Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTORES:

Quispe Inquiltupa, Alexander (orcid.org/0009-0009-6735-7358)
Grandez Grandez, Christian Kenny (orcid.org/0009-0008-0453-4647)
Vargas Arevalo, Lin Remin (orcid.org/0009-0005-0340-9156)

ASESOR:

Mg. Sifuentes Rosales, Adrian Marcelo (orcid.org/0000-0001-6465-7763)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

Sub línea:

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC´s

UCAYALI -PERÚ
2025

JURADO EVALUADOR

Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Presidente

Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Secretario

Dr. Gino Javier Pinedo Vargas
Vocal

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN

UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las **11:03 am** del día sábado 27 de septiembre del 2025, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada: **"APP HAYA Y GESTIÓN DE CONSULTA DE CITA EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2025"**, elaborado por los bachilleres **ALEXANDER QUISPE INQUILTUPA, CHRISTIAN KENNY GRANDEZ GRANDEZ** y **LIN REMIN VARGAS AREVALO.**

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio, Secretario Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas y Vocal Dr. Gino Javier Pinedo Vargas**; designados con RESOLUCIÓN N° 047-2025-UPP-FIS de fecha, de fecha 13 de septiembre del 2025; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los bachilleres **ALEXANDER QUISPE INQUILTUPA, CHRISTIAN KENNY GRANDEZ GRANDEZ** y **LIN REMIN VARGAS AREVALO**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres **ALEXANDER QUISPE INQUILTUPA, CHRISTIAN KENNY GRANDEZ GRANDEZ** y **LIN REMIN VARGAS AREVALO** fueron:

- Aprobado por Excelencia 19-20 ☐
- Aprobado por Unanimidad 17-18 ☐
- Aprobado por Mayoría 14-16 ☒
- Desaprobado por Mayoría 11-13 ☐
- Desaprobado por Unanimidad 00-10 ☐

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por mayoría con nota 16 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las **11:43 am** Horas del mismo día, de lo que se da fe.

Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Presidente

Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Secretario

Dr. Gino Javier Pinedo Vargas

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, **Alexander Quispe Inquiltupa, Christian Kenny Grandez Grandez y Lin Remin Vargas Arevalo,** egresados de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas, identificados con DNI 48702152, 73075626 y 43991018.

Declaro bajo juramento que:

1. Somos autores del trabajo titulado: "APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025." El mismo que presento bajo la modalidad de **Tesis**[1] para optar el **Título Profesional** [2] de Ingeniero de Sistemas.

2. Bajo la asesoría del **Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales.**

3. El texto de nuestro trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual. En tal sentido, el texto de nuestro trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

4. El texto del trabajo final que presentamos no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.

5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a nuestra autoría son veraces.

6. Declaro que nuestro trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad Privada de Pucallpa.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros y la Universidad Privada de Pucallpa toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Fecha: 23/07/2025

……	……..	……
	……	
DNI: 48702152	DNI: 73075626	DNI: 43991018
Asesor (a)		

[1] Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.
[2] Grado de Bachiller, Título de profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UPP
Universidad Privada de Pucallpa
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N°021-2025

El Coordinador de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

"APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025."

Facultad	:	**Ingeniería de Sistemas**
Escuela Profesional	:	**Ingeniería de Sistemas**
Asesor(a)	:	**Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales**
Cuyos autores	:	**Alexander Quispe Inquiltupa**
		Christian Kenny Grandez Grandez
		Lin Remin Vargas Arévalo

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **7.5%.**

En tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el 30% de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 12/08/2025

Atentamente,

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Coordinador de Investigación

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a quienes han sido parte fundamental de nuestro camino académico y personal.

A nuestras familias, por su amor incondicional, su paciencia y su permanente apoyo moral y emocional. Gracias por alentarnos a seguir adelante cuando todo parecía difícil y por ser nuestro refugio en los momentos de incertidumbre.

A nuestros seres queridos que, con sus palabras de aliento y gestos de afecto, nos motivaron a no rendirnos y a dar siempre lo mejor de nosotros.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

A nuestras familias, por su constante compañía, comprensión y sacrificio, pilares fundamentales que nos sostuvieron a lo largo de este proceso.

A nuestros docentes y asesores académicos, por su dedicación, exigencia y orientación, que nos permitieron desarrollar esta tesis con calidad y rigurosidad.

A la institución educativa que nos brindó el espacio, la información y las facilidades necesarias para llevar a cabo esta investigación, demostrando apertura y colaboración.

