

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES



TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE REFERENCIAS Y
CONTRAREFERENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
UTILIZANDO LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES.**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

SHABELLY Y ROSSI ANTONIO LOAYZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

**LIMA, PERÚ
2020**

Dedico con mucho amor y gratitud a mis padres, Víctor Antonio Arones y Faustina Loayza Pariona, a mi hermano Luigi Antonio Loayza, quienes me brindaron todo el apoyo, comprensión y cada día me demuestran lo mucho que me aman. A mi abuelito que está en el cielo que me enseñó todas las cosas buenas en la vida, me enseñó a ser feliz, esto es por ti papachi.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque me brinda cada día de mi vida para ser más fuerte y crecer como persona, lleno de aprendizaje. A mi asesora por su constante apoyo en el presente trabajo y mi familia por el amor infinito que me tienen.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación realizado está compuesto por cinco capítulos, el motivo principal del desarrollo del trabajo de investigación es saber de qué manera una propuesta de un plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias influye en la satisfacción del usuario.

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del estudio, donde se detalla la problemática del sistema y cómo influye en la satisfacción del usuario, donde permite identificar el problema principal y secundario, así como los objetivos; adicionalmente se detalla la delimitación, justificación y limitación de la investigación.

En el capítulo II, se detalla el marco teórico y conceptual, donde se especifica los antecedentes de la investigación, que son de influencia nacional e internacional, así como teorización de la tesis y palabras claves.

En el capítulo III, se realiza la formulación de la hipótesis general y específica.

En el capítulo IV, se desarrolla el marco metodológico, que tiene como enfoque cuantitativo, y alcance descriptivo, de tal manera que se desarrolla la variable dependiente e independiente, así como determinar la población y la muestra de la investigación, también se describe la técnica e instrumentos utilizados.

En el capítulo V, se muestra los resultados obtenidos mediante las encuestas a los usuarios; así como las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo VI se presenta la propuesta del plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.

Finalmente, en el capítulo VII se presenta las conclusiones y recomendaciones del proyecto de tesis.

ÍNDICE	
AGRADECIMIENTOS	
INTRODUCCIÓN	iv
LISTA DE TABLAS	VIII
LISTA DE GRÁFICOS	X
LISTA DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.3. Objetivo General	2
1.4. Justificación o importancia del estudio	3
1.5 Alcance y limitaciones	4
1.6 Delimitaciones	5
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.2 Bases teórico-científicas	10
2.3 Sistema de referencias y contrarreferencias en el América Latina	20
2.4. Definición de términos básicos	23
CAPÍTULO III	24
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
CAPÍTULO IV	25
4. MÉTODO	25
4.1 Tipo y Método de investigación	25
4.2 Diseño específico de investigación	25
4.3 Población, muestra o participantes	25
4.4 Variables de la Investigación	26
4.5 Instrumentos de recogida de datos	27
4.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
4.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos	28
CAPÍTULO V	29
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
5.1 Presentación y análisis de resultados	29
5.2 Análisis univariado de los datos	29

5.3 Contraste de hipótesis	63
CAPÍTULO IV	69
6. PLAN DE MEJORA	69
6.1 DEPENDENCIA	69
6.2 POBLACIÓN OBJETIVO	69
6.3 DURACIÓN	69
6.4 OBJETIVOS	69
6.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	69
6.6 ACTIVIDADES	70
6.7 METODOLOGÍA	71
6.8 PROPUESTA DE FINANCIACIÓN	76
CAPÍTULO VII	77
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
7.1 CONCLUSIONES	77
7.2 RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS	80
APÉNDICE	82

LISTA DE TABLAS

Tabla 1-Análisis comparativo del sistema de referencias y contrareferencias en Latinoamérica.	22
Tabla 2-VARIABLES de la Investigación	26
Tabla 3 El porcentaje de usuarios según sexo.	29
Tabla 4- Grado de Instrucción de los usuarios.	30
Tabla 5 -Conocimiento de la Normativa de referencias y contrareferencias.....	31
Tabla 6 - Los usuarios conocen el tiempo de vigencia de referencia.	32
Tabla 7- los usuarios conocen del sistema de referencias y contrareferencias.	33
Tabla 8-Los usuarios conocen del sistema online (REFCON).	35
Tabla 9-Los usuarios consideran que le han explicado de manera adecuada como es el proceso de referencias y contrareferencias.	36
Tabla 10-Los usuarios consideran que han comprendido de manera adecuada de que se trata el proceso de referencia y contrareferencia.	37
Tabla 11-Los usuarios consideran que se les debería explicar el proceso Referencias y contrareferencias mediante un método didáctico.....	38
Tabla 12- Los usuarios consideran que el personal especialista les debería explicar el motivo de su referencia a otros establecimientos.	40
Tabla 13-El sistema online (REFCON) debería ser accesible para los usuarios a fin de que puedan ver el estado de su referencia.....	41
Tabla 14-La difusión de flujos ayudaría a que los usuarios sepan a donde dirigirse.	42
Tabla 15- Los usuarios consideran que el establecimiento de un flujo de referencias y contrareferencias para los usuarios mejoraría la orientación.....	43
Tabla 16-Los usuarios han tenido experiencia con el sistema de referencia y contrareferencia.	45
Tabla 17- Los usuarios consideran que el personal especialista está calificado para una buena emisión de referencias y contrareferencias.	46
Tabla 18-Los usuarios consideran que el personal de plataforma de referencias realiza de manera adecuada su trabajo.	47
Tabla 19- Los usuarios consideran que la información brindada por el personal de plataforma de referencias es adecuada.....	48
Tabla 20-Los usuarios consideran que el personal especialista está capacitado para el correcto llenado de referencias y contrareferencias.....	50
Tabla 21- Los usuarios consideran que el personal debería recibir capacitaciones periódicamente para la correcta emisión de referencias y contrareferencias.....	51
Tabla 22-Los usuarios consideran que al llegar al establecimiento existe una correcta orientación.	52
Tabla 23-Los usuarios consideran que el tiempo de atención es adecuado.....	53
Tabla 24-Los usuarios consideran que el personal que atiende es suficiente.	55
Tabla 25-Los usuarios consideran que la sala de espera es adecuada.	56
Tabla 26- Los usuarios se sienten cómodos con el mobiliario en el establecimiento. ...	57
Tabla 27-Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda una buena atención.	58
Tabla 28-Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda la información necesaria.	59
Tabla 29-Los usuarios consideran que el tiempo de espera para la obtención de cita mediante el sistema online (REFCON) es adecuado.	60
Tabla 31-Los usuarios consideran que el servicio brindado por el personal especialista es adecuado.	62

Tabla 32- Tabla Cruzada.....	64
Tabla 33- Tabla de pruebas de chi-cuadrado.	65
Tabla 35-Lluvia de ideas previo análisis Foda.	71
Tabla 36-Matriz de Priorización de Problemas.	72
Tabla 37-Problemas Priorizados	73
Tabla 38-Cronograma de Actividades	75

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Procedimiento para el desarrollo de encuestas.....	27
Gráfico 2- El porcentaje de usuarios según sexo.....	30
Gráfico 3- El grado de instrucción de los usuarios.....	31
Gráfico 4- Conocimiento de la Normativa de referencias y contrareferencias.....	32
Gráfico 5- Los usuarios conocen el tiempo de vigencia de referencia.....	33
Gráfico 6- Los usuarios conocen del sistema de referencias y contrareferencias.....	34
Gráfico 7- Los usuarios conocen del sistema online (REFCON).....	35
Gráfico 8- Los usuarios consideran que le han explicado de manera adecuada como es el proceso de referencias y contrareferencias.....	36
Gráfico 9- Los usuarios consideran que han comprendido de manera adecuada de que se trata el proceso de referencia y contrareferencia.....	37
Gráfico 10- Los usuarios consideran que se les debería explicar el proceso Referencias y contrareferencias mediante un método didáctico.....	39
Gráfico 11- Los usuarios consideran que el personal especialista les debería explicar el motivo de su referencia a otros establecimientos.....	40
Gráfico 12- El sistema online (REFCON) debería ser accesible para los usuarios a fin de que puedan ver el estado de su referencia.....	41
Gráfico 13- La difusión de flujos ayudaría a que los usuarios sepan a donde dirigirse dentro del establecimiento.....	43
Gráfico 14- Los usuarios consideran que el establecimiento de un flujo de referencias y contrareferencias para los usuarios mejoraría la orientación.....	44
Gráfico 15- Los usuarios han tenido experiencia con el sistema de referencia y contrareferencia.....	45
Gráfico 16- Los usuarios consideran que el personal especialista está calificado para una buena emisión de referencias y contrareferencias.....	46
Gráfico 17- Los usuarios consideran que el personal de plataforma de referencias realiza de manera adecuada su trabajo.....	48
Gráfico 18- Los usuarios consideran que la información brindada por el personal de plataforma de referencias es adecuada.....	49
Gráfico 19- Los usuarios consideran que el personal especialista está capacitado para el correcto llenado de referencias y contrareferencias.....	50
Gráfico 20- Los usuarios consideran que el personal debería recibir capacitaciones periódicamente para la correcta emisión de referencias y contrareferencias.....	51
Gráfico 21- Los usuarios consideran que al llegar al establecimiento existe una correcta orientación.....	53
Gráfico 22- Los usuarios consideran que el tiempo de atención es adecuado.....	54
Gráfico 23- Los usuarios consideran que el personal que atiende es suficiente.....	55
Gráfico 24- Los usuarios consideran que la sala de espera es adecuada.....	56
Gráfico 25- Los usuarios se sienten cómodos con el mobiliario en el establecimiento.....	57
Gráfico 26- Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda una buena atención.....	59
Gráfico 27- Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda la información necesaria.....	60
Gráfico 28- Los usuarios consideran que el tiempo de espera para la obtención de cita mediante el sistema online (REFCON) es adecuado.....	61
Gráfico 30- Los usuarios consideran que el servicio brindado por el personal especialista es adecuado.....	62

LISTA DE FIGURAS

Figura 1-Datos obtenidos del SPSS.....	66
Figura 2- Diagrama Causa Efecto – Espina de Ishikawa.....	74
Figura 3- VALIDACIÓN DE EXPERTOS 1	87
Figura 4-VALIDACIÓN DE EXPERTOS 2	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general medir la influencia de un plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias y su satisfacción del usuario utilizando las mejores prácticas internacionales. En el estudio se percibe que uno de los problemas principales es el desconocimiento del Sistema del usuario, así como la falta de capacitaciones al personal de salud del Establecimiento de salud de origen y destino.

En el capítulo I se explica Sistema de Referencias y Contrareferencias y se justifica el motivo del presente trabajo de investigación; en el capítulo II se explica otras tesis que están relacionadas con la presente investigación, así como el desarrollo del sistema en los países de la región.

En el capítulo III, se define como hipótesis general que; la satisfacción del usuario está asociada con el plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias. Esta hipótesis se sustenta en el capítulo IV y V, a través de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios.

Asimismo, en el apéndice se elabora la propuesta del plan de mejora, con la identificación del problema principal y elaboración del diagrama causa efecto – espina de Ishikawa, así como un cronograma de actividades a realizar.

Palabras claves: Plan de mejora, mejora continua, satisfacción del usuario, sistema de referencias y contrareferencias.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to measure the influence of a plan to improve the system of references and counter-references and their user satisfaction using international best practices. The study perceives that one of the main problems is the lack of knowledge of the user's system, as well as the lack of training to health personnel of the Health Establishment of origin and destination.

Chapter I explains the System of References and Counterreferences and justifies the reason for this research work; Chapter II explains other thesis that are related to this research, as well as the development of the system in the countries of the region.

In Chapter III, it is defined as a general hypothesis that; user satisfaction is associated with the referral and counter-reference system improvement plan. This hypothesis is based on Chapter IV and V, through the results obtained from surveys of users.

The appendix also elaborates the proposal for the improvement plan, with the identification of the main problem and elaboration of the diagram causes effect – Ishikawa's spine, as well as a schedule of activities to be carried out.

Keywords: Improvement plan, continuous improvement, user satisfaction, referral system and Counterreferences.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1.Descripción de la realidad problemática

En el Perú el sistema de referencia y contrareferencias fue creado en el 2005 mediante la NORMA TECNICA N°018-MINSA/DGSP V.01 donde define y establece flujos del proceso de atención del usuario que inicia desde los establecimientos del primer nivel hacia un establecimiento de segundo nivel,

El problema e insatisfacción del usuario se da debido al desconocimiento de la normativa, flujos, no saben a dónde dirigirse, así la poca información que se le brinda al usuario y la poca comunicación con los usuarios.

Asimismo, otro problema encontrado es la falta de capacitaciones al personal del establecimiento de origen y al de destino; esto genera que no se brinde la información adecuada al usuario, generando insatisfacción.

Debido a esta problemática se propone un plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias a fin mejorar la satisfacción del usuario, identificando los problemas, creando flujos y un cronograma de actividades; también se muestra un cuadro comparativo del manejo del sistema de referencias y contrareferencias en América Latina, para así ver en la situación actual, de buenas y malas prácticas del sistema.

¿Actualmente el Sistema de referencias y contrareferencias influye en la satisfacción del usuario?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo una Propuesta de un plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias influye en la satisfacción del usuario utilizando las mejores prácticas internacionales?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual del sistema de referencias y contrareferencias?
- b) ¿De qué manera un análisis comparativo de las mejores prácticas del sistema de los países de la región ayudará a la propuesta de un plan de mejora?
- c) ¿De qué manera una propuesta de un plan de mejora mejorará la satisfacción del usuario?

1.3. Objetivo General

Medir la influencia de un plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias y su satisfacción del usuario utilizando las mejores prácticas internacionales.

1.3.1 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del sistema de Referencias – Contrareferencias.
- Análisis comparativo de las mejores prácticas del sistema de los países de la región.
- Elaborar un plan de mejora.

1.4. Justificación o importancia del estudio

En el 2005 los estados miembros de la OMS se comprometieron en desarrollar sistemas de salud de manera que todos los usuarios tengan acceso a ello. En 2011 se dio la 64^a asamblea mundial de la salud en la OMS, quedado como acuerdo final *“Las redes de prestación integradas de servicio se organizan como redes de proveedores de atención primaria próximas al cliente- públicos, privadas o mixtas”*.

En ese sentido la OMS menciona *“Los sistemas de atención de salud deben trabajar de forma integrada mediante el desarrollo de mecanismos de coordinación de la atención a lo largo de todo el espectro de servicios, incluyendo el desarrollo de redes y sistemas de referencia y contrarreferencia”*.

Dado esto, los estados miembros de la OMS empezaron a desarrollar sistemas de referencia y contrarreferencia adecuados a sus necesidades geográficas o institucionales.

Se define como sistema de referencia y contrarreferencia como el procedimiento de coordinación entre la unidades operativas de tres niveles de atención; donde; en el primer nivel se encuentran centros, puestos de salud y clínicas; segundo nivel como hospitales generales, clínicas especializadas y policlínicos. Tercer nivel como institutos nacionales de salud y centros médicos de especialidades.

En el Perú el sistema de referencia y contrarreferencias fue creado en el 2005 y recién desde el 2017 se está empezando a implementar desde el primer nivel hasta el tercer nivel siendo como piloto entidades públicas.

Dejando de lado a las empresas privadas como clínicas, policlínicos y centros especializados.

La importancia de este trabajo de investigación es para mejorar la satisfacción del usuario frente al desconocimiento de este sistema, la inadecuada información que se le brinda al usuario, utilizando las mejores prácticas internacionales del sistema de referencias y contrareferencias.

Así como la implementación de este sistema en el sector privado, y así poder ser un referente para los países de la región, utilizando las herramientas de gestión de mejora continua elaborando una propuesta de plan de mejora generando así una buena gestión administrativa.

1.5 Alcance y limitaciones

1.5.1 Alcance

La presente investigación es de alcance descriptivo porque busca recabar información y describir acerca de la atención que se brinda mediante el sistema en américa latina, asimismo la descripción de los procesos, flujos y normativa en el Perú y Latinoamérica.

1.5.2 Limitaciones

En la presente investigación se presentó las siguientes limitaciones:

- Acceso a la información.
- Marco normativo decadente en el Perú y Latinoamérica.

1.6 Delimitaciones

1.6.1 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el periodo comprendido de Marzo a Julio del 2019.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado los siguientes antecedentes tanto a nivel nacional como internacional.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

(Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013) Elaboraron una tesis denominada “Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa agroindustrias KAIZEN” una tesis para obtener el grado académico de Ingeniero Industrial en la Universidad de San Martín de Porres, tuvo por objetivo conocer la situación actual de la empresa a fin de implementar planes que reduzcan los indicadores adecuándose a las necesidades de la empresa mediante la planificación e implementación de mejoras.

(Poggi Garcia, 2018) Elaboró una tesis denominada “Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa distribuidora Capistrano SAC, 2018” una tesis para obtener el grado académico de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial en la Universidad Norbert Wiener, tuvo por objetivo diagnosticar la estrategia de selección para el plan de mejora continua para lograr la satisfacción del usuario.

(Pintado Cruz & Rodriguez Palacios, 2014) Elaboraron una tesis denominada “Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios CHAN CHAN S.A en la ciudad de Trujillo” una tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo por objetivo principal demostrar la viabilidad de una propuesta de mejora de acuerdo a las bases teóricas que demuestre el incremento en la eficiencia en el servicio de atención al cliente.

(Munares Flores & Sanchez Delgado, 2016) Elaboró una tesis denominada “Programa de mejora continua para la eficiencia en la entrega de expedientes facturados hacia las Cias- Clínica San Borja - 2014” una tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Autónoma del Perú, tuvo por objetivo principal acelerar los procesos de mejora continua que permitan incrementar la eficiencia en la entrega de expedientes facturados.

(QUISPE CHIARA, 2019) elaboró una tesis denominada “Nivel De Satisfacción De Los Usuarios En El Área De Referencias De Consulta Externa Del Hospital De Emergencias De Villa El Salvador en el Periodo De Enero Y Febrero Del 2019”, una tesis para obtener el grado académico de Magister en Gerencia de Salud publicada por la universidad San Martin de Porres, tuvo por objetivos determinar la

satisfacción del usuario con el sistema de citas tradicional asimismo la inserción del sistema de referencias y contrareferencias.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

(Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007) elaboró la tesis denominada “Propuesta de un sistema de mejora continua de procesos administrativos que garantice la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Afiliadas a la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES)” para la obtención del grado académico de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Francisco Gavidia – El Salvador, tuvo por objetivo principal conocer la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito a fin de formular un sistema de mejora continua de los sistemas administrativos que garantice la competitividad de las mismas.

