



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta de una plataforma web para gestión de citas  
médicas en el servicio de Ginecología y Obstetricia del  
Hospital III de Emergencias Grau**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Flores Bernaola, Dora Ynés

**ASESOR:**

Dr. Salvatierra Melgar Ángel

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2016**

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
Presidente

Dr. Hugo Ricardo Prado López  
Secretario

Dr. Ángel Salvatierra Melgar  
Vocal

**Dedicatoria**

A Dios fuente de la vida y la felicidad

A mis abuelos, quienes me inculcaron valores  
y principios para ser una persona de bien y de  
quienes aprendí que solo con la perseverancia  
se llegan a conseguir los objetivos.

## **Agradecimientos**

Quiero hacer llegar mi profundo agradecimiento a las personas que directa o indirectamente han colaborado, asesoraron y me aconsejaron para poder desarrollar el presente trabajo de investigación.

Agradezco a todos mis profesores de la maestría, por su gran desprendimiento al transmitir sus conocimientos en el corto tiempo que compartimos en las aulas.

### Declaración de autenticidad

Yo, Dora Ynés Flores Bernaola, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09258689, con la tesis titulada “Propuesta de una plataforma web para gestión de citas médicas en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III de Emergencias Grau”, 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. 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.

Lima, Febrero del 2016.

Firma.....

Nombres y apellidos: Dora Ynés Flores Bernaola

DNI: 09258689.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis Titulada “Propuesta de una plataforma web para gestión de citas en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III de Emergencias Grau”, con la finalidad de presentar una propuesta que resolverá un problema en concreto en el Hospital III de Emergencias Grau, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Magister.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y los objetivos. En el capítulo dos se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, el muestreo, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis de datos utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se describen los resultados. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se afirman las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los apéndices correspondientes en el octavo capítulo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Dora Ynés Flores Bernaola

## Resumen

La atención de las pacientes en el Hospital III de Emergencias Grau, particularmente en el servicio de ginecología y obstetricia pasa por una realidad problemática que está relacionada con la manera como se atienden a las pacientes. La atención es realizada en forma presencial, las pacientes tienen que hacer largas colas para solicitar una cita médica. El objetivo central del presente trabajo de investigación fue identificar el nivel de la necesidad de implementar la plataforma web de citas médicas en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III de Emergencias Grau. La metodología que se aplicó para el trabajo de investigación, se realizó en base a la teoría del libro metodología de la investigación de Hernández Sampieri, el diseño descriptivo transversal, el tipo de investigación que se aplicó fue el descriptivo y el enfoque cuantitativo. Esta metodología está sustentada en las encuestas de evaluación para la obtención de una cita médica en el servicio de ginecología y obstetricia aplicadas a las pacientes que se atienden en el mencionado servicio. Para procesar el resultado de las encuestas se utilizó el software estadístico SPSS 23.0, obteniéndose resultados favorables en el sentido que se llegó a justificar plenamente la necesidad de implementar la plataforma web de citas médicas en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III de Emergencias Grau. Después de haber realizado todos los puntos de la estructura formal de este trabajo de investigación se llegó a la siguiente conclusión: Existe necesidad de implementar la plataforma web de citas médicas en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III de Emergencias Grau, por lo que el 56.5% de los encuestados perciben que el nivel de atención es deficiente en cuanto al trato personal, horario de atención, y comodidad en el área de espera.

**Palabra clave:** Capacidad de gestionar citas médicas, tiempo de proceso, gestión de citas médicas, satisfacción del servicio, calidad de la información, tiempo de espera.

## Abstract

The care of patients in the Emergency Hospital III Grau, particularly in the service of gynecology and obstetrics goes through a problematic reality that is related to the way patients are treated. Attention is done in person, the patients have to make long queues to apply for a medical appointment.

The main objective of this research was to identify the level of the need to implement the web platform medical appointments in the service of gynecology and obstetrics of Hospital Emergency III Grau. The methodology was applied to the research work was carried out based on the theory of book research methodology Hernandez Sampieri, cross descriptive design, the type of applied research was descriptive and quantitative approach.

This methodology is supported by evaluation surveys to obtain an appointment in the Department of Gynecology and Obstetrics applied to the patients served in that service. To process the results of surveys statistical software SPSS 23.0 was used, obtaining favorable results in the sense that it came to fully justify the need to implement the web platform medical appointments in the department of gynecology and obstetrics of Hospital III Emergency Grau. After making all points of the formal structure of this research it was reached the following conclusion: There is need to implement the web platform medical appointments in the department of gynecology and obstetrics of Hospital III Emergency Grau, so 56.5% of respondents perceive that the level of care is poor in terms of personal, business hours, and comfort in the waiting area.

**Keyword:** Ability to manage medical appointments, process time, medical appointments management, service satisfaction, quality of information, waiting time.



## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	2
1.1 Antecedentes	3
1.1.1 A nivel internacional	3
1.1.2 A nivel nacional	5
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística	10
1.3 Justificación	24
1.4 Problema	26
1.4.1 Problema general	27
1.4.2 Problemas específicos	27
1.5 Objetivos	27
1.5.1 Objetivo general	27
1.5.2 Objetivos específicos	27
II. Marco Metodológico	29
2.1 Variables	30
2.2 Operacionalización de variables	30
2.3 Metodología	33
2.4 Tipo de estudio	35

2.5 Diseño	36
2.6 Población, muestra y muestreo	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8 Métodos de análisis de datos	38
2.9 Aspectos éticos	40
III. Resultados	43
IV. Discusión	52
V. Conclusiones	54
VI. Recomendaciones	57
VII. Referencias	59
VIII. Apéndices	66
Apéndice A. Admisibilidad de solicitudes de intervención	62
Apéndice B. Interfaces de la Plataforma Web Propuesta	63
Apéndice C. Encuesta de evaluación para la obtención de una cita médica en el Servicio de Ginecología y obstetricia	68
Apéndice D. Ficha de Reclamo de Atención al Asegurado	72
Apéndice E. Estadísticas de Tipo de Reclamos	73
Apéndice F. Matriz de Consistencia	74
Apéndice G. Operacionalización de Variable	77
Apéndice I. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	
Apéndice J. Base de datos	
Apéndice L. Formato de validación de instrumento	
Apéndice M. Artículo Científico-	

## Lista de figuras

Figura 1. Ejemplo de plataforma web	14
Figura 2. Aplicación web	15
Figura 3. Generación de citas médicas en Essalud	16
Figura 4. Mapeamiento del estudio	40
Figura 5. Nivel de comparación de atención de citas médicas en el servicio de Ginecología y Obstetricia.	44
Figura 6. Comparaciones del nivel de satisfacción de citas médicas en el servicio de Ginecología y Obstetricia.	46
Figura 7. Comparación de nivel de la calidad de la información con la Implementación de la plataforma web en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital	47
Figura 8. Comparación de nivel del tiempo de espera con el sistema actual en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital.	48
Figura 9. Nivel de comparación entre las dimensiones de la implementación de la plataforma.	50

**Lista de tablas**

Tabla 1. Plataforma web	32
Tabla 2. Gestión de citas médicas	33
Tabla 3. Nivel de atención de citas médicas en el servicio de ginecología y obstetricia	44
Tabla 4. Nivel de satisfacción de citas médicas en el servicio de ginecología y obstetricia	45
Tabla 5. Nivel de la calidad de la información con la implementación de la plataforma web en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital	47
Tabla 6. Nivel de percepción del tiempo de espera con el sistema actual en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital.	48
Tabla 7. Nivel de percepción entre el nivel de observación y nivel de la Implementación de la plataforma web con las dimensiones.	49