Los autores

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. La metodología fue de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño No experimental. La población estuvo conformada por 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali. La muestra fue la misma, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Los resultados de la Variable APP HAYA, se observó que el 43.8% de los trabajadores manifestó que no es considerada, el 31.3% manifestó que casi nunca, mientras que el 12.5% manifestó que a veces, el 6.2% que casi siempre y el 6.2% que siempre. Con respecto a la variable gestión de consulta de cita, se observó que el 44.2% 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la variable gestión de consulta de cita, el 18.6% manifestó que casi nunca, mientras que el 24.8% manifestó que a veces, el 6.2% que casi siempre y el 6.2% que siempre. Se concluyó que existe un nivel de relación significativa entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.815 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Palabras clave: App HAYA, gestión de consulta de cita, funcionalidad, confiabilidad, usabilidad.

ABSTRACT

The research aimed to determine the level of relationship that exists between the HAYA APP and the Appointment Consultation Management at the Amazon Hospital of Yarinacocha, Ucayali 2025. The methodology was correlational, quantitative approach, deductive method, non-experimental design. The population consisted of 16 workers from the Amazon Hospital of Yarinacocha, Ucayali. The sample was the same, the sampling was not probabilistic for convenience. The results of the HAYA APP Variable, it was observed that 43.8% of the workers stated that it is not considered, 31.3% stated that it is almost never, while 12.5% stated that sometimes, 6.2% that almost always and 6.2% that always. Regarding the appointment management variable, it was observed that 44.2% of the 16 staff members at the Yarinacocha Amazon Hospital in Ucayali stated that the appointment management variable is not considered; 18.6% stated that it is almost never considered; 24.8% stated that it is sometimes considered; 6.2% stated that it is almost always considered; and 6.2% stated that it is always considered. It is concluded that there is a significant relationship between the HAYA app and appointment management at the Yarinacocha Amazon Hospital in Ucayali 2025. The r value is estimated at 0.815 using the Pearson coefficient.

Keywords: HAYA app, appointment management, functionality, reliability, usability.

ÍNDICE

PORTADA i
JURADO EVALUADOR ii
ACTAS DE SUSTENTACIÓN iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
ÍNDICE x
ÏNDICE DE TABLAS Y FIGURAS xii
INTRODUCCIÓN xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 1
1.1. Planteamiento del problema 1
1.2. Formulación del Problema 3
1.2.1. Problema general 3
1.2.2. Problemas específicos 3
1.3. Formulación de Objetivos 3
1.3.1. Objetivo general 3
1.3.2. Objetivos específicos 3
1.4. Justificación de la investigación 4
1.4.1. Justificacion teórica 4
1.4.2. Justificación Práctica 4
1.4.3. Justificación Metodológica 4
1.4.4. Implicancias Social 5
1.5. Delimitación del estudio 5
1.5.1. Delimitación Espacial 5
1.5.2. Delimitación Temporal 5
1.6. Viabilidad del estudio 5
1.6.1. Viabilidad Técnica 5
1.6.2. Viabilidad Financiera 5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **6**
2.1. Antecedentes del problema 6
2.2. Bases Teóricas 11
2.2.1. APP HAYA 11
2.2.2. Gestión de consulta de cita 14
2.3. Definición de términos básicos 16
2.4. Formulación de hipótesis 20
2.4.1. Hipótesis general 20
2.4.2. Hipótesis específicas 20
2.5. Variables 20
2.5.1. Definición conceptual de la variable 20
2.5.2. Definición operacional de la variable 21
2.5.3. Operacionalización de la variable 22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA **24**
3.1. Diseño de la investigación 24
3.2. Población y muestra 25
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 26
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento 26
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información 27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN **28**
4.1. Presentación de resultados 28
4.2. Discusión 41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **42**
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **44**
ANEXOS **50**
Anexo 1: Matriz de consistencia 50
Anexo 2: Instrumentos de aplicación 51
Anexo 3: Matriz de validación 53
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento 68
Anexo 5: Base de datos 69
Anexo 6: Plan de recolección de información 71
Anexo 7: Plan de procesamiento de información 73