(Gaitán Moreno, 2017) Elaboró la tesis denominada “Proyecto de Mejora del servicio al cliente en la empresa distribuciones AC SAC” para la obtención de grado académico de licenciado en administración de empresas en la Universidad Santo Tomas Bogotá, tuvo por objetivo principal diagnosticar la situación actual que genera el área comercial de la organización, asimismo utilizar herramientas de la mejora para identificar los problemas internos de la organización.

(Trujillo Reyes, 2012) elaboró la tesis denominada “Plan de Mejoramiento enfocado en el servicio al cliente bajo los lineamientos del sistema de calidad para CENDA Diagnosticentro Automotor S.A” para la obtención de grado académico de licenciado en administración de empresas en la Universidad Autónoma de Occidente, tuvo como objetivo identificar el proceso operacional del servicio para identificar los puntos críticos que afectan al servicio al cliente , además de proponer acciones de mejora a los resultados identificados.

(Ibeas González, 2013) Elaboró la tesis denominada “Plan de Mejora en la Organización y Planificación de la empresa dedicada a las Tecnologías de la Información” para la obtención del grado académico de Master Universitario en administración y dirección de Empresas en la Universidad Politécnica de Cartagena, tuvo por objetivo realizar un diagnóstico estratégico de la situación en la que se encuentra y definir cambio de los diferentes procesos de la organización, diseñando un plan de mejora de la organización.

(Tórrez Castillo, 2015) elaboró la tesis denominada “La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad de la empresa Matagalpa coffe group, en el municipio de Matagalpa 2013-2014” para la obtención del grado académico de Master en Gerencia Empresarial en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, tuvo por objetivo identificar los proceso de calidad desarrollados en la empresa, valorar los indicadores de gestión para

monitorear la mejora continua y proponer un modelo de gestión administrativa centrado en la mejora continua .

2.2 Bases teórico-científicas

2.2.1 Plan de Mejora

Según (Villavicencio Proaño, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017) “El plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido”.

Asimismo, para (Barrera Bustillos, Garcia Sosa, Vargas Lopez, & Torres Bugbud, 2017) un plan de mejora es “El Plan de Mejora es la razón de ser y, a la vez, el efecto más importante del proceso de evaluación, ya que es un medio para elevar la calidad de los programas educativos, una herramienta para mejorar la gestión educativa y un mecanismo para garantizar la mejora continua de la calidad del programa educativo.”

2.2.2 Fases del plan de mejora

Para la elaboración del plan de mejora comprende de cuatro fases que se explican a continuación.

2.2.2.1 Análisis de las áreas de mejora.

Para identificar de las áreas de mejora por cada Categoría de Análisis se requiere realizar un análisis sistemático de las causas de la problemática de cada área y de las posibles soluciones y acciones que la Institución debe emprender para su solución considerando las necesidades y objetivos. (Barrera Bustillos, Garcia Sosa, Vargas Lopez, & Torres Bugbud, 2017)

2.2.2.2 Establecer los objetivos y metas.

Definir objetivos, establecer metas y crear productos en un determinado plazo.

2.2.2.3 Definir las acciones relevantes para el logro de las metas.

(Barrera Bustillos, Garcia Sosa, Vargas Lopez, & Torres Bugbud, 2017) Define como “Acciones relevantes para el logro de las metas, que sean medibles y viables a realizar en este periodo; así como las evidencias que sustentarán el cumplimiento de tales metas.”

El plazo para la realización de las acciones del Plan de Mejora es variable en función de las características del

área a mejorar, (Barrera Bustillos, Garcia Sosa, Vargas Lopez, & Torres Bugbud, 2017).

2.2.2.4 Establecer responsables.

Cada acción a realizar debe tener un responsable y área que ejecuta.

2.2.3 Ciclo PHVA

(Barrera Bustillos, Garcia Sosa, Vargas Lopez, & Torres Bugbud, 2017) Define como ciclo PHVA “Este ciclo es también conocido como Círculo de Deming, y es una estrategia de mejora continua de la calidad desfragmentada en cuatro pasos: Planear, Hacer, verificar y Actuar”

Asimismo (Gallo , 2017) define como “Este método de gestión es esencial por su efectividad y eficacia, al ser un modelo dinámico y flexible, el cual puede ser aplicado en diferentes servicios o productos que tiene la organización, como así mismo en los procesos de sistema de gestión. Su gran importancia radica en ayudar a reducir costos, al mejoramiento de la productividad, en la supervivencia de la organización en un mercado cada vez más cambiante.”

2.2.3.1 Planear

(Gallo , 2017) Define como la “Primera fase consiste en construir los objetivos, estrategias, métodos y procesos que sean necesarios para conseguir las metas planteadas, es la formulación del plan de acción, de acuerdo a las políticas de la organización. Pero antes, se debe

realizar un diagnóstico de la situación real de la empresa, analizando su macro y micro entorno.”

(Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007) Menciona que “Es una declaración de intención, es la predicción de una mezcla futura de personal, método, materia, equipo y medio ambiente. Deben definirse los roles y las responsabilidades individuales de todo personal, así como aquello que debería aplazarse o reprogramarse para dedicar tiempo a lo necesario para trabajar en el esfuerzo de mejora”.

2.2.3.2 Hacer

La segunda fase consiste en la ejecución e implementación del plan de acción realizado.

“Es el proceso de llevar a cabo lo planeado, tanto lo referente al personal como al material, equipo y la implantación de sistemas de control e información y las acciones tendientes a la superación de problemas o irregularidades.” Así lo menciona (Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007).

2.2.3.3 Verificar

Se basa en realizar el seguimiento y medición de las acciones, evaluando los resultados de las tareas ejecutadas.

(Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007) Menciona que “Es la acción tendiente a comparar de manera continua las desviaciones acaecidas,

como también el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en el proceso de planeación de este ciclo”.

2.2.3.4 Actuar

(Gallo , 2017) Define como “La última fase del ciclo radica en tomar las acciones para mejorar el desempeño de los procesos, dependiendo si los resultados no se ajustan a las metas u objetivos definidos, realizando las correcciones y modificaciones que sean necesarias”.

“Es la acción de tomar desviaciones encontradas en el proceso de verificación y apreciar de manera clara y objetiva el estado y evolución de la empresa, permitiendo definir problemas, así como las causas que le dan origen”, así lo menciona (Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007).

2.2.4 Mejora Continua.

“La mejora continua es una estrategia de acción y utilización de recursos productividad de un proceso.” (Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013).

James Harrington (1993) según el, mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.

Fadi kabboul (1994), define el mejoramiento continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

L.P. Sullivan (1994) define como mejoramiento continuo a un esfuerzo para aplicar mejoras en cada area de la organizacion a lo que se entrega a clientes.

Eduardo Deming (1996) segun el, la administracion de la calidad total requiere de un proceso constante que será llamado mejoramiento continuo donde la perfeccion nunca se logra siempre se busca.

2.2.5 Herramientas

2.2.5.1 Diagrama de Pareto

(Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013) lo define como: “Es una herramienta que se utiliza para priorizar los problemas o las causas que los generan. Se puede utilizar para identificar un producto o servicio para el análisis de la mejora de calidad, organizando en forma sistemática los problemas o posibles causas. El diagrama de Pareto, también llamado curva 80-20, según este concepto, si se tiene un problema con muchas causas, podemos decir que el 20% de las causas resuelven el 80 % del problema y el 80 % de las causas solo resuelven el 20 % del problema, el diagrama de Pareto es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras”.

2.2.5.2 Análisis Causa – Efecto (ISHIKAWA)

“Es un gráfico que muestra las relaciones entre una característica y sus factores o causas.” (Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013)

2.2.5.3 QFD.

(Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013) lo define “Es una representación gráfica para el diseño para la Calidad que busca focalizar el diseño de los productos y servicios y cómo éstos se alinean con las necesidades de los clientes. La Casa de la Calidad permite la documentación formal del proceso lógico a través de la superposición de matrices donde se traducen las necesidades de los clientes en características específicas de productos o servicios”.

2.2.5.4 Análisis Modo Efecto Falla (AMFE).

“Es una metodología de un equipo sistemáticamente dirigido que identifica los modos de falla potenciales en un sistema, producto u operación de manufactura / ensamble causadas por deficiencias en los procesos de diseño o manufactura / ensamble. También identifica características de diseño o de proceso críticas o significativas que requieren controles especiales para prevenir o detectar los modos de falla”- (Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013).

2.2.5.5 5 S`s.

2.2.5.5.1 Seiri.

(Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013) lo define como “Consiste en ordenar y acomodar los elementos necesarios de manera que facilite la búsqueda, identificación, acceso, retiro y devolución en cualquier momento. Para realizar el ordenamiento de los elementos

necesarios se requiere definir el sitio más adecuado para colocarlos de acuerdo a la funcionalidad”.

“Diferenciar entre los elementos necesarios de aquellos que no lo son, implica separar lo necesario de lo innecesario y eliminar o erradicar esto último, debe establecerse un tope sobre el número de ítems necesarios.”

(Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007).

2.2.5.5.2 Seiton.

El Seiton implica disponer en forma ordenada todos los elementos esenciales que quedan luego de practicado el Seiri, de manera que se tenga fácil acceso a éstos. Significa también suministrar un lugar conveniente, seguro y ordenado a cada cosa y mantener cada cosa allí es como lo definen (Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013). (Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007)

“Disponer de manera ordenada todos los elementos que quedan después del seiri, el seiton lleva a clasificar los ítems por uso y disponerlos como corresponde para minimizar el tiempo de búsqueda y esfuerzo”.

2.2.5.5.3 Seiso

“Seiso significa eliminar el polvo y suciedad de una fábrica. También implica inspeccionar el equipo durante el proceso de limpieza, por el cual se identifican problemas de escapes, averías, fallos o cualquier tipo de fugas” así lo define (Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013).

“Significa limpiar el entorno del trabajo, incluidas máquinas y herramientas” (Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007)

2.2.5.5.4 Seiketsu.

(Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013) Lo define como “En esta fase se busca la estandarización de las tareas a realizar. El orden y la limpieza de las anteriores fases se deben mantener, para ello hay que crear unos estándares de las acciones a realizar. Se puede decir que el Seiketsu busca el mantenimiento de lo que se ha conseguido en las 3 fases anteriores. Porque si no se realizan acciones de mantenimiento se echarán a traste todos los logros obtenidos”.

(Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007) “Significa mantener la limpieza de la persona por medio del uso de la ropa de trabajo adecuada, lentes, guantes y zapatos de seguridad, así como mantener el entorno de trabajo saludable y limpio”.

2.2.5.5.5 Shitsuke

(Alayo Gómez & Becerra Gonzales, 2013) Define como “SHITSUKE o Disciplina significa convertir en hábito el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados para el orden y la limpieza en el lugar de trabajo. Podremos obtener los beneficios alcanzados con las primeras “S” por largo tiempo si se logra crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos”.

(Cubias Nolasco, Franco de Chinchilla, & Ventura Interiano, 2007) “Construir autodisciplina y formar el hábito de comprometerse en las 5’s mediante el establecimiento de estándares”.

2.2.6 Análisis Económico Financiero

“El análisis económico-financiero es la disciplina que diagnostica la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios y atender adecuadamente los compromisos de pagos, evalúa su viabilidad futura y facilita tomar decisiones encaminadas a reconducir y mejorar la gestión de los recursos de la empresa para lograr crear valor y, así, continuar en el mercado. El análisis económico-financiero en la empresa tiene como objetivos evaluar la evolución económica (la capacidad de generar beneficios) y financiera (la capacidad para atender adecuadamente los compromisos de pagos), las causas de los cambios en dicha situación, así como estimar y predecir, dentro de ciertos límites, la evolución futura de la situación económica y financiera para poder emitir un juicio crítico y razonado que permita la posible toma de decisiones posterior. Por todo ello, es

una parte imprescindible del análisis interno de la empresa para conseguir crear valor.” Es definido por (Moreno, 2012)

2.3 Sistema de referencias y contrareferencias en el América Latina

El Ministerio de Salud del Ecuador lo define como: “Traslado de usuario con un sistema de información entre los niveles de atención, que nos permite brindar continuidad en el manejo de los usuarios con el objetivo de mantener la calidad de atención”.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de El Salvador en su libro Referencia y Retorno de usuarios/usuarios (MSPAS, 2002) lo describe como: “un proceso por medio del cual se vincula preferentemente al usuario con los establecimientos y se garantiza la continuidad de la atención, tanto en establecimientos de primero y segundo nivel del Sistema Básico de Salud Integral (SIBASI).

El Manual Operativo del sistema de referencia y contrareferencia de urgencias (MOSRCU), (Santiago de Cali, 2010), lo define como: el conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los usuarios, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

(Yañez, 2015) Define los términos de referencia y contra referencia como La Referencia es el envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud. La Contrareferencia es la respuesta que el

prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

Tabla 1-Análisis comparativo del sistema de referencias y contrareferencias en Latinoamérica.

	COSTA RICA - EL SALVADOR		ARGENTINA - COLOMBIA - PERÚ		
EXISTENCIA DE SRYC	No cuentan con un Marco Jurídico preciso.		No cuentan con un sistema consolidado a nivel nacional, solo institucional.		
EL SISTEMA SRYC INTERINSTITUCIONAL	BOLIVIA- EL SALVADOR - REPÚBLICA DOMINICANA	VENEZUELA - EL SALVADOR	PARAGUAY	MÉXICO	PERÚ
	No realizan referencias interinstitucionales.	No es necesario realizar un formulario para referir a un usuario	Se realiza la referencia mediante llamada telefónica por el médico tratante al centro hospitalario.	Las referencias deben ser justificadas por el médico de guardia.	La referencia se envía mediante el sistema online - REFCON.
RESPONSABLES DE LA REFERENCIA	BOLIVIA - CHILE- CUBA - MÉXICO - PARAGUAY - PUERTO RICO - REPÚBLICA DOMINICANA- BRASIL		PERÚ		
	Cuentan con profesionales responsables de validar y autorizar el envío de la referencia		El médico realiza la consulta y envía la referencia.		
MECANISMOS DE CONTROS DEL SRYC EN LATIIONAMERICA	CHILE	CUBA	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
	La referencia se debe ingresar a la plataforma SIDRA, realizan reuniones de integración donde se analiza la calidad de las referencias y contrareferencias.	Cuentan con un comité de evaluación de calidad y realizan reuniones de integración donde se analiza la calidad de la referencia y contra referencia.	Cuentan con áreas de control de referencias y contrareferencias.	Cuentan con un departamento de registros médicos y estadísticas en salud.	Cuenta con un área de referencias y contrareferencias a nivel nacional, pero no está implementado y tampoco realizan controles de calidad.

2.4. Definición de términos básicos

SRYC: Sistema de Referencias y Contrareferencias.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: es cuando el cliente o usuario percibe que la atención brindada supera sus expectativas.

REFCON: Sistema online donde se registra, envía y se acepta la referencia.

PLAN DE MEJORA: resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones

MEJORA CONTINUA: conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una **empresa**.

OMS: Organización Mundial de la Salud

REFERENCIA: Proceso administrativo asistencial donde se transfiere la responsabilidad de la atención al usuario a otro establecimiento.

CONTRAREFERENCIA: procedimiento administrativo asistencial donde el establecimiento de destino de la referencia devuelve la responsabilidad de la atención al usuario.

SISTEMA: Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad.

PROCESO: conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

GESTIÓN EMPRESARIAL: Actividad **empresarial** que a través de diferentes individuos buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa.

REFCON: sistema online donde se realiza la referencia y contrareferencia.

CAPITULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La satisfacción del usuario está asociada con el plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias, dado que se ha verificado la validez de las hipótesis específicas 1,2 y 3 habríamos verificado de manera inmediata la validez de la hipótesis general.

3.1.1 Hipótesis Específicas

- La satisfacción del usuario está asociada con el diseño de la propuesta del plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.
- La satisfacción del usuario está asociada con la aplicación del plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.
- La satisfacción del usuario está asociada con el personal.

CAPÍTULO IV

4. MÉTODO

4.1 Tipo y Método de investigación

En la presente tesis, se ha empleado un método de investigación cuantitativa, ya que se recopiló y analizo datos de la encuesta que está dirigidos a los usuarios, en base a dos variables: Propuesta de un plan de Mejora y Satisfacción del usuario.

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño que se empleó en la presente investigación fue descriptivo correlacional, dado que representa una relación de causa efecto con la variable independiente y dependiente, donde busca determinar una relación entre dichas variables.

4.3 Población, muestra o participantes

El presente trabajo de investigación toma como muestra una parte de la población de los usuarios que ingresan mediante el sistema de referencias y contrareferencias.

Para obtener la muestra de la población de la investigación, se aplicó la fórmula de muestreo de población infinita. Nos da como resultado, la muestra conformada por 62 usuarios.

$$N = \frac{Z^2 * p * (1 - p)}{e^2}$$

Donde:

Z= nivel de confianza

P= probabilidad a favor

E= error de estimación

N= Tamaño de muestra

Entonces:

$$N = \frac{1.96^2 * 0.35 * (0.65)}{0.12^2} \geq 61 \cong 62$$

4.4 Variables de la Investigación

El presente trabajo de investigación conto con las siguientes variables

independientes y dependientes:

Tabla 2-Variables de la Investigación

Variables	Dimensiones	Indicadores
Plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.	Plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.	Normativa Y Políticas
		El Sistema De Referencias Y Contrareferencias
		Procesos
	Aplicación del modelo.	Conocimiento Del Sistema De Referencias Y Contrareferencias
		Ingreso De Las Referencias y contrareferencias
		Cumplimiento De Los Flujos
	Personal	Calificación
		Cumplimiento De Funciones
		Capacitación
Satisfacción del usuario.	Percepción de la imagen del establecimiento con respecto a las referencias.	Atención a los usuarios
		Servicio brindado
		Infraestructura y mobiliario
	Conformidad del servicio recibido mediante el SRYC.	Plataforma de referencias
		Otorgamiento de citas
		Atención profesional especializada

Fuente: Elaboración propia

4.5 Instrumentos de recogida de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos lo siguiente:

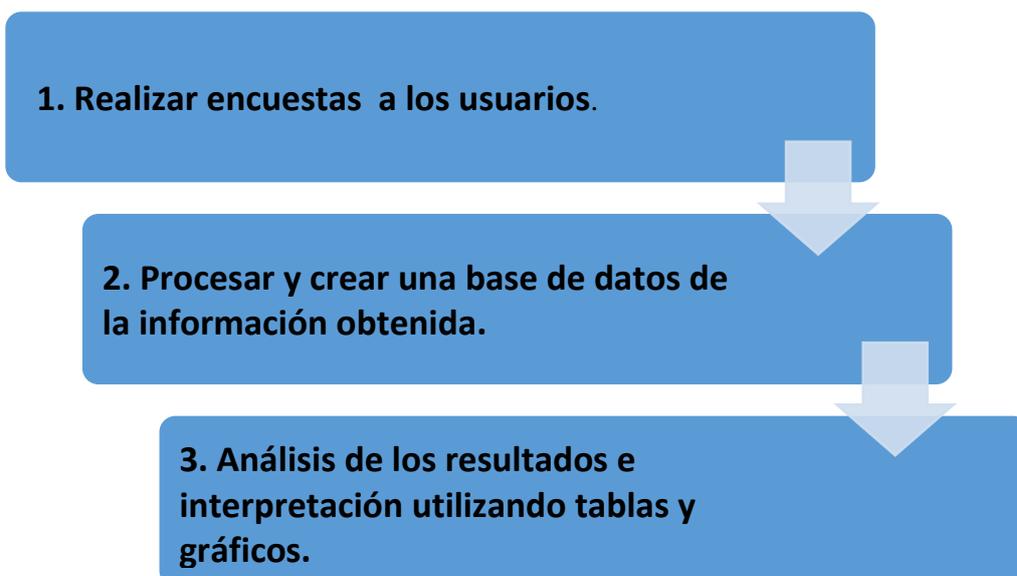
- Encuestas personales a los usuarios.

