23 para determinar si ¿Considera Ud., que el sistema de citas médicas por internet, proporciona flexibilidad en los horarios de atención para los usuarios?, en un 25% indicaron la respuesta En desacuerdo

Tabla 24

Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
bajo	24	30.4%
regular	40	50.2%
alto	16	20.4%
	80	100

En la Tabla 24 determinarón un regular Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet del hospital Vitarte, en un 50.2% según la dimensión NIVEL DE SATISFACCIÓN

DECLARACIÓN JURADA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Declaración Jurada del Artículo Científico

Yo, Diana Lizbeth Sanchez Vasquez

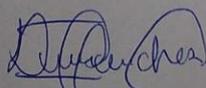
Identificado con D.N.I. 70881245

DECLARO QUE

El artículo científico es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Lima, 27 de diciembre de 2019



Diana Lizbeth Sanchez Vasquez

Scanned with

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada "**Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte - 2019**" estudiante Diana Lizbeth Sanchez Vasquez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 30 de enero del 2020.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje
DNI: 07015123



PANTALLAZO DEL TURNITIN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas
por internet - hospital Vitarte - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br. Diana Lizbeth Sánchez Vásquez (ORCID:0000-0005-2214-2345)

ASESORA:

Mg. Eliana Soledad Castañeda Niñez (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones y gestión del riesgo en salud.

Lima - Perú

2019



Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

22	1	Entregado a Universida...	7 %
		<small>Trabajo del estudiante</small>	
	2	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
		<small>Fuente de Internet</small>	
	3	repositorio.uandina.ed...	2 %
		<small>Fuente de Internet</small>	
	4	132.248.52.100:8080	2 %
		<small>Fuente de Internet</small>	
	5	docplayer.es	1 %
		<small>Fuente de Internet</small>	
	6	repositorio.unapikitos...	1 %
		<small>Fuente de Internet</small>	
	7	repositorio.unheval.edu...	1 %

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SANCHEZ VASQUEZ DIANA LIZBETH

D.N.I. : 70881245

Domicilio : UCV 167 LOTE 56 ZONA L

Teléfono : Fijo : Móvil : 92505889

E-mail : LYZ.SANCHEZVASQUEZ@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SANCHEZ VASQUEZ DIANA LIZBETH

Título de la tesis:

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL

SISTEMA DE CITAS MEDICAS POR INTERNET -

HOSPITAL VITARTE - 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 30-01-2020

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SANCHEZ VASQUEZ DIANA LIZBETH

INFORME TÍTULADO:

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL

SISTEMA DE CITAS MEDICAS POR INTERNET

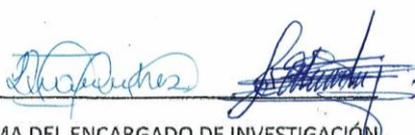
HOSPITAL VITARTE- 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de AGOSTO del 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