Anexo 8: Evidencias 75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. APP HAYA 22
Tabla 2. Gestión de consulta de cita 23
Tabla 3. Validadores 27
Tabla 4. Frecuencia de la variable APP HAYA 29
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión funcionabilidad 30
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión confiabilidad 31
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión usabilidad 32
Tabla 8. Frecuencia de la variable gestión de consulta de cita 33
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión eficiencia 34
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión productividad 35
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión atención al usuario 36
Tabla 12. Correlación APP HAYA y gestión de consulta de cita 37
Tabla 13. Correlación funcionalidad y gestión de consulta de cita 38
Tabla 14. Correlación confiabilidad y gestión de consulta de cita 39
Tabla 15. Correlación usabilidad y gestión de consulta de cita 40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de la variable APP HAYA 29
Figura 2. Frecuencia de la dimensión funcionabilidad 30
Figura 3. Frecuencia de la dimensión confiabilidad 31
Figura 4. Frecuencia de la dimensión usabilidad 32
Figura 5. Frecuencia de la variable gestión de consulta de cita 33
Figura 5. Frecuencia de la dimensión eficiencia 34
Figura 6. Frecuencia de la dimensión productividad 35
Figura 7. Frecuencia de la dimensión atención al usuario 36

INTRODUCCIÓN

En el Perú el tema del sector “Salud” siempre ha sido cuestionado por la población por múltiples factores entre ellos el hecho de solicitar una cita de atención en los diferentes Servicios Asistenciales o el simple hecho de encontrar un cupo(cita) se vuelve tedioso. Con la incorporación de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs), estos procesos se han modificado, hoy en día las clínicas manejan un sistema de gestión de citas vía internet. Sin embargo, cuando queremos acceder a un servicio asistencial disponible en el Hospital Amazónico de Yarinacocha según la programación, tenemos que limitarnos a las características de los sistemas implementados.

Esta investigación está estructurada en:

CAPÍTULO I: Se describe el problema de la investigación, en ella se aborda el planteamiento del problema, la formulación del problema y objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad.

CAPÍTULO II: En este capítulo se da a conocer los antecedentes del problema, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos, las hipótesis y el estudio de las variables.

CAPÍTULO III: En este capítulo trata sobre la metodología, el diseño de la investigación. A su vez, se menciona también la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como también la validez y confiabilidad y las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presenta los resultados y la discusión.

Finalmente, se da a conocer las conclusiones y recomendaciones y se describe las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, Según al artículo de la revista de la Universidad de la República de Uruguay, menciona que a través de la facultad de psicología se elaboró un sistema informático con la finalidad de hacer más práctico el servicio de digitalización de historias clínicas, esta aplicación ayudará acceder al perfil del paciente, contribuyendo a la organización de solicitudes de atención, seguimiento de los procesos. Este acceso a los datos sistematizados es imprescindible debido a que reducirá el tiempo de búsqueda de historias clínicas que se viene realizando con el método tradicional (Rodríguez et al.2019).

Según el artículo de la revista Ingenius, manifiesta que el hospital ecuatoriano presenta diversas fallas en la infraestructura hospitalaria, teniendo serias consecuencias afectando la vida de las personas, es así que los riesgos se identifican en la falla de los equipos médicos, ambientes hospitalarios, debido a ello se busca ser corregidos y eliminados para un mejor funcionamiento y utilizar la gestión de procesos como una herramienta que ayudará a superar las deficiencias e incrementar la seguridad y fiabilidad de los usuarios de dicho hospital (Viscaino et al.2019).

En el Perú el tema del sector “Salud” siempre ha sido cuestionado por la población por múltiples factores entre ellos el hecho de solicitar una cita de atención en los diferentes Servicios Asistenciales o el simple hecho de encontrar un cupo(cita) se vuelve tedioso. Con la incorporación de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs), estos procesos se han modificado, hoy en día las clínicas manejan un sistema de gestión de citas vía internet. Sin embargo, cuando queremos acceder a un servicio asistencial disponible según la programación, tenemos que limitarnos a las características de los sistemas implementados.

Generalmente, uno acude a una misma clínica reiteradas veces debido a que su historial médico se encuentra ahí y otro porque es la más cercana a casa o porque es recomendación de familiares, entre otros, pero ¿Habrá manera de mejorar la gestión de citas y conseguir un cupo de atención asistencial en los Establecimientos de Salud a nivel nacional que facilite la cita de manera rápida evitando las largas colas?

El Ministerio de Salud práctica otras formas para mitigar este problema de largas colas que realizan los pacientes, implementando sistemas de plataforma de escritorio, otra de las formas de reducir las colas, fue contratación de más personal técnico administrativo y profesional (médicos, enfermeras, obstetras, técnicos auxiliares, etc.).