Está dado por el cuestionario de preguntas cerradas de tipo Likert, asimismo la validación del cuestionario se efectuó en el momento de su elaboración asimismo está asociado con la dimensión y este con la variable, de tal manera que se está cuidado las propiedades básicas de todo instrumento medición: la confiabilidad y su validez.

4.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se trasladó los datos recogidos en la encuesta al Excel, dicha información se trasladó al programa estadístico SPSS para la obtención de tablas de frecuencia de cada una de las preguntas correspondientes a la variable independiente y a la variable dependiente con el fin de probar la hipótesis mediante el test de chi-cuadrada.

Gráfico 1-Procedimiento para el desarrollo de encuestas



Fuente: Elaboración propia

4.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se emplearon como técnicas de procesamiento de datos lo siguiente:

- Matriz de consistencia

- El desarrollo de las encuentra que se realizó de manera presencial a fin de obtener la tabulación y análisis de resultados obtenidos mediante el programa estadístico SPSS.

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación y análisis de resultados

El análisis de los resultados del presente desarrollo se elabora teniendo en consideración las preguntas realizadas en la encuesta con un total de 30 dirigidas a los usuarios.

5.2 Análisis univariado de los datos

- Tablas de frecuencias univariadas para cada una de las preguntas

Para cada una de las preguntas se presenta una tabla de frecuencias, un gráfico de barras y la descripción de los resultados de la tabla.

Asimismo, todas las preguntas están realizadas con la escala de Likert donde:

Completamente en desacuerdo, Nunca =1

En desacuerdo, Ocasionalmente=2

No sé, Rara vez = 3

De acuerdo, Casi siempre =4

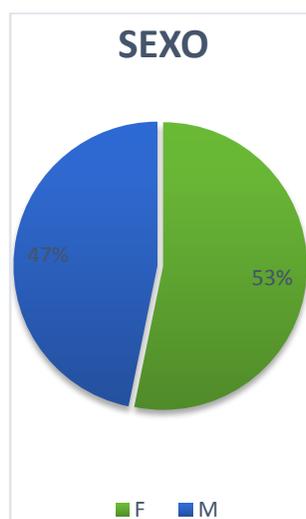
Completamente De acuerdo, Siempre =5

Tabla 3 El porcentaje de usuarios según sexo.

	Frecuencia	Porcentaje
F	33	53
M	29	47
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2-El porcentaje de usuarios según sexo.



Fuente: Elaboración Propia

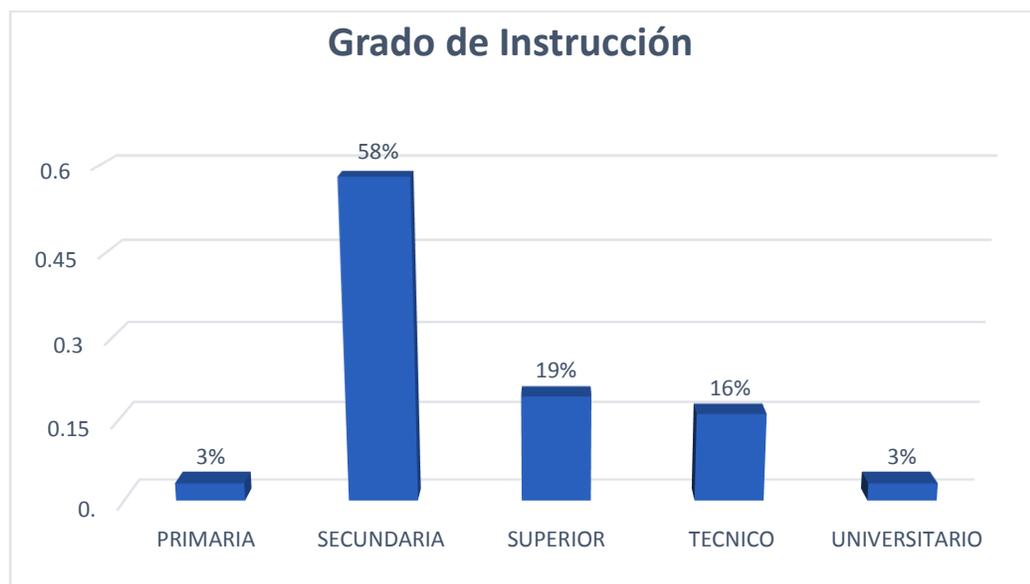
Descripción: De la tabla N° 2, la cual mide el sexo que más acude al establecimiento, nos da como resultado que el 47% de los usuarios son hombres, mientras que el 53% son mujeres siendo la mayoría.

Tabla 4- Grado de Instrucción de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
PRIMARIA	2	3.23
SECUNDARIA	36	58.06
SUPERIOR	12	19.35
TECNICO	10	16.13
UNIVERSITARIO	2	3.23
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3-El grado de instrucción de los usuarios



Fuente: Elaboración Propia

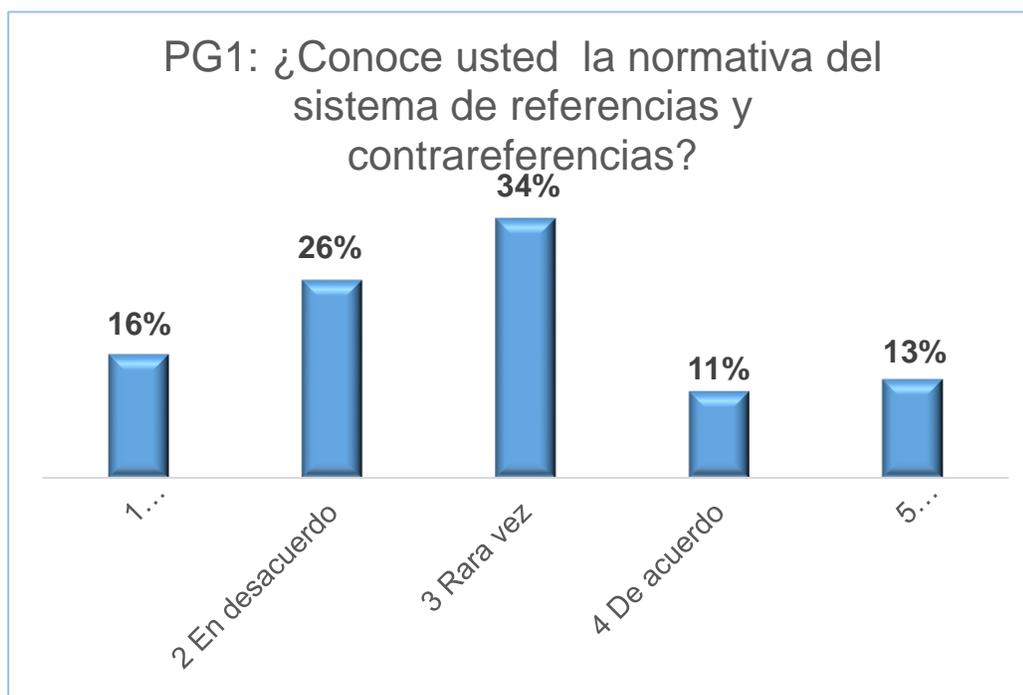
Descripción: De la tabla N° 3, la cual mide el grado de instrucción de usuarios, nos da como resultado que solo el 19% de los usuarios tiene educación superior, mientras que el 58% de ellos tiene educación secundaria, el 67.74% está en desacuerdo y el 0% está completamente de acuerdo y completamente en desacuerdo.

Tabla 5 -Conocimiento de la Normativa de referencias y contrareferencias.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	10	16.13
2 En desacuerdo	16	25.81
3 Rara vez	21	33.87
4 De acuerdo	7	11.29
5 Completamente de acuerdo	8	12.90
Total	62	100.0

Fuente: Datos de la encuesta

Gráfico 4-Conocimiento de la Normativa de referencias y contrareferencias



Fuente: Elaboración Propia

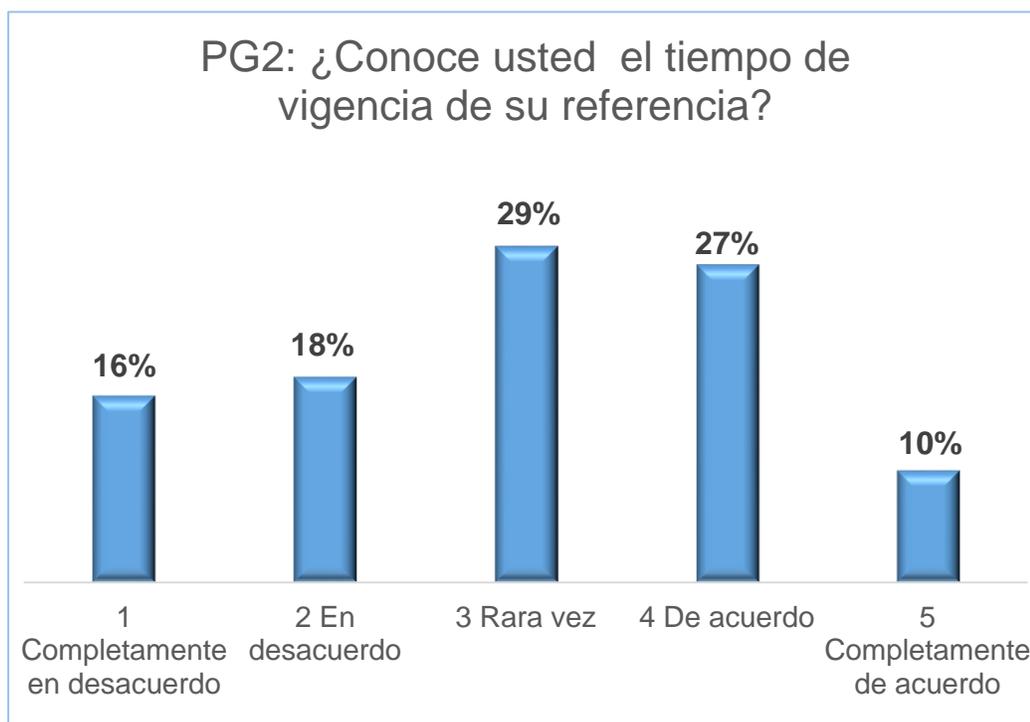
Descripción: De la tabla N° 4, la cual mide el conocimiento de la normativa de referencias y contrareferencias, nos da como resultado que solo el 16% de los usuarios está desconoce completamente la normativa de RYC, mientras que el 26% de ellos no sabe, el 34% a oído alguna vez, el 11% de los usuarios conoce el SRYC y el 13% de ellos conoce completamente

Tabla 6 - Los usuarios conocen el tiempo de vigencia de referencia.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	10	16.1
2 En desacuerdo	11	17.7
3 Rara vez	18	29.0
4 De acuerdo	17	27.4
5 Completamente de acuerdo	6	9.7
Total	62	100.0

Fuente: Datos de la encuesta

Gráfico 5- Los usuarios conocen el tiempo de vigencia de referencia



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 5, la cual mide el conocimiento acerca del tiempo de vigencia de la referencia de los usuarios, nos da como resultado que el 18% de los usuarios desconocen completamente cuanto es el tiempo de vigencia de su referencia, el 20% de ellos no saben, mientras que el 26% de los usuarios a oído alguna vez cuanto es el tiempo, asimismo el 19% conoce a medias y el 8% conoce completamente.

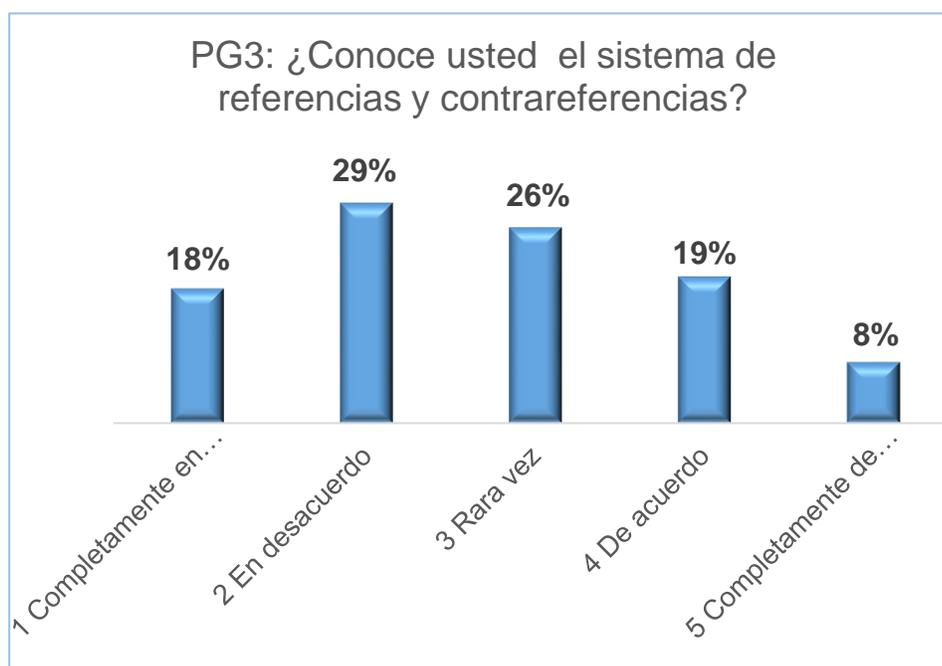
Tabla 7- los usuarios conocen del sistema de referencias y contrareferencias.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	11	17.7
2 En desacuerdo	18	29.0
3 Rara vez	16	25.8
4 De acuerdo	12	19.4

5 Completamente de acuerdo	5	8.1
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6-Los usuarios conocen del sistema de referencias y contrareferencias.



Fuente: Elaboración Propia

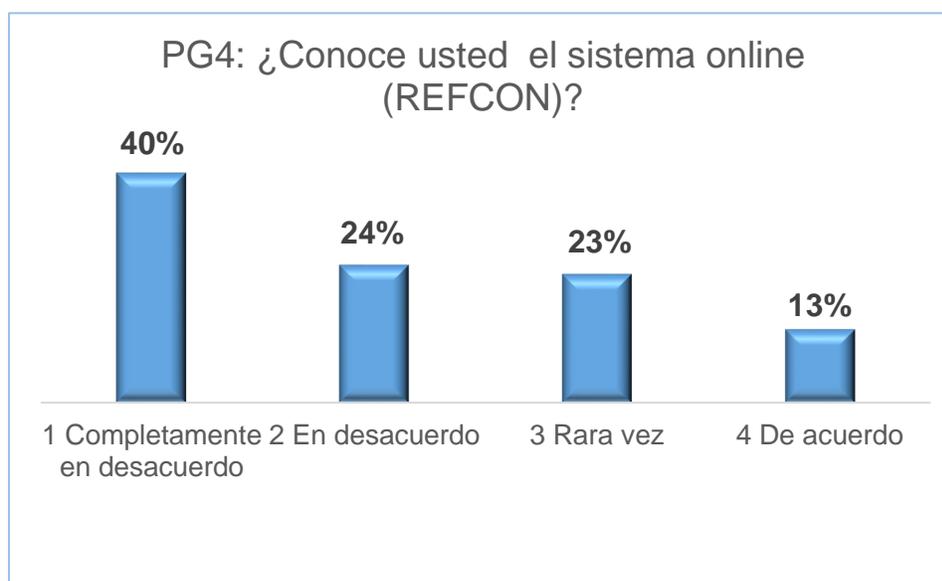
Descripción: De la tabla N° 6, la cual mide el conocimiento que tienen los usuarios acerca sistema de referencias y contrareferencias, nos da como resultado que el 18% de los usuarios desconocen completamente acerca del Sistema, el 29% de ellos desconocen, mientras que el 26% de los usuarios a oído alguna vez cuanto es el tiempo, asimismo el 19% conoce a medias y el 8% conoce completamente.

Tabla 8-Los usuarios conocen del sistema online (REFCON).

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	25	40.3
2 En desacuerdo	15	24.2
3 Rara vez	14	22.6
4 De acuerdo	8	12.9
5 Completamente de acuerdo	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 7-Los usuarios conocen del sistema online (REFCON).