La Universidad Privada de Pucallpa, no es ajeno a la innovación tecnológica que se incrementa a nivel mundial, para brindar las facilidades digitales a los alumnos y trabajadores de la Universidad y así tener una mejor gestión administrativa. (Basurto et al, 2023).

Es por ello que formulamos el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025?

2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025?

3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025?

1.3. Formulación de Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación que existe entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

2. Analizar el nivel de relación que existe entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

3. Analizar el nivel de relación que existe entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó complementando información y fundamentos teóricos que permitió determinar el nivel de eficiencia y eficacia APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde la justificación práctica, permitió al Hospital Amazónico de Yarinacocha mejorar la calidad de atención de los usuarios y la gestión de consulta de citas en el Hospital, con el fin de cumplir con una adecuada atención al usuario.

1.4.3. Justificación Metodológica

Desde la justificación metodológica se utilizaró el método deductivo en base al enfoque cuantitativo, que según Hernández, et al. (2014), indica que en este método “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y a su vez “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150).

A su vez se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, se usó la estadística inferencial y descriptiva en el marco del enfoque tipo y diseño metodológico que se designe, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta.

1.4.4. Justificación Social

Los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en el ámbito del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo escogido por los investigadores fue desde el mes de abril del 2025 hasta julio del 2025.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

El proceso investigativo contó con laptop, internet y materiales de escritorio, además, tuvo acceso a la información directa de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali.

1.6.2. Viabilidad Financiera

El estudio de investigación se realizó con recursos propios de los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Zutira (2020), en su tesis “Sistema web para la gestión administrativa de Empresa de Capacitación Profesional DIENAV”, llegó a concluir que: la implantación del sistema web es una soluciona realmente el problema de la institución mencionada, sumando motivación al personal, cultivando experiencia y conocimientos necesarios para el área de nuevas tecnologías a capacitar, analizando cada proceso que interrelaciona con el servicio brindado, lo que evidenció que se cumplieron las expectativas de los usuarios (6). Dicha investigación aporta a la presente tesis en los requisitos a tomar en cuenta para desarrollar un sistema web que solucione necesidades administrativas en una organización.

Lazo (2021) desarrolló un aplicativo web para controlar la gestión administrativa de una cooperativa transportista ecuatoriana, utilizando como parte metodológica un enfoque cuantitativo de tipo experimental con un diseño descriptivo y documental, usando como técnica las entrevistas, las encuestas a una población de 62 socios de la cooperativa. Lazo concluyó que el 87% de la población estaba muy encantada con la atención de la

empresa, un 86% estaba de acuerdo en que la atención era más rápida, un 88% estaba de acuerdo en que los registros se realizaban de manera automática, un 86% estaba de acuerdo en que el tiempo del registro de los datos era el adecuado y el 84% consideraba que la información estaba más segura. La implementación del sistema web en la cooperativa tuvo una gran efectividad, mejorando la gestión administrativa, acortando tiempos y manteniendo los datos seguros.

Moncayo (2021) en la investigación que contó como meta elaborar un aplicativo web para automatizar la gestión administrativa y comercial de una organización del rubro ferretero en Ecuador. Asimismo, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental con un diseño descriptivo, documental, usando como técnica la observación, entrevistas y encuestas a los 8 operarios de la organización. Al término de su estudio, Moncayo determino que el 100% de la población estaba satisfecha con el sistema web, ya que redujo el tiempo empleado en las facturaciones, la gestión de clientes, el cálculo de cotizaciones, las consultas de stock; y se mejoraron los procesos mercantiles de la empresa. El uso del sistema web potenció a un 100% la gestión administrativa y comercial en empresa del rubro ferretero.

2.1.2. A nivel nacional

Manay (2022) en su investigación titulada “Gestión de Procesos para la Optimización se Citas Médicas en el Centro Médico Guerrero Salud S.A.C.”, se describió bajo la línea de investigación Gestión empresarial y emprendimiento para perfeccionar la optimización de citas médicas en el Centro médico Guerrero Salud en la ciudad de Chiclayo. Este trabajo desarrollado pone énfasis en la satisfacción del paciente, a través de la propuesta de un sistema tecnológico que ayude a efectuar los procesos de citas médicas de manera eficiente, para ello se realizó un diagnóstico correspondiente para detectar deficiencias en cuanto a los procesos, con el propósito de conseguir minimizar esos problemas y obtener resultados que beneficien tanto a los pacientes como a la empresa. La investigación tiene

como objetivo analizar la optimización de citas médicas en el centro médico Guerrero Salud para mejorar los procesos de registros de citas médicas, la investigación tiene un tipo de descriptiva- propositiva, no experimental. La población de este trabajo de investigación es de 168 personas conformada por los pacientes del centro médico, a los cuales se les encuestó para determinar su nivel de percepción con respecto al servicio de citas médicas. Como resultado de las encuestas se obtuvo como promedio de calificación un 90.7% de nivel medio en la optimización de sus procesos y un 6,8% como nivel bajo, lo cual explica que el centro médico debería optimizar sus procesos de citas para generar una mejor atención.