Fuente: Elaboración Propia

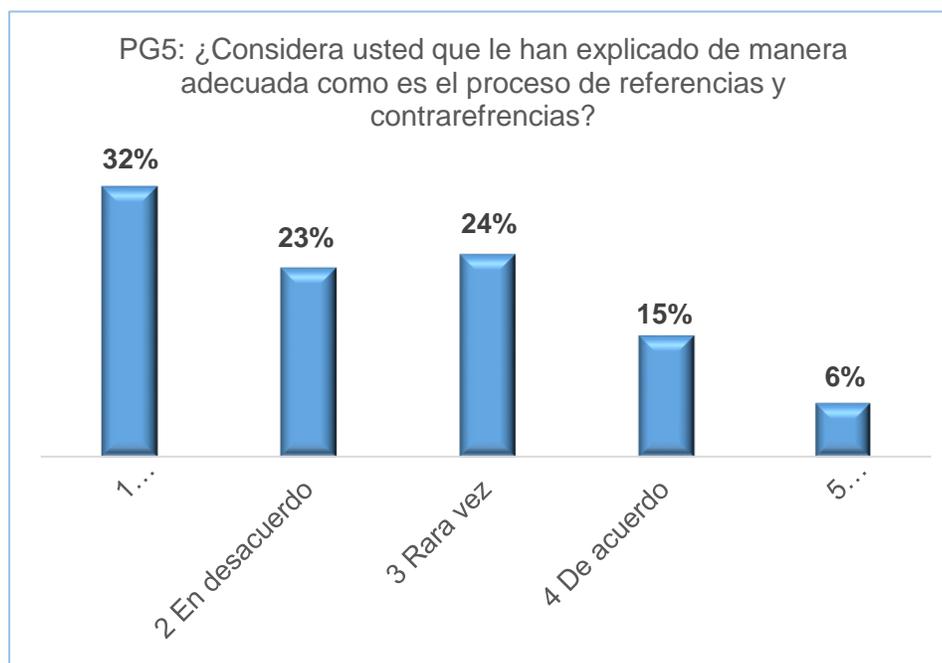
Descripción: De la tabla N° 7, la cual mide el conocimiento acerca del sistema online REFCON, nos da como resultado que el 40% de los usuarios desconocen completamente de que trata el sistema online REFCON, el 24% de ellos no saben, mientras que el 23% de los usuarios a oído alguna vez de que trata, asimismo el 23% conoce a medias y el 13% conoce completamente.

Tabla 9-Los usuarios consideran que le han explicado de manera adecuada como es el proceso de referencias y contrareferencias.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	20	32.3
2 En desacuerdo	14	22.6
3 Rara vez	15	24.2
4 De acuerdo	9	14.5
5 Completamente de acuerdo	4	6.5
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8-Los usuarios consideran que le han explicado de manera adecuada como es el proceso de referencias y contrareferencias.



Fuente: Elaboración Propia.

Descripción: De la tabla N° 8, la cual mide el conocimiento acerca del proceso del proceso de de referencia y contrareferencia al usuario, nos da como resultado que

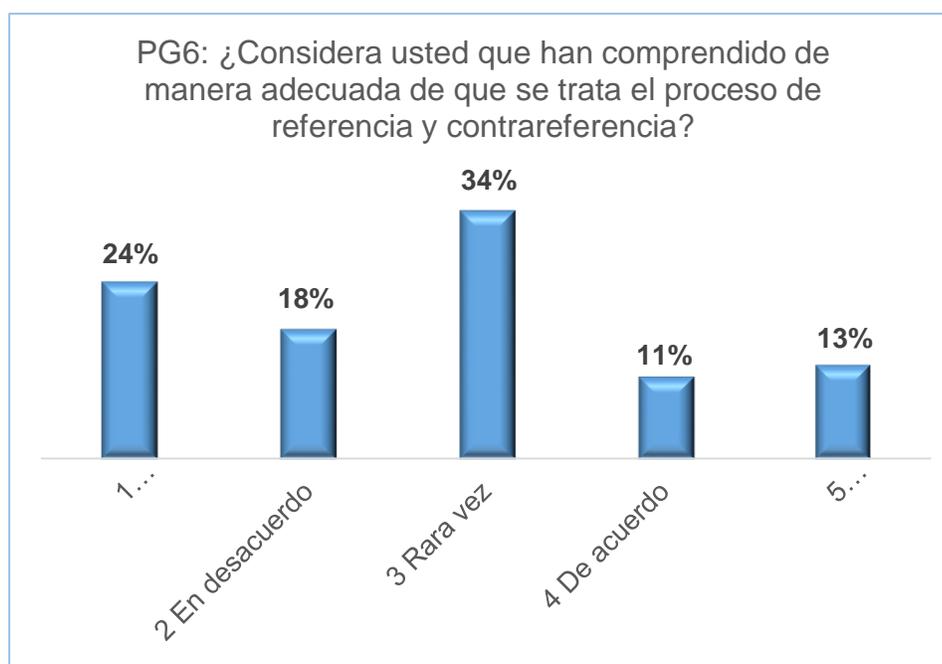
solo el 32% de los usuarios desconocen completamente del proceso de referencia y contrareferencia, el 23% de ellos no saben, mientras que el 24% de los usuarios a oído alguna vez de que trata, asimismo el 15% conoce a medias y el 6% conoce completamente.

Tabla 10-Los usuarios consideran que han comprendido de manera adecuada de que se trata el proceso de referencia y contrareferencia.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	15	24.2
2 En desacuerdo	11	17.7
3 Rara vez	21	33.9
4 De acuerdo	7	11.3
5 Completamente de acuerdo	8	12.9
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 9-Los usuarios consideran que han comprendido de manera adecuada de que se trata el proceso de referencia y contrareferencia.



Fuente: Elaboración Propia

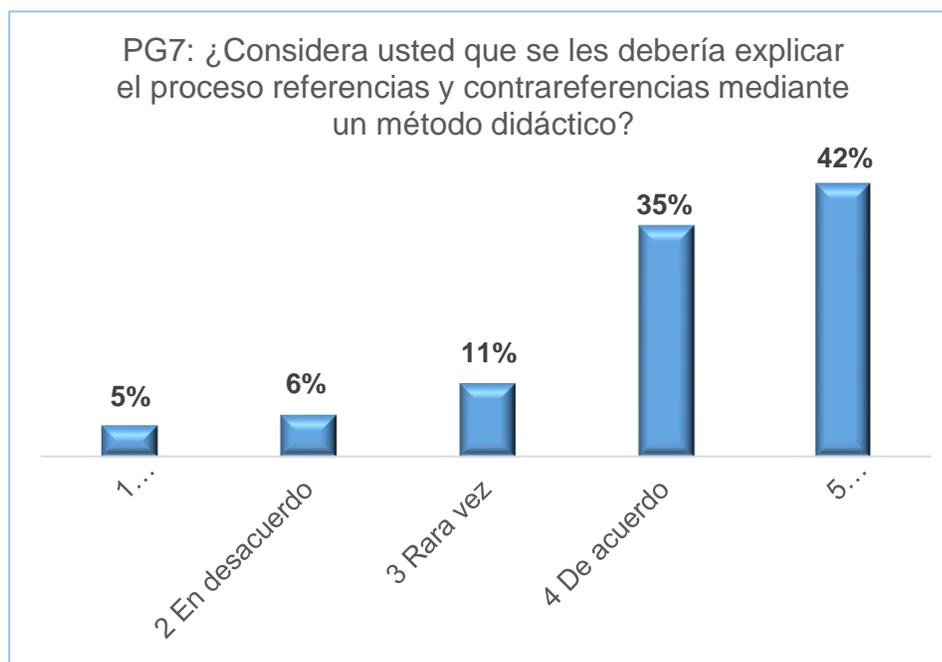
Descripción: De la tabla N° 9, la cual mide si los usuarios han comprendido acerca del sistema de referencias y contrareferencias, nos da como resultado que solo el 24% de los usuarios no han comprendido del proceso de referencia y contrareferencia, el 18% de ellos no saben, mientras que el 34% de los usuarios a oído alguna vez de que trata, asimismo el 11% conoce a medias y el 13% conoce completamente.

Tabla 11-Los usuarios consideran que se les debería explicar el proceso Referencias y contrareferencias mediante un método didáctico.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	3	.8
2 En desacuerdo	4	.5
3 Rara vez	7	1.3
4 De acuerdo	22	5.5
5 Completamente de acuerdo	26	1.9
Total	62	00.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 10-Los usuarios consideran que se les debería explicar el proceso Referencias y contrareferencias mediante un método didáctico.



Fuente: Elaboración Propia

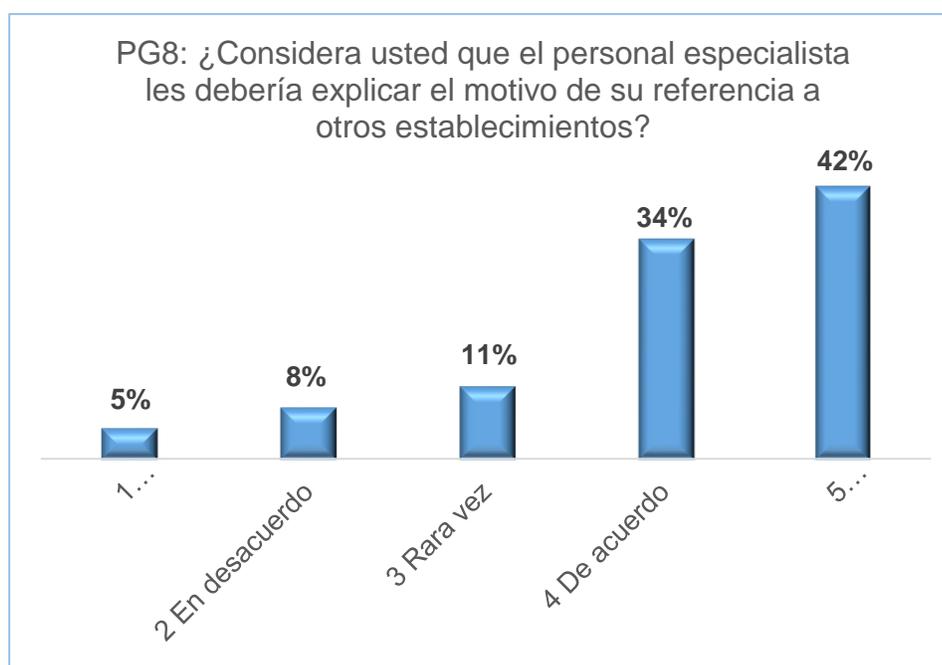
Descripción: De la tabla N° 10, la cual mide si los usuarios consideran que se les debería explicar el proceso de referencias y contrareferencias mediante un método didáctico, nos da como resultado que solo el 05% de los usuarios consideran que no se les debería explicar el proceso de RYC, el 06% de ellos no consideran completamente, mientras que el 11% de los usuarios considera que podrían acceder a que le expliquen el proceso de RYC, asimismo el 35% considera que alguna vez se les debería explicar acerca del proceso de SRYC y el 42% considera que definitivamente se les debería explicar.

Tabla 12- Los usuarios consideran que el personal especialista les debería explicar el motivo de su referencia a otros establecimientos.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	3	4.8
2 En desacuerdo	5	8.1
3 Rara vez	7	11.3
4 De acuerdo	21	33.9
5 Completamente de acuerdo	26	41.9
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 11- Los usuarios consideran que el personal especialista les debería explicar el motivo de su referencia a otros establecimientos.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 11, la cual mide si el personal especialista les debería explicar el motivo de su referencia a otros establecimientos, nos da como resultado que solo el 05% de los usuarios desconocen completamente del proceso de referencia y contrareferencia, el 23% de ellos no saben, mientras que el 24% de los usuarios a

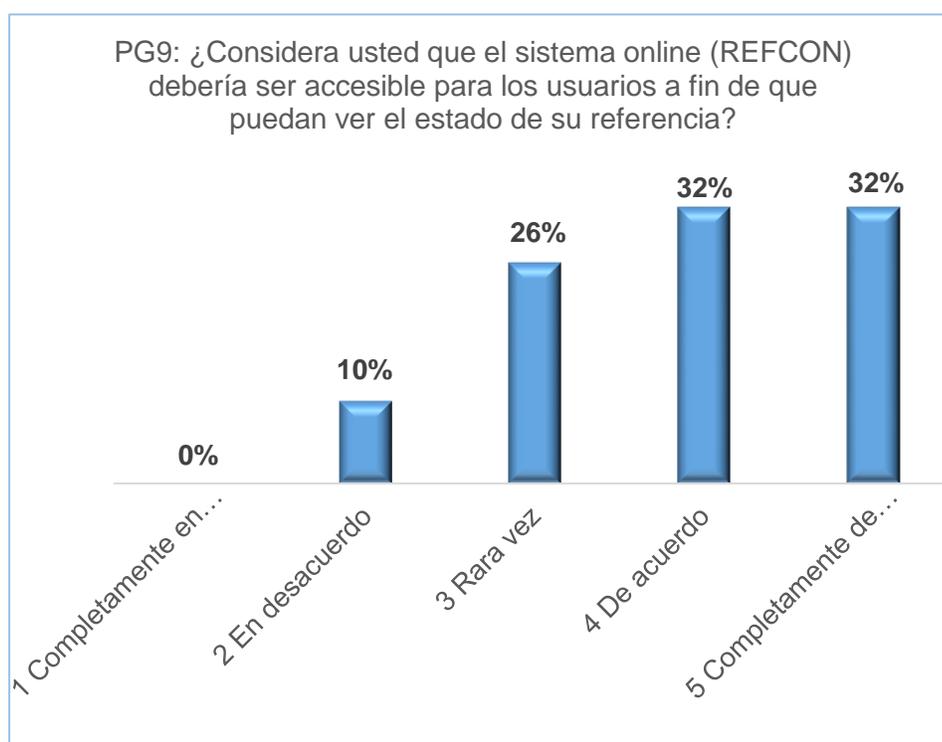
oído alguna vez de que trata, asimismo el 15% conoce a medias y el 6% conoce completamente.

Tabla 13-El sistema online (REFCON) debería ser accesible para los usuarios a fin de que puedan ver el estado de su referencia.

	Frecuencia	Porcentaje
2 En desacuerdo	6	9.7
3 Rara vez	16	25.8
4 De acuerdo	20	32.3
5 Completamente de acuerdo	20	32.3
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 12-El sistema online (REFCON) debería ser accesible para los usuarios a fin de que puedan ver el estado de su referencia.



Fuente: Elaboración Propia

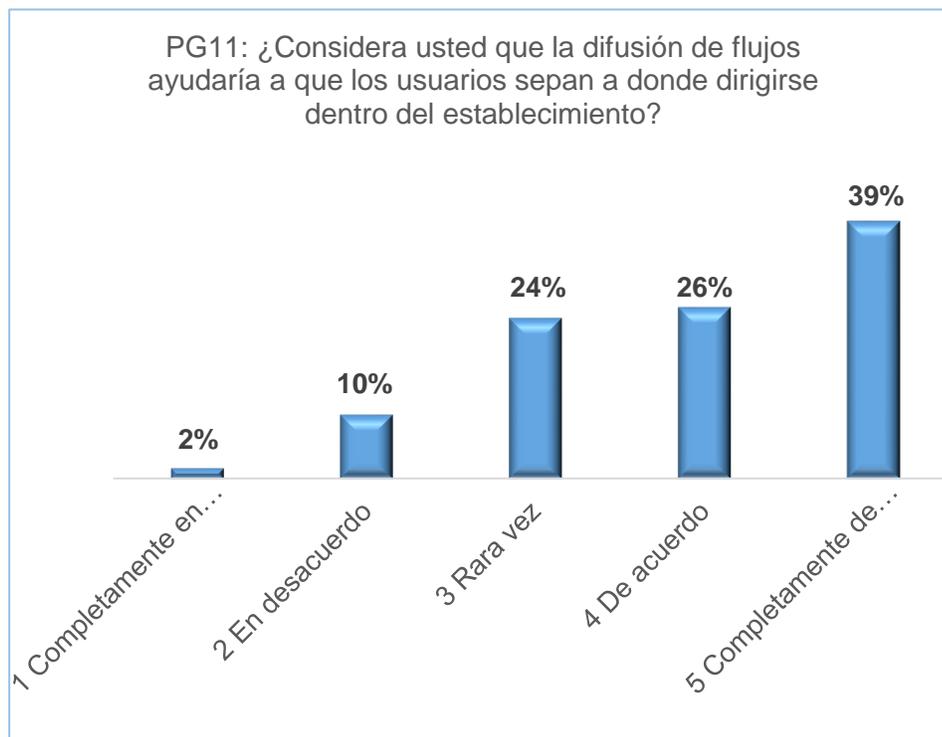
Descripción: De la tabla N° 12, la cual mide si el sistema online (REFCON) debería ser accesible a los usuarios a fin de que puedan ver el estado de su referencia, nos da como resultado que el 10% de los usuarios están en desacuerdo deberían tener acceso al sistema online (REFCON), el 26% de ellos no están seguros, mientras que el 32% de los usuarios está de acuerdo, asimismo el 32% de los usuarios están muy de acuerdo.

Tabla 14-La difusión de flujos ayudaría a que los usuarios sepan a donde dirigirse.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	1	1.6
2 En desacuerdo	6	9.7
3 Rara vez	15	24.2
4 De acuerdo	16	25.8
5 Completamente de acuerdo	24	38.7
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 13-La difusión de flujos ayudaría a que los usuarios sepan a donde dirigirse dentro del establecimiento.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 14, la cual mide la satisfacción del usuario mediante la difusión de flujos a fin de que sepan a donde dirigirse dentro del establecimiento, nos da como resultado que solo el 2% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 10% de ellos están en desacuerdo, mientras que el 24% de los usuarios no sabe, asimismo el 26% de los usuario está de acuerdo y el 39% de los usuarios está muy de acuerdo en la difusión de flujos.

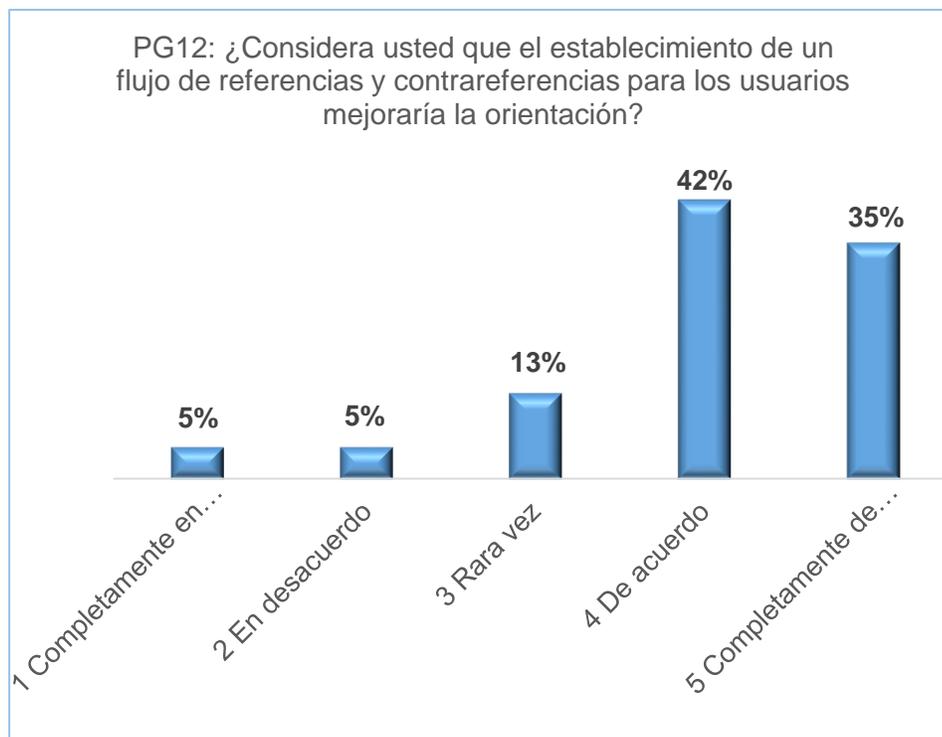
Tabla 15- Los usuarios consideran que el establecimiento de un flujo de referencias y contrareferencias para los usuarios mejoraría la orientación

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	3	4.8
2 En desacuerdo	3	4.8
3 Rara vez	8	12.9

4 De acuerdo	26	41.9
5 Completamente de acuerdo	22	35.5
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 14-Los usuarios consideran que el establecimiento de un flujo de referencias y contrareferencias para los usuarios mejoraría la orientación.