León et al. (2020) realizaron su estudio que contó como propósito desarrollar una aplicación web para incrementar la eficiencia de la gestión administrativa en un hospedaje. Además, el presente estudio contó con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con diseño experimental, utilizando como técnica el análisis documental, entrevistas, encuestas, observación y como instrumento un cuestionario en escala valorativa para una población de 15 colaboradores del hospedaje. Respecto a los resultados, se constataron mediante el uso de la estadística del chi cuadrado. Se confirmó que el 77,78% de colaboradores estuvieron de acuerdo en que el sistema web mejoró el control, calidad de las reservas y un 66,67% estuvo de acuerdo en que mejoró la cantidad de reservaciones, publicidad. De este estudio se empleará el marco referencial, la metodología y objetivos con el fin de fortalecer el presente estudio.

Espinoza y García (2021), realizaron una investigación que tenía como fin elaborar una aplicación web para la gestión administrativa en una iglesia de Comas. Para ello utilizó como parte metodológica un enfoque cuantitativo de tipo experimental con un diseño pre experimental usando como técnica fichaje, como instrumento la recolección de datos que fueron brindados por el párroco como solicitudes, procesos y servicios realizados en el periodo de diciembre del posterior año para las muestras de pre-test para luego ser

comparadas con las muestras post-test realizados en el mes de marzo del año 2021. La investigación tuvo como resultado que la puesta en marcha del sistema web incrementó un 30% la eficiencia de la gestión administrativa mejorando el tiempo de ejecución de los procesos, comunicación y proyecciones cumplidas.

2.1.3. A nivel local

Benancio et al (2022), en su tesis titulada Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por los 8 trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, los resultados de la investigación concerniente a la variable software de gestión, de acuerdo a la tabla 3 y figura 1, se observa que, un 50% de los encuestados indico que es bueno, el 25% indicio que es regular, el 12.5% indico que es malo, el 12.5% indico que es muy bueno y ningún trabajador indico que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, el software de gestión es bueno, y los resultados de la variable control de inventarios de acuerdo a la tabla 7 y figura 5, se observa que, un 37.5% dijo que es bueno, el 25% indicio que es muy bueno, el 25% indico que es regular, el 12.5% indico que es malo y ningún trabajador indico que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, el control de inventario es bueno, se llegó a la conclusión general que existe un nivel de relación positiva entre el sistema software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de

Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación rho=0.850 y un grado de significancia de P=0.001, lo que indica un grado de correlación elevada.

Sifuentes et al. (2022), en su investigación titulada “Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022”, tesis de titulación para la Universidad Privada de Pucallpa, el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 8 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe un nivel de relación positiva entre el sistema software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, con coeficiente de correlación de 0.850 y un grado de significancia de P=0.001.

Garcia I. (2022), en su investigación titulada “Trazabilidad del aprovechamiento forestal en la concesión ecoforestal Ucayali SAC, distrito Nueva Requena, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali”, tesis para la obtención del título profesional de ingeniero en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, tuvo como objetivo evaluar la trazabilidad de productos forestales maderables en todas las fases de aprovechamiento forestal dentro de la parcela de corta N° 4 de la Concesión Ecoforestal Ucayali SAC, la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental y alcance descriptivo, se llegó a la conclusión que la trazabilidad de productos forestales maderables en todas las fases de aprovechamiento forestal dentro de la parcela de corta N° 4 de la Concesión Ecoforestal Ucayali SAC, mejora el rendimiento para las diferentes fases del aprovechamiento forestal.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable: APP HAYA

Definición

El APP HAYA es una plataforma digital que facilitan la programación de consultas médicas mediante la integración de diversas funciones como la visualización de la disponibilidad de los médicos, la asignación de citas según la especialidad, y la gestión de la base de datos de pacientes. Estas aplicaciones permiten una organización más eficiente de los recursos y mejoran la experiencia del paciente. En su estudio, los autores afirman que estas plataformas reducen significativamente los tiempos de espera y mejoran la eficiencia en la programación de citas médicas (Zamorín, 2019).

El uso de plataformas web para gestionar citas médicas en hospitales permite la optimización de la atención al paciente, la reducción de citas perdidas y la mejora de la experiencia del paciente mediante notificaciones automáticas. Estas aplicaciones permiten a los pacientes reservar, modificar o cancelar citas en tiempo real sin necesidad de interactuar con personal administrativo, lo que ahorra tiempo tanto para los pacientes como para los hospitales. (Vázquez, 2017).

Las aplicaciones web para la gestión de citas médicas en hospitales se basan en un sistema integrado que permite gestionar las agendas de los médicos y las citas de los pacientes de manera eficiente. Este tipo de tecnología está orientado a reducir los tiempos de espera y las aglomeraciones en los centros de salud, proporcionando una herramienta en línea para que los pacientes puedan agendar, modificar o cancelar citas sin necesidad de desplazarse al hospital. (López, 2021).

Beneficios de un sistema Web

Los sistemas web han evolucionado drásticamente desde el desarrollo de la web 1.0 a la web 2.0. Las insistencias web en 2.0 permiten interactuar a los afortunados desde una moda más optimista, hoy por ejemplo se pueden enarbolar videos, audios, verificar videos conversaciones, etc., a su sucesión los espacios son más portátiles en los navegadores web vacantes, a espaldas a subsistido la priorización del avance tecnológico de los noventa en la web 1.0. Por otro flanco, los favores de invariabilidad web, inmediatez a la revelación, transformación continua y otros, son los pilares auténticos de la web 2.0.

En la gran colectividad de las Web Application (Webapps) se encuentran los subsiguientes trazos:

- intensidad de la red. Un web-app reside en una red y debe gratificar las necesidades de los clientes.
- concurrencia. Que copiosos usufructuarios tengan golpe a la web-app al mismo periodo.
- carga impredecible. Cantidad de beneficiarios de la web-app puede modificarse en mandamiento a la importancia del recorrido a viaje.
- gobernada por los números. La clasificación principal de muchas web-app es ponerse hipermedia para acontecer contenido de vademécum, descriptivos, audio y video al adjudicatario final. ¨por lo general, las web- app se utilizan para albergar ataque a contraseña que existe en la Bd (pedestales de factores) que originalmente no eran parte total del ambiente descansado en Web. Sostenibilidad al contenido.

La naturaleza y condición estética del contenido es el principal concluyente de la elevación de la web-app

- evolución continúa. A diferencia del widget de laboriosidad convencional, las laboriosidades Web se desarrollan y evolucionan de tradición intransigente.
- inmediatez. Los programadores Web deben atribuir razonamientos de borradora, disecciones, croquis, implementación y postura a afirmación que han sido disponibles y acoplados a los angostos periodos precisados para el crecimiento de web-app.
- seguridad. Con la meta de asistir el contenido y hacerlo confidencial haciéndolos más seguros de difusión de números, se deben implementar fuertes medidas de energía a lo largo de la infraestructura que sustenta una web-app y adentro de la actividad. (Pressman, 2005, pág. 504).

Dimensiones de software académico

Según la ISO/IEC 25010, se desarrollan las siguientes dimensiones:

Funcionalidad

Un conjunto de atributos que se relacionan con la existencia de un conjunto de funciones y sus propiedades específicas. Las funciones son aquellas que satisfacen las necesidades implícitas o explícitas., tiene los siguientes indicadores:

- Idoneidad
- Exactitud
- Interoperabilidad

Fiabilidad

Un conjunto de atributos relacionados con la capacidad del software de mantener su nivel de prestación bajo condiciones establecidas durante un período establecido., tiene los siguientes indicadores:

- Cumplimiento y Seguridad
- Tolerancia a las fallas
- Facilidad de recuperación

Usabilidad

Un conjunto de atributos relacionados con el esfuerzo necesario para su uso, y en la valoración individual de tal uso, por un establecido o implicado conjunto de usuarios. tiene los siguientes indicadores:

- Facilidad de Comprensión
- Facilidad de Aprendizaje
- Operabilidad

2.2.2. Variable: Gestión de consulta de cita

Definición

Dávila (2024) indica que La gestión de citas médicas es un proceso administrativo que permite organizar, programar y controlar las atenciones médicas ofrecidas a los usuarios, facilitando el acceso al servicio de salud mediante plataformas digitales que optimizan el tiempo y los recursos del establecimiento.