Fuente: Elaboración Propia

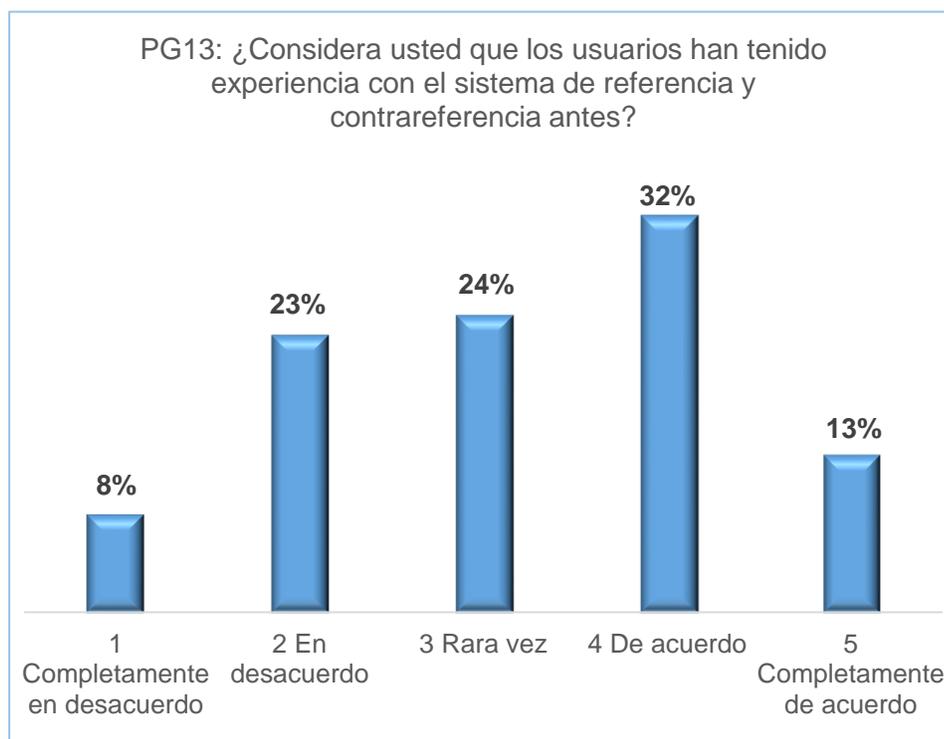
Descripción: De la tabla N° 15, la cual mide satisfacción del usuario frente al establecimiento de flujos para los usuarios, nos da como resultado que solo el 5% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 5% de ellos está en desacuerdo, mientras que el 13% de los usuarios no sabe, asimismo el 42% de ellos está de acuerdo y el 35% de acuerdo completamente.

Tabla 16-Los usuarios han tenido experiencia con el sistema de referencia y contrareferencia.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	5	8.1
2 En desacuerdo	14	22.6
3 Rara vez	15	24.2
4 De acuerdo	20	32.3
5 Completamente de acuerdo	8	12.9
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 15-Los usuarios han tenido experiencia con el sistema de referencia y contrareferencia.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 16, la cual mide la experiencia del usuario frente al sistema de referencias y contrareferencias, nos da como resultado que solo el 8% de los usuarios nunca antes a tenido experiencia con el sistema, el 23% de ellos casi

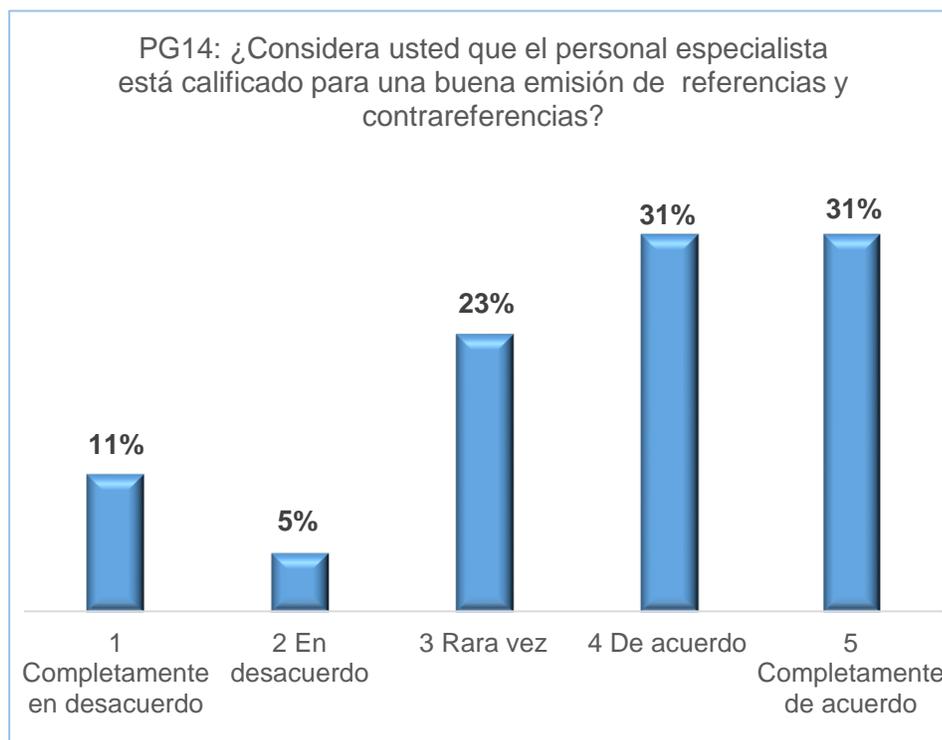
nunca, mientras que el 24% de los usuarios alguna vez ha tenido experiencia con el sistema, asimismo el 32% de ellos ha tenido experiencia y el 13% de los usuarios si ha tenido completamente.

Tabla 17- Los usuarios consideran que el personal especialista está calificado para una buena emisión de referencias y contrareferencias.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	7	11.3
2 En desacuerdo	3	4.8
3 Rara vez	14	22.6
4 De acuerdo	19	30.6
5 Completamente de acuerdo	19	30.6
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 16- Los usuarios consideran que el personal especialista está calificado para una buena emisión de referencias y contrareferencias.



Fuente: Elaboración Propia

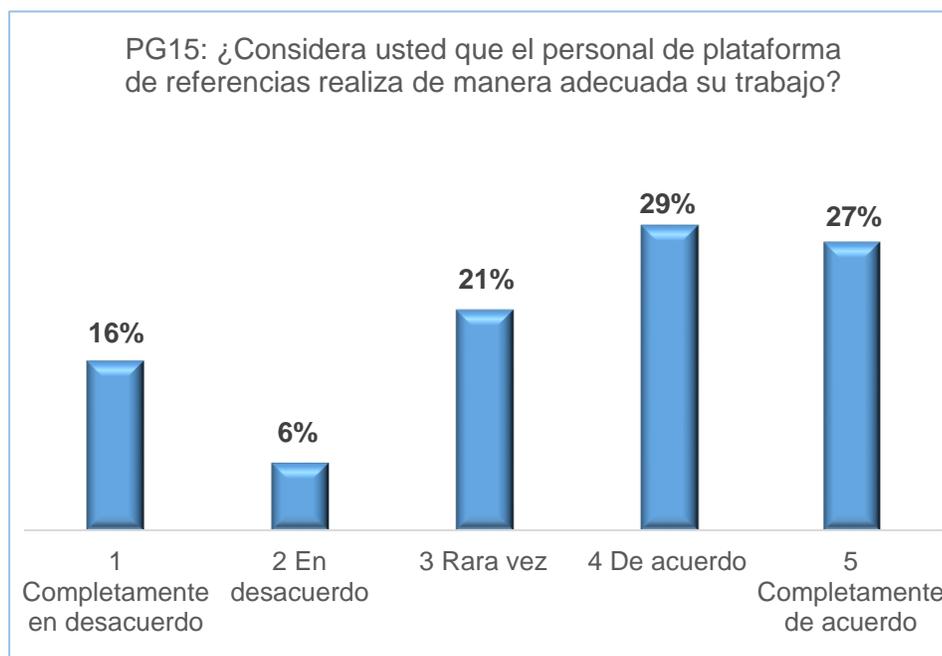
Descripción: De la tabla N° 17, la cual mide la satisfacción de usuario frente a la correcta emisión de referencias y contrareferencias que realiza el personal especialista, nos da como resultado que solo el 11% de los usuarios está completamente en desacuerdo que los medico estén calificados para unas buena emisión de RYC, el 5% de ellos está en desacuerdo, mientras que el 23% de los usuarios no está en desacuerdo ni en acuerdo, asimismo el 31% de ellos está de acuerdo y el 31% de los usuarios está completamente de acuerdo.

Tabla 18-Los usuarios consideran que el personal de plataforma de referencias realiza de manera adecuada su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	10	16.1
2 En desacuerdo	4	6.5
3 Rara vez	13	21.0
4 De acuerdo	18	29.0
5 Completamente de acuerdo	17	27.4
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 17- Los usuarios consideran que el personal de plataforma de referencias realiza de manera adecuada su trabajo.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 18, la cual mide la satisfacción del usuario frente a la percepción que tiene los usuarios si la plataforma de RYC realiza su trabajo de manera adecuada, nos da como resultado que el 16% de los usuarios está completamente en desacuerdo, el 6% de ellos está en desacuerdo, mientras que el 21% de los usuarios no está en desacuerdo ni en acuerdo, asimismo el 29% de ellos está en acuerdo y el 27% de los usuarios está de acuerdo completamente.

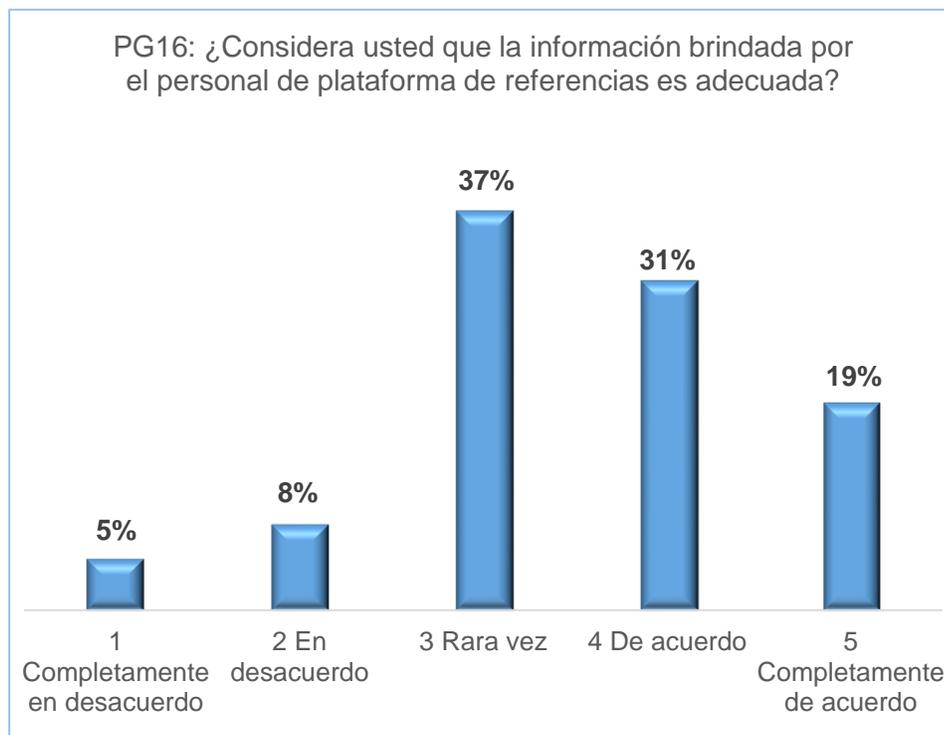
Tabla 19- Los usuarios consideran que la información brindada por el personal de plataforma de referencias es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	3	4.8
2 En desacuerdo	5	8.1
3 Rara vez	23	37.1

4 De acuerdo	19	30.6
5 Completamente de acuerdo	12	19.4
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 18-Los usuarios consideran que la información brindada por el personal de plataforma de referencias es adecuada.



Fuente: Elaboración Propia

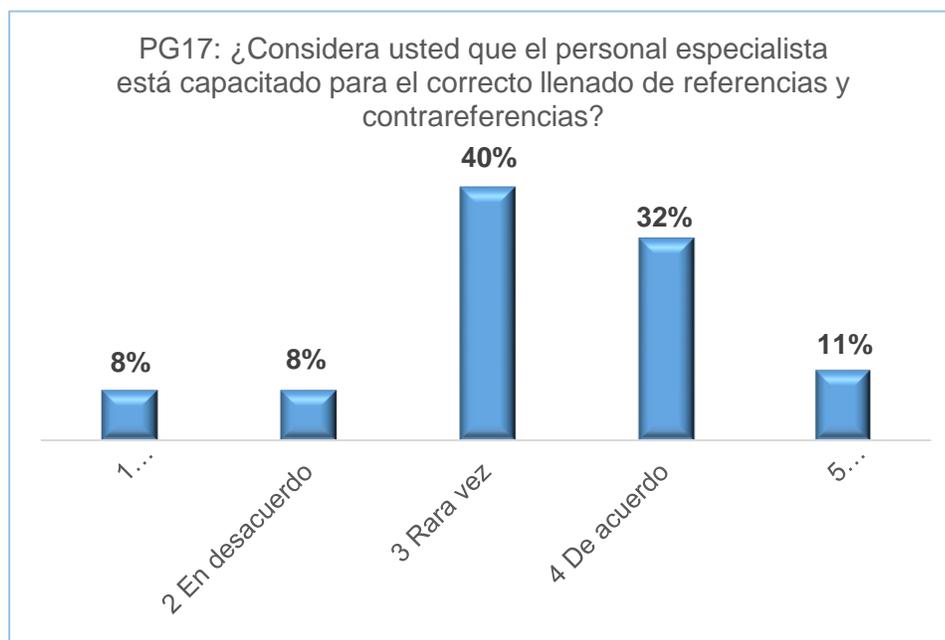
Descripción: De la tabla N° 19, la cual mide la satisfacción del usuario frente a la información brindada por el personal, nos da como resultado que solo el 5% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 8% de ellos está en desacuerdo, mientras que el 37% de los usuarios no está desacuerdo ni en acuerdo, asimismo el 31% de ellos está de acuerdo y el 19% de los usuarios está de acuerdo con la información brindada por el personal de referencia.

Tabla 20-Los usuarios consideran que el personal especialista está capacitado para el correcto llenado de referencias y contrareferencias.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	5	8.1
2 En desacuerdo	5	8.1
3 Rara vez	25	40.3
4 De acuerdo	20	32.3
5 Completamente de acuerdo	7	11.3
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 19-Los usuarios consideran que el personal especialista está capacitado para el correcto llenado de referencias y contrareferencias.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 20, la cual mide la satisfacción del usuario frente respecto a que el personal especialista se encuentra capacitado para el correcto llenado de referencias y contrareferencias, nos da como resultado que solo el 8% de los usuarios están en completamente en desacuerdo, el 8% de esta en desacuerdo,

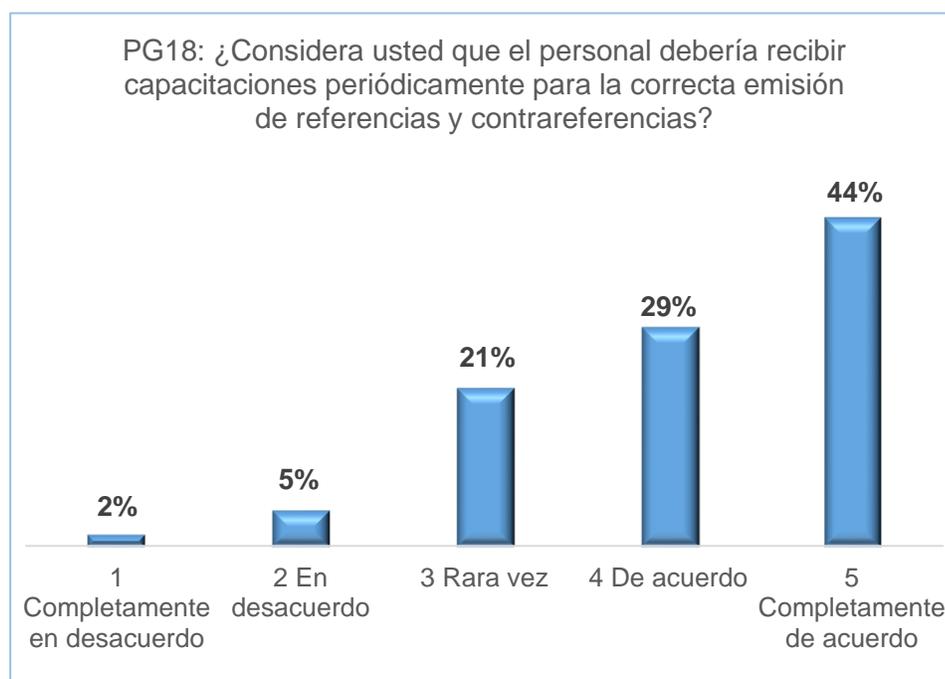
mientras que el 40% de los usuarios no está en desacuerdo ni en acuerdo, asimismo el 32% de ellos está de acuerdo y el 11% de los usuario está completamente de acuerdo.

Tabla 21- Los usuarios consideran que el personal debería recibir capacitaciones periódicamente para la correcta emisión de referencias y contrareferencias.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	1	1.6
2 En desacuerdo	3	4.8
3 Rara vez	13	21.0
4 De acuerdo	18	29.0
5 Completamente de acuerdo	27	43.5
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 20- Los usuarios consideran que el personal debería recibir capacitaciones periódicamente para la correcta emisión de referencias y contrareferencias.



Fuente: Elaboración Propia

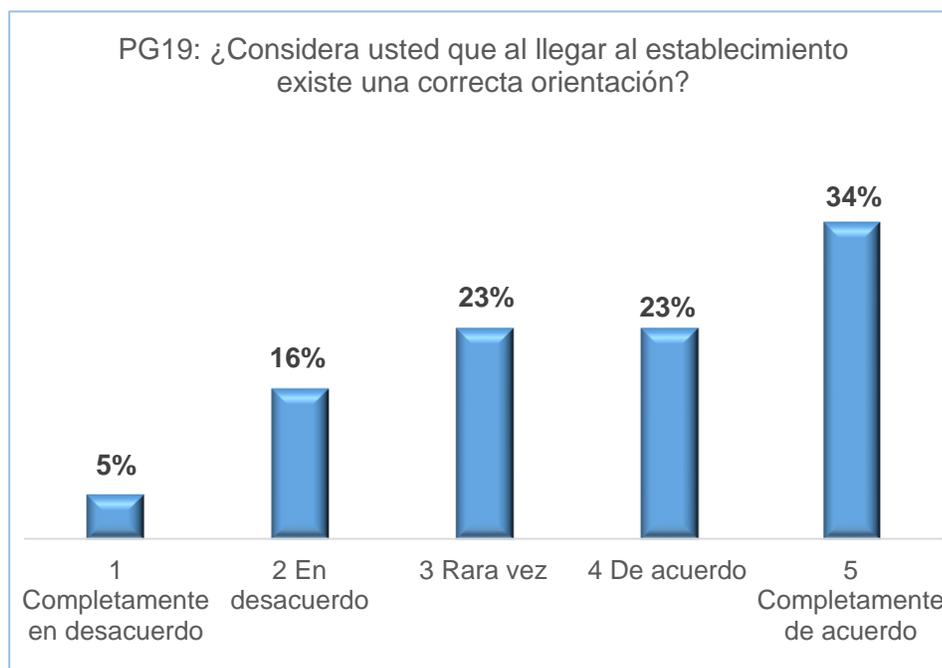
Descripción: De la tabla N° 21, la cual mide las capacitaciones periódicas al personal para la correcta emisión de RYC, nos da como resultado que solo el 2% de los usuarios está completamente en desacuerdo, el 5% de ellos está en desacuerdo, mientras que el 21% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 29% de ellos está de acuerdo y el 44% de los usuarios está completamente de acuerdo.

Tabla 22-Los usuarios consideran que al llegar al establecimiento existe una correcta orientación.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	3	4.8
2 En desacuerdo	10	16.1
3 Rara vez	14	22.6
4 De acuerdo	14	22.6
5 Completamente de acuerdo	21	33.9
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 21- Los usuarios consideran que al llegar al establecimiento existe una correcta orientación.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 22, la cual mide la satisfacción del usuario frente a la correcta orientación que existe al llegar al establecimiento, nos da como resultado que solo el 5% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 16% de ellos están en desacuerdo, mientras que el 23% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 23% de ellos está de acuerdo y el 34% de los usuarios está completamente de acuerdo.

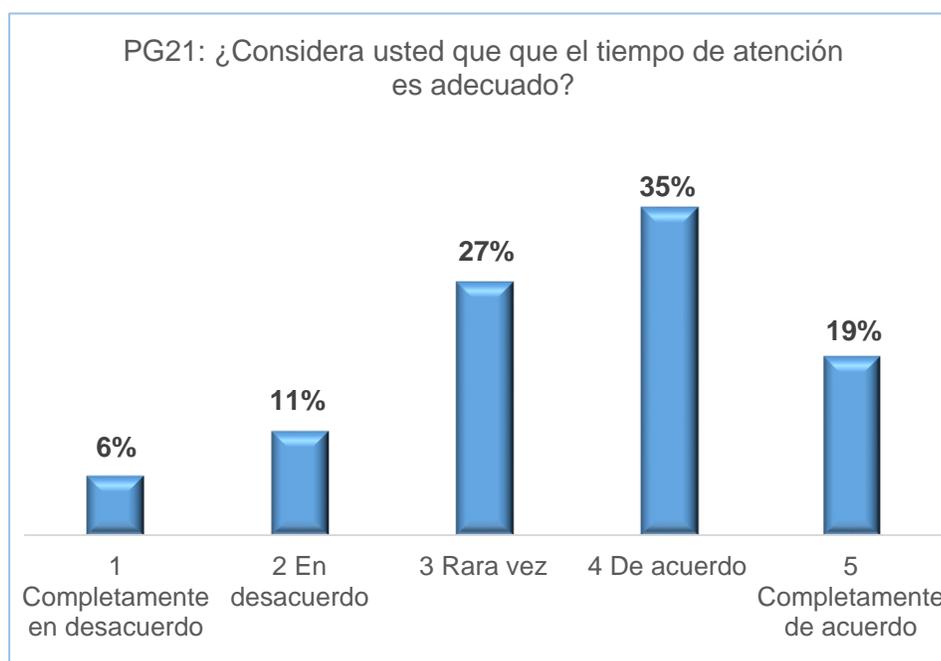
Tabla 23- Los usuarios consideran que el tiempo de atención es adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	4	6.5
2 En desacuerdo	7	11.3
3 Rara vez	17	27.4
4 De acuerdo	22	35.5

5 Completamente de acuerdo	12	19.4
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 22-Los usuarios consideran que el tiempo de atención es adecuado.



Fuente: Elaboración Propia

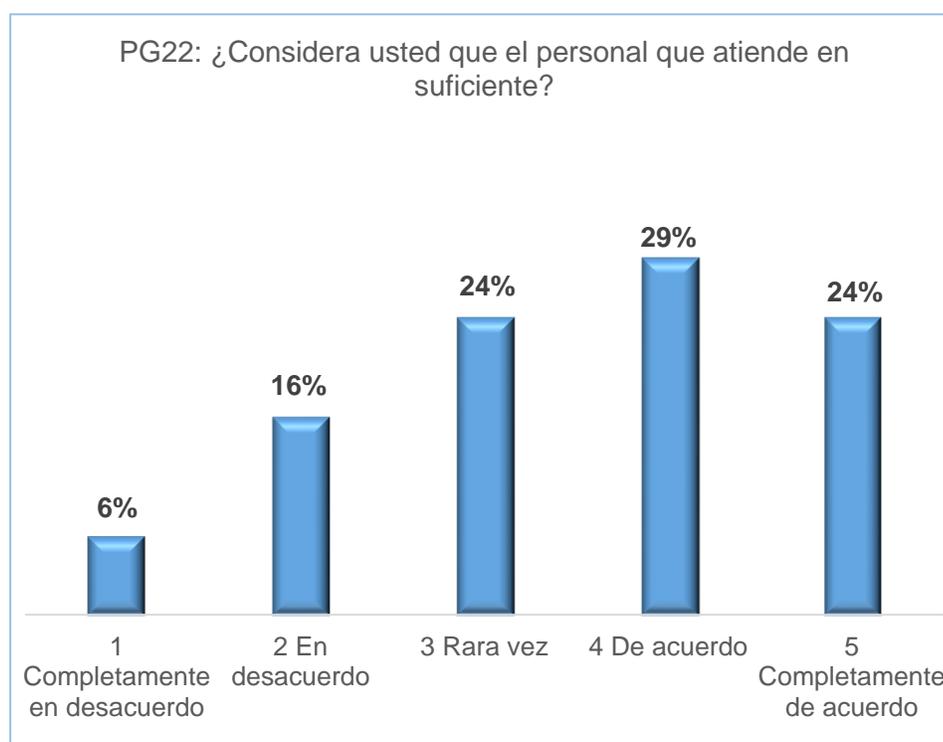
Descripción: De la tabla N° 24, la cual mide la satisfacción del usuario frente al tiempo de espera, nos da como resultado que solo el 6% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 11% de ellos están en desacuerdo, mientras que el 27% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 35% de ellos está de acuerdo y el 19% de los usuarios está completamente de acuerdo.

Tabla 24-Los usuarios consideran que el personal que atiende en suficiente.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	4	6.5
2 En desacuerdo	10	16.1
3 Rara vez	15	24.2
4 De acuerdo	18	29.0
5 Completamente de acuerdo	15	24.2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 23-Los usuarios consideran que el personal que atiende en suficiente.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 25, la cual mide la satisfacción del usuario frente a la cantidad que personal que atiende, nos da como resultado que solo el 6% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 16% de ellos están en desacuerdo,

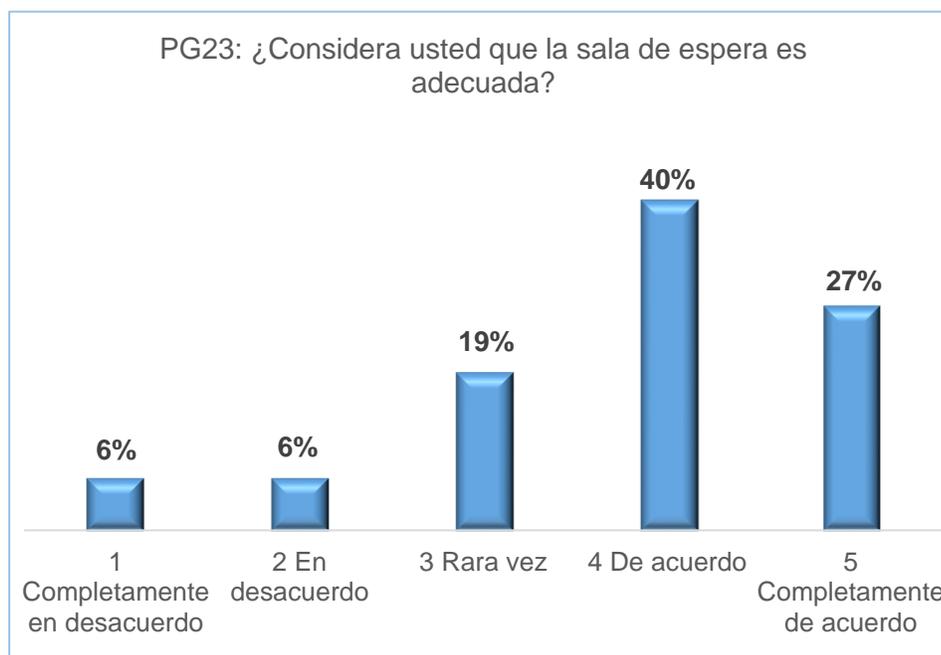
mientras que el 24% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 29% de ellos está de acuerdo y el 24% de los usuarios está completamente de acuerdo.

Tabla 25-Los usuarios consideran que la sala de espera es adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	4	6.5
2 En desacuerdo	4	6.5
3 Rara vez	12	19.4
4 De acuerdo	25	40.3
5 Completamente de acuerdo	17	27.4
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 24-Los usuarios consideran que la sala de espera es adecuada.



Fuente: Elaboración Propia

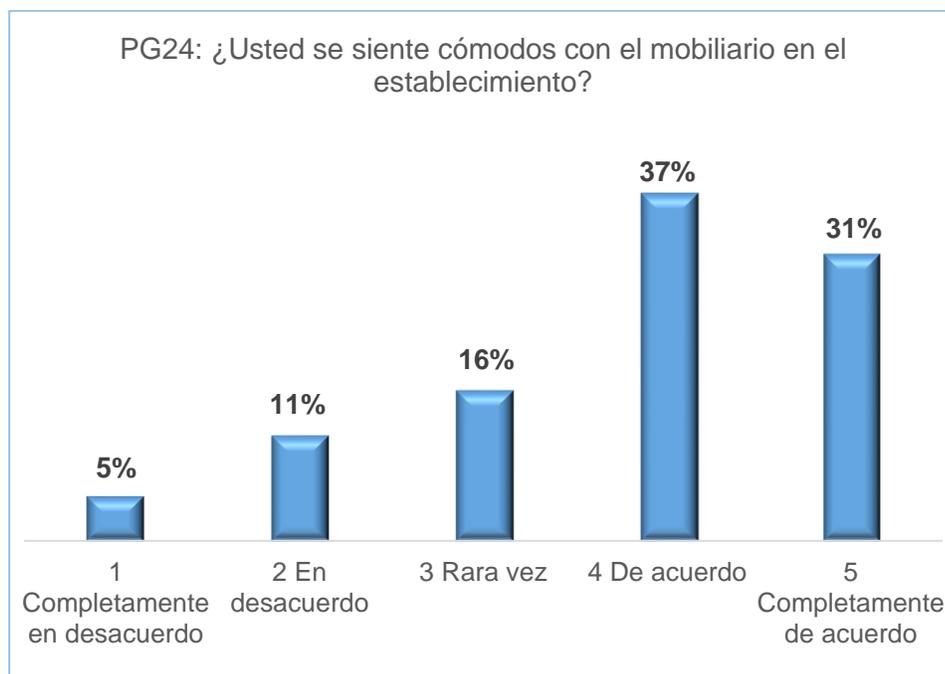
Descripción: De la tabla N° 26, la cual mide la satisfacción del usuario frente a mobiliario de la sala de espera, nos da como resultado que solo el 6% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 6% de ellos están en desacuerdo, mientras que el 19% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 40% de ellos está de acuerdo y el 27% de los usuarios está completamente de acuerdo.

Tabla 26- Los usuarios se sienten cómodos con el mobiliario en el establecimiento.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	3	4.8
2 En desacuerdo	7	11.3
3 Rara vez	10	16.1
4 De acuerdo	23	37.1
5 Completamente de acuerdo	19	30.6
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 25- Los usuarios se sienten cómodos con el mobiliario en el establecimiento.



Fuente: Elaboración Propia

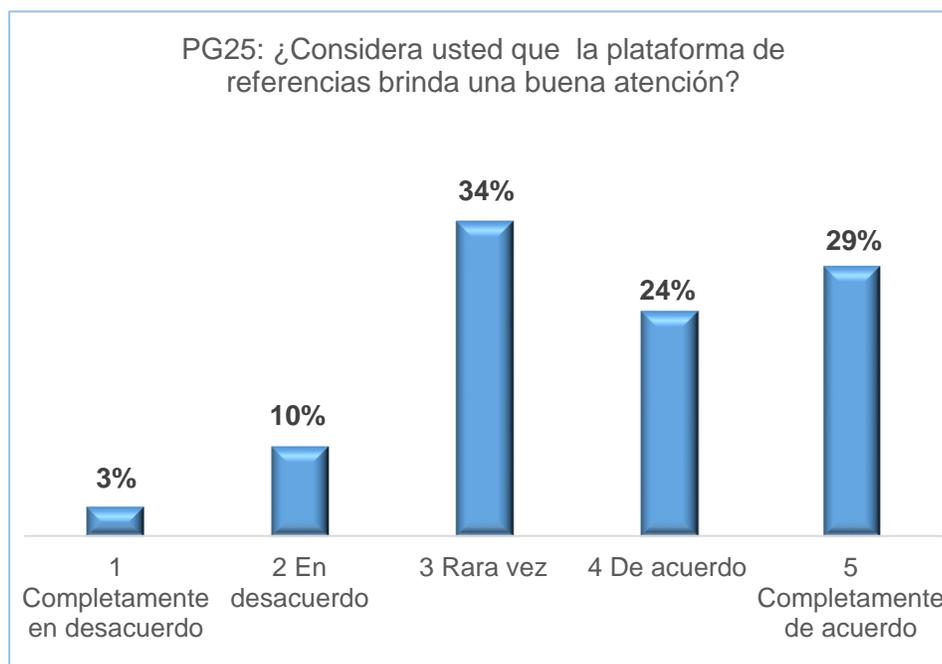
Descripción: De la tabla N° 27, la cual mide la satisfacción del usuario frente a mobiliario en el establecimiento, nos da como resultado que solo el 5% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 11% de ellos están en desacuerdo, mientras que el 16% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 37% de ellos está de acuerdo y el 31% de los usuarios está completamente de acuerdo.

Tabla 27-Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda una buena atención.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en	2	3.2
2 En desacuerdo	6	9.7
3 Rara vez	21	33.9
4 De acuerdo	15	24.2
5 Completamente de	18	29.0
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 26-Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda una buena atención.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 28, la cual mide la satisfacción del usuario frente a la buena atención que da la plataforma de referencias, nos da como resultado que solo el 3% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 10% de ellos están en desacuerdo, mientras que el 34% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 24% de ellos está de acuerdo y el 29% de los usuarios está completamente de acuerdo.

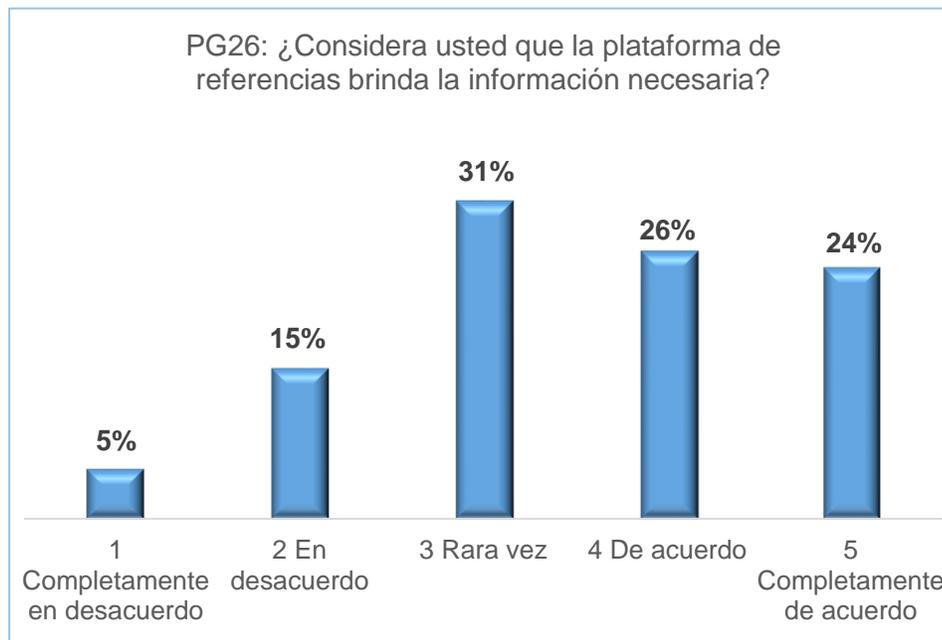
Tabla 28-Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda la información necesaria.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	3	4.8
2 En desacuerdo	9	14.5
3 Rara vez	19	30.6
4 De acuerdo	16	25.8
5 Completamente de acuerdo	15	24.2

Total	62	100.0
-------	----	-------

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 27-Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda la información necesaria.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 29, la cual mide la satisfacción del usuario frente la información que da la plataforma de referencias, nos da como resultado que solo el 5% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 15% de ellos están en desacuerdo, mientras que el 31% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 26% de ellos está de acuerdo y el 24% de los usuarios está completamente de acuerdo.