Lora-Loza (2024) La gestión de citas en el ámbito hospitalario constituye una herramienta fundamental para garantizar la accesibilidad, continuidad y eficiencia en la atención médica, siendo un componente clave de la satisfacción del usuario.

Ancco (2023) la gestión de consulta de cita es un proceso dentro del sistema de salud que permite coordinar eficazmente la atención de los pacientes, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario a través de herramientas tecnológicas y estrategias de calidad.

Importancia de la gestión de consulta de citas

La gestión de citas en un hospital cumple un papel esencial para garantizar la continuidad del cuidado, la eficiencia del sistema de salud y la satisfacción del paciente. También es clave en la gestión del conocimiento en contextos clínicos e investigativos.

- Mejora la eficiencia operativa y reduce tiempos de espera: Según Pineda et al. (2017), una buena gestión de citas médicas permite optimizar los recursos disponibles (personal, infraestructura y tiempo), reduciendo los tiempos de espera y evitando la sobrecarga de los servicios.
- Asegura la continuidad del cuidado y evita errores médicos: De acuerdo con Rojas y Gutiérrez (2016), cuando las citas médicas están bien organizadas, se facilita el seguimiento de casos clínicos, reduciendo errores y duplicación de procedimientos.
- Mejora la calidad del servicio y la experiencia del paciente: La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) establece que la accesibilidad y la atención oportuna son pilares fundamentales en la calidad del sistema sanitario. La gestión eficiente de citas impacta directamente en la percepción de calidad del paciente.
- En investigación hospitalaria, garantiza validez y transparencia: En el contexto académico-hospitalario, la referenciación adecuada en estudios clínicos permite rastrear información médica, garantizar la transparencia y evitar el plagio. Como dice Day y Gastel (2012): “La referencia cuidadosa en trabajos médicos permite validar la información científica y garantiza la reproducibilidad en contextos clínicos” (Day & Gastel, 2012, p. 56).

.

Dimensiones de Gestión de consulta de cita

Eficiencia

Koontz y Weihrich (2012 menciona que la eficiencia significa hacer las cosas correctamente, es decir, alcanzar los objetivos con el menor uso de recursos posibles. Tiene los siguientes indicadores:

- Tiempo de respuesta del sistema
- Promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita
- Citas agendadas

Productividad

Chiavenato (2009) dice que la productividad resulta de la eficiencia y la eficacia de una organización, es decir, de hacer bien las cosas correctas. Tiene los siguientes indicadores:

- Número de citas gestionadas
- Citas efectivas
- Tasa de uso del sistema de citas

Atención al usuario

Kotler y Armstrong (2017) La atención al cliente es cualquier actividad que aumente la satisfacción del consumidor antes, durante o después de una compra o uso del servicio. Tiene los siguientes indicadores:

- Tasa de incidencia
- Tiempo promedio de respuesta
- Nivel de satisfacción

2.3. Definiciones de términos básicos

Idoneidad

Max Weber (1922) indica que la idoneidad es la capacidad de una persona para desempeñar un cargo o función, basada en su conocimiento,

habilidades y experiencia.

Exactitud

Peter Drucker (1954) indica que la exactitud es la cualidad que permite a un ejecutivo tomar decisiones precisas y oportunas, y realizar tareas con precisión y eficiencia, lo que es fundamental para el éxito en la administración de empresas.

Interoperabilidad

David Booth (2010) indica que la interoperabilidad es la capacidad de diferentes sistemas y tecnologías para trabajar juntos de manera efectiva y eficiente, compartiendo información y recursos, y utilizando estándares y protocolos abiertos.

Cumplimiento y Seguridad

ISO (2013) es el cumplimiento es la capacidad de una organización para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, así como con sus propias políticas y procedimientos.

Tolerancia a las fallas

Siewiorek (1992) indica que la tolerancia a las fallas es la capacidad de un sistema para mantener su funcionalidad y disponibilidad a pesar de la presencia de fallas o errores, mediante la implementación de mecanismos de detección y corrección de errores, así como de redundancia y diversidad.

Facilidad de recuperación

Laprie (1992) indica que la facilidad de recuperación es la capacidad de un sistema para mantener su funcionalidad y disponibilidad después de una falla, mediante la implementación de mecanismos de redundancia y diversidad.

Facilidad de comprensión

Norman (1988) indica que la facilidad de comprensión es la capacidad de un sistema para proporcionar retroalimentación clara y concisa, y para permitir a los usuarios entender el estado actual del sistema y tomar decisiones informadas.