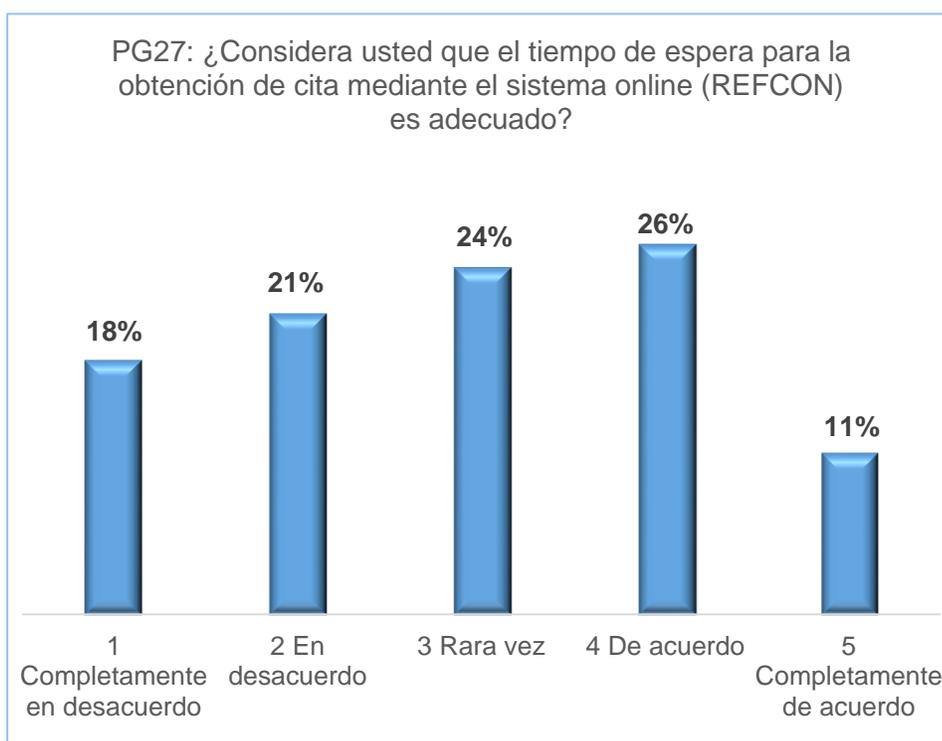
Tabla 29-Los usuarios consideran que el tiempo de espera para la obtención de cita mediante el sistema online (REFCON) es adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	11	17.7
2 En desacuerdo	13	21.0

3 Rara vez	15	24.2
4 De acuerdo	16	25.8
5 Completamente de acuerdo	7	11.3
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 28-Los usuarios consideran que el tiempo de espera para la obtención de cita mediante el sistema online (REFCON) es adecuado.



Fuente: Elaboración Propia

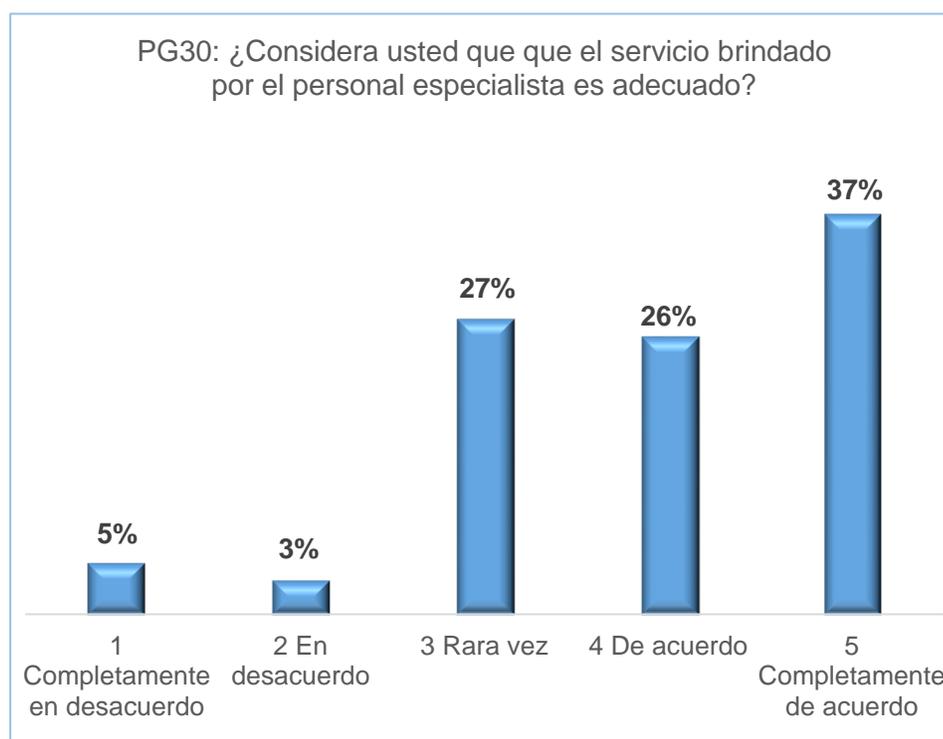
Descripción: De la tabla N° 30, la cual mide la satisfacción del usuario frente al tiempo de espera de la obtención de cita mediante el sistema online (REFCON), nos da como resultado que solo el 18% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 21% de ellos están en desacuerdo, mientras que el 24% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 26% de ellos está de acuerdo y el 11% de los usuarios está completamente de acuerdo.

Tabla 30- Los usuarios consideran que el servicio brindado por el personal especialista es adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje
1 Completamente en desacuerdo	3	4.8
2 En desacuerdo	2	3.2
3 Rara vez	17	27.4
4 De acuerdo	16	25.8
5 Completamente de acuerdo	23	37.1
Total	61	98.4

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 29- Los usuarios consideran que el servicio brindado por el personal especialista es adecuado.



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De la tabla N° 33, la cual mide la satisfacción del usuario frente al servicio brindado por el personal especialista es adecuado, nos da como resultado que solo el 5% de los usuarios están completamente en desacuerdo, el 3% de ellos

están en desacuerdo, mientras que el 27% de los usuarios no está en desacuerdo ni de acuerdo, asimismo el 26% de ellos está de acuerdo y el 37% de los usuarios está completamente de acuerdo.

5.3 Contraste de hipótesis

En la tesis se plantea la Hipotesis General (HG:) y dos o tres hipótesis específicas (HE1, HE2, HE3)

Considerando que se ha realizado la encuesta con 18 preguntas para la variable independiente y 12 para la variable dependiente, todas ellas con respuestas de tipo Likert.

Para probar la hipótesis debemos hacer $18 \times 12 = 216$ cruces de variables, generando igual número de tablas de contingencia o tablas de frecuencias bidimensionales.

Tabla cruzada

Se realizó dicha tabla es utilizada como herramienta del SPSS para hallar relación que esta mantiene la variable independiente con su variable dependiente. En base a dichas intersecciones el sistema nos da el resultado de aquellas preguntas que tiene mayor relevancia en el estudio.

Para probar las hipótesis debemos realizar $18 \times 12 = 216$ cruces de variables generando igual número de tablas de contingencia o tablas de frecuencias bidimensionales de la forma:

Tabla 31- Tabla Cruzada.

PG6 * PG26

Tabla cruzada

Recuento

		PG26					Total
		1	2	3	4	5	
PG6	1 Completamente en desacuerdo	2	2	3	0	8	15
	2 En desacuerdo	0	5	4	2	0	11
	3 Rara vez	0	2	8	8	3	21
	4 De acuerdo	1	0	1	3	2	7
	5 Completamente de acuerdo	0	0	3	3	2	8
Total		3	9	19	16	15	62

Fuente: Elaboración Propia

Para probar las hipótesis del trabajo de la tesis, se realizó 18X12=216 pruebas de hipótesis, por ejemplo, del cruce de la pregunta PG6 de la variable independiente y la pregunta PG26 de la variable dependiente, de la forma:

Hipótesis nula:

H₀: El concepto medido en la pregunta de la variable independiente PG1(Los usuarios consideran que han comprendido de manera adecuada de que se trata el proceso de referencias y contrareferencias) es independiente del concepto medido en la pregunta de la variable PG26 (Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda la información necesaria).

Hipótesis alternativa

H1: El concepto medido en la pregunta de la variable dependiente PG26 (Los usuarios consideran que la plataforma de referencias brinda la información necesaria) está asociado con el concepto medido en la pregunta variable independiente PG6 (Los usuarios consideran que han comprendido de manera adecuada de que se trata el proceso de referencia y contrareferencia).

Para verificar la validez de la hipótesis planteada anteriormente, requerimos hacer uso de la estadística de test de la chi cuadrado de Pearson, que compara las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas, que está definida por:

$$x_0^2 = \sum_{i=1}^5 \sum_{j=1}^5 \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{0.05,16}^2$$

En el caso de la tabla de contingencia del ejemplo anterior, con el SPSS se calcula el valor de la estadística de test que se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 32- Tabla de pruebas de chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	df	
Chi-cuadrado de Pearson	32,451 ^a	16	0.009

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la prueba de hipótesis secundaria, el valor de chi- cuadrado es de 0.009 con 16 grados de libertad; este valor es menor a 0.05, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula. Este proceso lo repetiremos en la 216 tabla de contingencia.

Figura 1-Datos obtenidos del SPSS.

			Satisfacción del usuario											
			• Percepción de la imagen con respecto a las referencias.						• Conformidad del servicio recibido mediante el sistema.					
			19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Propuesta de plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias	Diseño del plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.	1				x	x		x		x	x		
		2			x	x			x			x	x	
		3												
		4		x			x			x				
		5				x	x	x	x			x	x	x
		6		x			x	x	x	x		x	x	x
	Aplicación de la Propuesta	7	x		x				x	x				x
		8	x		x	x	x							
		9	x			x			x	x	x		x	
		10		x	x	x	x	x		x	x		x	x
		11	x		x	x	x	x	x	x	x		x	x
		12	x		x	x	x	x	x	x	x		x	x
	Personal	13												
		14		x	x		x	x					x	x
		15	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
		16	x	x					x	x	x	x	x	x
		17	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
		18	x	x	x	x		x	x	x	x		x	x

Fuente: Elaboración Propia

Donde podemos observar que las celdas con X nos indican que se rechaza la hipótesis nula de independencia y se acepta la asociación; y las celdas en blanco nos indican que no se rechaza la hipótesis nula.

A partir de estos resultados podemos verificar la validez de las hipótesis específicas y de la hipótesis en general planteada en la tesis.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°1 (HE: 1)

La satisfacción del usuario está asociada con el diseño del plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.

Conforme se ejecutan actividades relacionadas al diseño del plan de mejora entre ellos que los usuarios no consideran que han comprendido de que trata el proceso de referencia y contrareferencia asimismo consideran que no le han explicado de manera adecuada en lo que consiste este proceso.

Podemos lograr la satisfacción del usuario entre ellos explicando a los usuarios mediante métodos didácticos acerca del sistema.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°2 (HE: 2)

La satisfacción del usuario está asociada con la aplicación de la propuesta.

Conforme se ejecutan actividades relacionadas con la aplicación del modelo entre ellos que los usuarios considera que el establecimiento de flujos y la difusión de los mismos mediante capacitaciones o folletos informativos ayudarían a que sepa a donde dirigirse.

Podemos lograr la satisfacción entre ellos mediante las capacitaciones al personal acerca del buen trato, difusión de los flujos asimismo consideran que la plataforma de referencias brinda la información necesaria de acuerdo a su requerimiento.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°3 (HE: 3)

La satisfacción del usuario está asociada con el personal.

Conforme se ejecuten las actividades relacionadas con el personal entre ellos los usuarios consideran que el personal de plataforma de referencias realiza de manera adecuada su trabajo asimismo considera que el personal no está capacitado para el correcto llenado de referencias y contrareferencias motivo por el cual consideran que deberían recibir capacitaciones periódicamente.

Podemos lograr la satisfacción del usuario entre ellos los usuarios conocen a donde deben dirigirse, así como el servicio brindado por el personal es adecuado.

HIPÓTESIS GENERAL (HG:)

La satisfacción del usuario está asociada con el plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias, dado que se ha verificado la validez de las hipótesis específicas 1,2 y 3 habríamos verificado de manera inmediata la validez de la hipótesis general.

CAPÍTULO IV

6. PLAN DE MEJORA

Plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias y su influencia en la satisfacción del usuario

6.1 DEPENDENCIA

Establecimiento de salud de Villa el Salvador

6.2 POBLACIÓN OBJETIVO

Usuarios que solicitan atención mediante el sistema de referencias y contrareferencias.

6.3 DURACIÓN

6 meses

6.4 OBJETIVOS

Mejorar la satisfacción del usuario en un 45% en el sistema de referencias y contrareferencias.

6.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Reformular el sistema de referencias y contrareferencias.
- B. Rediseñar flujos de atención para los usuarios
- C. Entrenar las habilidades sociales y comunicativas del personal.

D. Capacitar al personal y a los establecimientos de la jurisdicción acerca del sistema de referencias y contrareferencias.

6.6 ACTIVIDADES

- A. Reformular el manejo del sistema de referencias y contrareferencias.
- Identificar nuevas necesidades del usuario.
 - Generar nuevas ideas de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.
 - Seleccionar ideas que servirán para la reformulación
- B. Crear flujos de atención para los usuarios.
- Crear flujos de atención y orientación para el usuario.
 - Re ubicar al personal de atención al usuario para cubrir la atención.
- C. Entrenar las habilidades sociales y comunicativas del personal de referencias y contrareferencias.
- Implementar talleres del buen trato al usuario para el personal de plataforma de referencias.
 - Mejorar inducción respecto a la información que se le brinda al usuario en cuanto a referencias y contrareferencias.
- D. Capacitar al personal y a los establecimientos de la jurisdicción acerca del sistema.

- Implementar capacitaciones respecto a la normativa técnica de referencias y contrareferencias, proceso y flujos al personal y al personal de los establecimientos

6.7 METODOLOGÍA

Para iniciar esta propuesta de plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias se identificó las oportunidades de mejora a partir de un análisis FODA. Este ejercicio permitió detectar los problemas que más aquejan al servicio.

Tabla 33-Lluvia de ideas previo análisis Foda.

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1	Insuficiente personal para la atención al usuario
2	Deficiente nivel de satisfacción de los usuarios respecto la información de referencias y contrareferencias
3	Deficiente nivel de conocimiento del personal acerca de la normativa técnica de referencias y contrareferencias, procesos y flujos existentes.
4	Deficiente nivel de conocimiento del personal de los establecimientos de salud de la jurisdicción acerca de la normativa técnica de referencias y contrareferencias y Inadecuada elaboración de referencias.
5	Deficiente nivel de satisfacción del trato del personal.
6	Falta de flujos de referencia y contrareferencia para usuarios.

7	Demora en la atención de los usuarios.
8	Falta de orientación al usuario acerca del sistema de referencia y contrareferencia

Fuente: Elaboración Propia

Luego de lista los problemas realizamos la priorización, donde se busca el problema con mayor valoración en base a los criterios de frecuencia, importancia y factibilidad de solución.

Tabla 34-Matriz de Priorización de Problemas.

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN					
Nº	OPORTUNIDAD DE MEJORA	FRECUENCIA	IMPORTANCIA	FACTIBILIDAD	TOTAL
1	Insuficiente personal para la atención al usuario	5	4	1	10
2	Deficiente nivel de satisfacción de los usuarios respecto la información de referencias y contrareferencias.	5	5	5	15
3	Deficiente nivel de conocimiento del personal y de los establecimientos de la jurisdicción acerca de la normativa técnica de referencias y contrareferencias, procesos y flujos existentes.	5	5	5	15
4	Inadecuada elaboración de referencias y contrareferencias	4	4	4	12
5	Deficiente nivel de satisfacción del trato del personal.	4	4	3	11
6	Falta de flujos de referencia y contrareferencia para usuarios.	5	4	4	14
7	Demora en la atención de los usuarios.	4	3	1	8

8	Falta de orientación al usuario acerca del sistema de referencia y contrareferencia	5	4	4	13
---	---	---	---	---	----

Fuente: Elaboración Propia

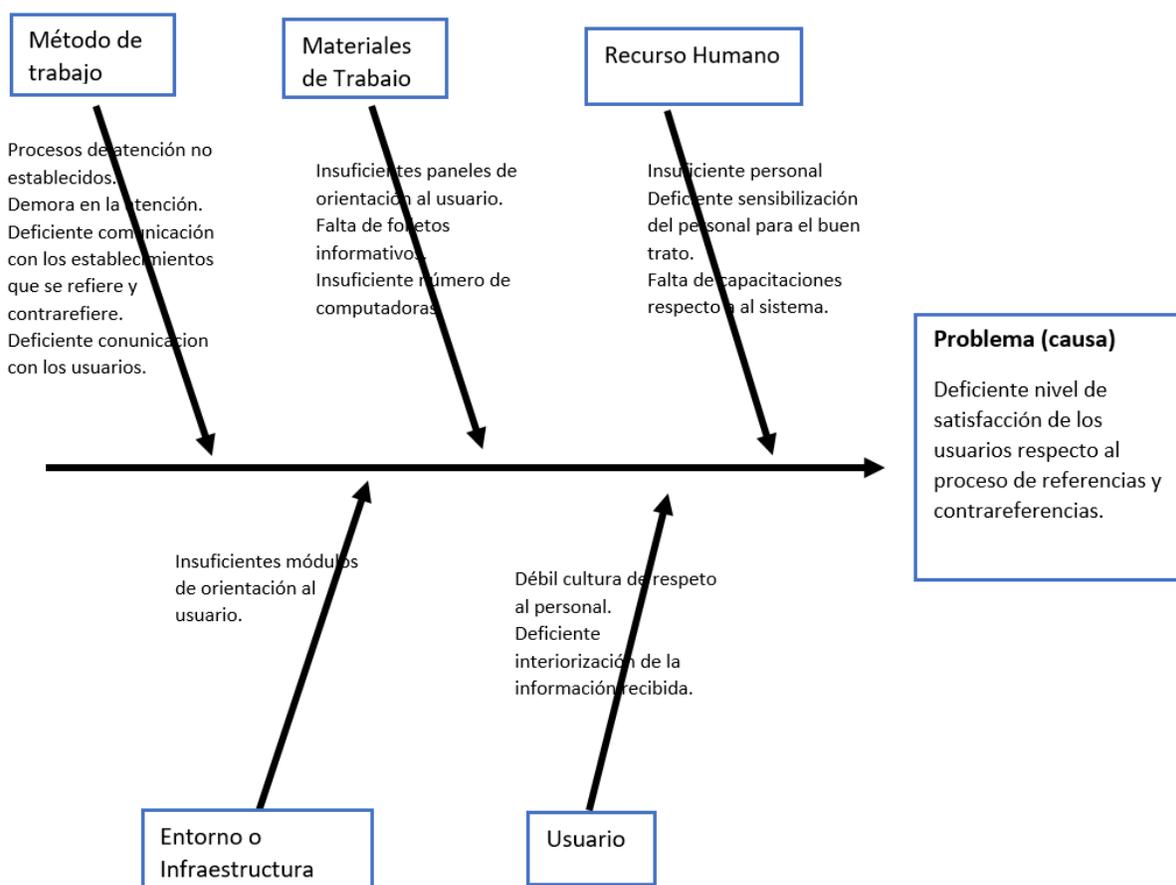
Tabla 35-Problemas Priorizados

1.	Deficiente nivel de satisfacción de los usuarios respecto al proceso de referencias y contrareferencias.	Puntaje alto 1	15
2.	Deficiente nivel de conocimiento del personal y de los establecimientos de salud de la jurisdicción acerca de la normativa técnica de referencias y contrareferencias, procesos y flujos existentes.	Puntaje alto 2	15
3.	Falta de flujos de referencia y contrareferencia para usuarios.	Puntaje alto 3	14

Fuente: Elaboración Propia

Como observamos se identificado la deficiencia en algunos pasos del proceso de referencia y contrareferencia en satisfacción del usuario, conocimiento, interiorización y falta de flujos. Luego de detectar el problema priorizado el siguiente paso es realizar la matriz causa – efecto o espina de Ishikawa.

Figura 2- Diagrama Causa Efecto – Espina de Ishikawa



A través de este análisis se pudo detectar las causas del problema del *Deficiente nivel de satisfacción de los usuarios respecto al proceso de referencias y contrareferencias*.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 36-Cronograma de Actividades

AÑO/MES	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	RESPONSABLE
Reformular el manejo del sistema de referencias y contrareferencias.							
Identificar nuevas necesidades del usuario.	X						Servicio de Referencias y Contrareferencias.
Generar nuevas ideas de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.	X						Servicio de Referencias y Contrareferencias.
Seleccionar ideas que servirán para la reformulación.		X					Servicio de Referencias y Contrareferencias.
Crear flujos de atención para los usuarios.							
Crear flujos de atención a través de referencias y contrareferencias.		X					Servicio de Referencias y Contrareferencias.
Re ubicar al personal de atención al usuario para cubrir la atención en todo el establecimiento.			X				Dirección Ejecutiva
Realizar una campaña informativa acerca del proceso de referencias y contrareferencias.				X			Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional
Entrenar las habilidades sociales y comunicativas del personal de referencias y contrareferencias.							
Implementar talleres del buen trato al usuario para el personal del establecimiento.		X		X		X	Oficina de Recursos Humanos
Mejorar inducción respecto a la información que se le brinda al usuario en cuanto a referencias y contrareferencias.	X	X	X	X	X	X	Servicio de Referencias y Contrareferencias.
Capacitar al personal del establecimiento y a los establecimientos de la jurisdicción cerca del sistema de referencias y contrareferencias.							
Implementar capacitaciones respecto a la normativa técnica de referencias y contrareferencias, proceso y flujos al personal del establecimiento y a los establecimientos de la jurisdicción.		X		X		X	Oficina de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración Propia

6.8 PROPUESTA DE FINANCIACIÓN

Este proyecto no requiere presupuesto adicional puesto que se trata de una mejora de procesos en base a recursos existentes.

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

1. Los usuarios no conocen del sistema de referencias y contrareferencias, no saben que es que se trata se ve reflejado en las encuestas ya que solo un 8% de los usuarios indican que saben completamente en que consiste.
2. Solo el 6% de los usuarios consideran que le han explicado de manera adecuada como es el proceso de referencias y contrareferencias, además solo el 13% de los usuarios a comprendido de que trata realmente el proceso de referencia y contrareferencia.
3. Los usuarios consideran que se les debería explicar el proceso Referencias y contrareferencias mediante un método didáctico ya que el 42% de los encuestados están completamente de acuerdo.
4. La percepción del usuario de que si se establece de un flujo de referencias y contrareferencias para usuarios mejoraría la orientación en el establecimiento, ya que el 77% de los encuestados están de acuerdo y completamente de acuerdo.
5. La percepción del usuario es que considera que personal de salud debería recibir capacitaciones periódicamente para la correcta emisión de referencias y contrareferencias. Ya que un 73% de los encuestado están de acuerdo y completamente de acuerdo.
6. La percepción de los usuarios frente a la información necesaria que le brinda la plataforma de referencia es de un 50% de ellos que está de acuerdo y muy de acuerdo.

7. Finalmente se concluye que la satisfacción del usuario influye en la propuesta de plan de mejora del sistema de referencia y contrareferencia.

7.2 RECOMENDACIONES

Para el presente trabajo de investigación, se presenta las siguientes recomendaciones:

1. Realizar campañas informativas acerca del proceso de referencias y contrareferencia para el usuario a fin de que conozcan la normativa, motivos y rechazos de referencias, asimismo en esta campaña realizar mediante métodos didácticos para que puedan interiorizar este proceso.
2. Establecer flujos para los usuarios para que conozcan el proceso de referencias desde el inicio hasta la contrareferencia.
3. Realizar capacitaciones a todo el personal y a los establecimientos la jurisdicción acerca de las normativas vigentes y del buen trato al usuario
4. Se recomienda elaborar un plan de mejora a fin de mejorar la satisfacción del usuario respecto al sistema de referencias y contrareferencias.

REFERENCIAS

- Alayo Gómez, R., & Becerra Gonzales, A. (2013). *Elaboración e implementación de un plan de mejora continua en el área de producción de agroindustrias Kaizen*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Barrera Bustillos, M. E., García Sosa, J., Vargas López, J., & Torres Bugbud, A. (2017). Guía para elaborar un plan de mejora. *Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería*, 1-13.
- Cubias Nolasco, J., Franco de Chinchilla, M., & Ventura Interiano, S. (2007). *Propuesta de un sistema de mejora continua de procesos administrativos que garantice la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Afiliadas a la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES)*. El Salvador: Universidad Francisco Gavidia.
- DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO DE NAVARRA. (s.f.). *DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO DE NAVARRA*. Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/inicio?_com_liferay_portal_search_web_portlet_SearchPortlet_formDate=1570749349859&p_p_id=com_liferay_portal_search_web_portlet_SearchPortlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_com_liferay_portal_s
- Gaitán Moreno, N. (2017). *Proyecto de Mejora del Servicio al Cliente en la empresa distribuciones AC S.A.C*. Bogotá: Univesidad Santo Tomas Bogotá DC.
- Gallo, C. (23 de Marzo de 2017). *HELIFLY*. Obtenido de <http://heliflycolombia.com/blog/que-es-el-ciclo-phva-su-importancia-e-impacto-en-las-organizaciones/>
- Ibeas González, C. L. (2013). *Plan de Mejora en la Organización y Planificación de la empresa dedicada a las Tecnologías de la Información*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Moreno, S. (28 de Febrero de 2012). *Mirela solución*. Obtenido de <http://www.mirelasolucion.es/blog/analisis-empresas-economico-financiero/>
- Munares Flores, D., & Sanchez Delgado, G. (2016). *Programa de mejora continua para la eficiencia en la entrega de expedientes facturados hacia las Cias- Clínica san borja -2014*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Pintado Cruz, M., & Rodríguez Palacios, A. (2014). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios CHAN CHAN S.A en la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Poggi García, K. (2018). *Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano SAC 2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- QUISPE CHIARA, V. (2019). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE REFERENCIAS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR EN EL PERIODO DE ENERO Y FEBRERO DEL 2019*. LIMA: Universidad San Martín de Porres.
- Tórrez Castillo, M. (2015). *La gestión aministrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad de la empresa matagalpa coffe group, en el municipio de matagalpa 2013-2014*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Trujillo Reyes, M. (2012). *Plan de Mejoramiento enfocado en el servicio al cliente bajo los lineamientos del sistema de calidad para CENDA Diagnosticentro Automotor S.A*. Cali: Universidad Autónoma de Occidente.

Villavicencio Proaño, D., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa*, 50-57.

APÉNDICE



TESIS PRE GRADO

PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UTILIZANDO LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES.

I) DATOS GENERALES:

Edad: **Sexo:** **Grado de Instrucción:**

II) ENCUESTA

El presente instrumento contiene indicadores para medir si una propuesta del plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias mejorará la satisfacción del usuario. Este cuestionario obedece a objetivos puramente académicos, agradeceremos contestar con veracidad las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	No se	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Nunca / desconoce completamente	Ocasionalmente/ desconoce	Rara vez	Casi siempre / ha escuchado	Siempre / conoce completamente

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Conoce usted la normativa del sistema de referencias y contrareferencias?					
2	¿Conoce usted el tiempo de vigencia de su referencia?					
3	¿Conoce usted que es el sistema de referencias y contrareferencias?					
4	¿Conoce usted el sistema online (REFCON)?					
5	¿Considera usted que le han explicado de manera adecuada como es el proceso referencia y contrareferencia?					
6	¿Considera usted que ha comprendido de que se trata el proceso de referencia y contrareferencia?					
7	¿Considera usted que se les debería explicar el proceso Referencias y contrareferencias mediante un método didáctico?					
8	¿Considera usted que personal especialista les debería explicar el motivo de su referencia a otros establecimientos?					
9	¿Considera usted que el sistema online (REFCON) debería ser accesible para los usuarios a fin de poder ver el estado de su referencia?					
10	¿Considera usted que Al momento que su referencia es enviada a otro establecimiento el tiempo de espera para ser atendido es muy distante?					
11	¿Considera usted que la difusión de flujos ayudaría a que sepa a donde dirigirse dentro del establecimiento?					
12	¿Considera usted que el establecimiento de un flujo de referencias y contrareferencias para los usuarios mejoraría la orientación?					
13	¿Usted ha tenido experiencia con el sistema de referencia y contrareferencia antes?					
14	¿Considera usted que el personal especialista está calificado para una buena emisión de referencias y contrareferencias?					
15	¿Considera usted que el personal de plataforma de referencias realiza de manera adecuada su trabajo?					
16	¿Considera usted que la información brindada por el personal de plataforma de referencias es adecuada?					
17	¿Considera usted que el personal de salud está capacitado para el correcto llenado de referencias y contrareferencias?					

18	¿Considera usted que el personal especialista debería recibir capacitaciones periódicamente para la correcta emisión de referencias y contrareferencias?					
19	¿Considera usted que al llegar al establecimiento existe una correcta orientación?					
20	¿Conoce usted a donde debe dirigirse una vez obtenida su cita?					
21	¿Considera usted que el tiempo de atención es adecuado?					
22	¿Considera usted que el personal que atiende en triaje suficiente?					
23	¿Considera usted que la sala de espera es adecuada?					
24	¿Se siente cómodo con el mobiliario mientras espera ser atendido?					
25	¿Considera que la plataforma de referencias brinda una buena atención?					
26	¿Considera usted que la plataforma de referencias le brinda la información necesaria?					
27	¿Considera usted que el tiempo de espera para la obtención de cita mediante el sistema online (REFCON) es adecuado?					
28	¿Usted que la disponibilidad de citas en algunas especialidades es adecuada?					
29	¿Considera usted que la atención médica en el establecimiento es adecuado?					
30	¿Considera usted que el servicio brindado por el profesional especialista es adecuado?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
PREGUNTA GENERAL ¿Cómo una Propuesta de un plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias influye en la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL Medir la influencia de un plan de mejora al sistema de referencias y contrareferencias y su satisfacción del usuario.	HIPOTESIS GENERAL La propuesta de un plan de mejora al sistema de referencias y contrareferencias mejorará la satisfacción del usuario.	VARIABLE INDEPENDIENTE Variable 1: Plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejora del sistema de referencias y contrareferencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Normativa Y Políticas 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Conoce usted la normativa del sistema de referencias y contrareferencias? ¿Conoce usted el tiempo de vigencia de su referencia?
				<ul style="list-style-type: none"> El Sistema De Referencias Y Contrareferencias 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Conoce usted que es el sistema de referencias y contrareferencias? ¿Conoce usted el sistema online (REFCON)? 	
				<ul style="list-style-type: none"> Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted que le han explicado de manera adecuada como es el proceso referencia y contrareferencia? ¿Considera usted que ha comprendido de que se trata el proceso de referencia y contrareferencia? 	
				<ul style="list-style-type: none"> Aplicación del modelo. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento Del Sistema De Referencias Y Contrareferencias 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted que se les debería explicar el proceso Referencias y contrareferencias mediante un método didáctico? ¿Considera usted que personal especialista les debería explicar el motivo de su referencia a otros establecimientos?
				<ul style="list-style-type: none"> Ingreso De Las Referencias y contrareferencias 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted que el sistema online (REFCON) debería ser accesible para los usuarios a fin de poder ver el estado de su referencia? ¿Considera usted que Al momento que su referencia es enviada a otro establecimiento el tiempo de espera para ser atendido es muy distante? 	

					<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento De Los Flujos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que la difusión de flujos ayudaría a que sepa a donde dirigirse dentro del establecimiento? • ¿Considera usted que el establecimiento de un flujo de referencias y contrareferencias para los usuarios mejoraría la orientación?
				<ul style="list-style-type: none"> • Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted ha tenido experiencia con el sistema de referencia y contrareferencia antes? • ¿Considera usted que el personal especialista está calificado para una buena emisión de referencias y contrareferencias?
					<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento De Funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que el personal de plataforma de referencias realiza de manera adecuada su trabajo? • ¿Considera usted que la información brindada por el personal de plataforma de referencias es adecuada?
					<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que el personal de salud está capacitado para el correcto llenado de referencias y contrareferencias • ¿Considera usted que el personal especialista debería recibir capacitaciones periódicamente para la correcta emisión de referencias y contrareferencias?

PREGUNTAS ESPECIFICAS <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual del sistema de 	OBJETIVOS ESPECIFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual del sistema de Referencia – Contrareferencia. 	HIPOTESIS ESPECIFICOS <ul style="list-style-type: none"> • La situación actual del sistema de referencias y contrareferencias en el Heves 	VARIABLE DEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la imagen del establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que al llegar al establecimiento existe una correcta orientación? • ¿Conoce usted a donde debe dirigirse una vez obtenida su cita?
---	--	--	-----------------------------	---	---	--

<p>referencias y contrareferencias?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera un análisis comparativo de las mejores prácticas del sistema de referencias y contrareferencias de los países de la región ayudara a la propuesta de rediseño del manejo del Sistema? • De qué manera una propuesta de un plan de mejora al sistema de referencias y contrareferencias mejorará la satisfacción del usuario? 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis comparativo de las mejores prácticas del sistema de referencias y contrareferencias de los países de la región. <p>Elaborar una propuesta del plan de mejora al sistema de referencias y contrareferencias</p>	<p>muestra la realidad del funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las mejores prácticas del sistema de referencias y contrareferencias en los países vecinos ayudaran para ayudar en el manejo del sistema de referencias y contrareferencias • Una propuesta del plan de mejora al sistema de referencias y contrareferencias ayudara a que el usuario se encuentre satisfecho con el servicio brindado. 	<p>Variable 2: Satisfacción del usuario.</p>	<p>con respecto a las referencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio brindado 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que el tiempo de atención es adecuado? • ¿Considera usted que el personal que atiende en triaje suficiente? 	
					<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y mobiliario 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que la sala de espera es adecuada? • ¿Se siente cómodo con el mobiliario mientras espera ser atendido? 	
					<ul style="list-style-type: none"> • Conformidad del servicio recibido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de referencias 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que la plataforma de referencias brinda una buena atención? • ¿Considera usted que la plataforma de referencias le brinda la información necesaria?
					<ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento de citas 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que el tiempo de espera para la obtención de cita mediante el sistema online (REFCON) es adecuado? • ¿Usted que la disponibilidad de citas en algunas especialidades es adecuada? 	
					<ul style="list-style-type: none"> • Atención profesional especializada 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que la atención médica en el establecimiento es adecuado? • ¿Considera usted que el servicio brindado por el profesional especialista es adecuado? 	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3- VALIDACIÓN DE EXPERTOS 1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (ENCUESTA)



NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
CUESTIONARIO

OBJETIVO:
RECOGER LA INFORMACION QUE SERVIRA PARA EL ANALISIS DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN.

TEMA DE INVESTIGACIÓN:
PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UTILIZANDO LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES.

DIRIGIDO A:
A LOS USUARIOS QUE SE ATIENDEN EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
Maria Isabel Moranco Moreno

CARGO QUE OCUPA:
Supervisora del Servicio de Referencias y Contrareferencias


DNI: 42766444

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4-VALIDACIÓN DE EXPERTOS 2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (ENCUESTA)



NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
CUESTIONARIO

OBJETIVO:
RECOGER LA INFORMACION QUE SERVIRA PARA EL ANALISIS DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN.

TEMA DE INVESTIGACIÓN:
PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UTILIZANDO LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES.

DIRIGIDO A:
A LOS USUARIOS QUE SE ATIENDEN EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
Angela Gabriela Pacheco Morales

CARGO QUE OCUPA:
Coordinadora de la Unidad de Articulación Prestacional



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
M.C. Angela Gabriela Pacheco Morales
Coordinadora de la Unidad de Articulación Prestacional

DNI: 46085628

Fuente: Elaboración Propia