Facilidad de aprendizaje

Dick y Carey (1978) indica que la facilidad de aprendizaje es la capacidad de un sistema para proporcionar una experiencia de aprendizaje que sea clara, concisa y organizada, y que permita a los usuarios alcanzar los objetivos de aprendizaje deseados de manera efectiva y eficiente.

Operabilidad

ISO (2010) indica que la operabilidad es la capacidad de un sistema para ser operado de manera efectiva y eficiente, considerando factores como la facilidad de uso, la confiabilidad, la mantenibilidad y la seguridad.

Tiempo de respuesta del sistema

Sommerville (2011) El tiempo de respuesta es el período de tiempo entre una entrada del usuario al sistema y la presentación de una salida observable. Es un indicador fundamental en la evaluación del rendimiento de sistemas interactivos.

Promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita

Cano (2017) El tiempo de espera promedio se define como el intervalo entre el momento en que el usuario solicita una cita médica y el momento en que esta es efectivamente atendida. Es un factor determinante en la satisfacción del usuario con los servicios de salud.

Citas agendadas

Superintendencia Nacional de Salud. (s.f.). Según un documento de la

Superintendencia Nacional de Salud, una "cita asignada" es el espacio de tiempo programado para la atención de la consulta de medicina general que ya se encuentra asignado para la atención de un usuario específico.

Número de citas gestionadas

Atoccsa y Verastegui (2022) El número de citas gestionadas hace referencia a la cantidad total de citas médicas que han sido programadas, modificadas, canceladas o atendidas mediante un sistema de información en salud, dentro de un periodo específico.

Citas efectivas

Villaverde (2024) Las citas efectivas son aquellas que se concretan con la atención real del paciente en la fecha y hora programadas, sin cancelaciones ni inasistencias. Constituyen un indicador clave de eficiencia en la gestión de servicios de salud.

Tasa de uso del sistema de citas

Atoccsa y Verastegui (2022) La tasa de uso del sistema de citas médicas es un indicador que mide el porcentaje de citas que son gestionadas efectivamente a través de un sistema informático. Refleja el grado de adopción tecnológica por parte de usuarios y personal administrativo.

Tasa de incidencia

Last (2001) La tasa de incidencia es una medida de la frecuencia con la que ocurren nuevos casos de una enfermedad en una población específica durante un período de tiempo determinado.

Tiempo promedio de respuesta

Miller (1968) El tiempo promedio de respuesta es el intervalo que transcurre entre el envío de una solicitud por parte del usuario y la recepción de una respuesta por parte del sistema. Afecta directamente la percepción de eficiencia del sistema por parte del usuario.

Nivel de satisfacción

Kotler y Keller (2012) La satisfacción es el sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con las expectativas del cliente.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe un nivel de relación significativa entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

2. Existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

3. Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de las variables

APP HAYA

El uso del APP HAYA para la gestión de citas médicas ha demostrado ser altamente efectivo en la reducción de los tiempos de espera y el control de flujos de pacientes en hospitales. Estas

aplicaciones permiten la integración de funciones como la validación de la disponibilidad de los médicos, la automatización de recordatorios de citas, y la mejora en la programación de consultas con base en la urgencia y el tipo de consulta requerida. (Pérez y Rodríguez 2020)

Gestión de consulta de cita

La gestión de citas médicas se refiere al conjunto de procesos informáticos y administrativos diseñados para facilitar la reserva, modificación y cancelación de citas médicas, con el objetivo de optimizar la atención al usuario y la organización interna del centro de salud. (Gines, 2017)

2.5.2. Definición operacional de las variables

APP HAYA

Se obtendrá el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, sobre el APP HAYA y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborara dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Gestión de consulta de cita

Se obtendrá el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, sobre la Gestión de consulta de cita y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborara dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

2.5.3.Operacionalización de la variable

a. Variable 1: APP HAYA

DIMENSIONES	INDICADORES		ITEMS	ESCALA DE MEDICION
FUNCIONALIDAD	IDONEIDAD	1	¿Considera que el APP HAYA cumple con los procedimientos funcionales idóneos para realizar la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	EXACTITUD	2,3	¿Considera que la información ingresada en el APP HAYA genera información exacta para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha? ¿Considera que el APP HAYA es un software que cuenta con exactitud para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	INTEROPERABILIDAD	4	¿Considera que el APP HAYA es un sistema que interopera con otros sistemas informáticos para la buena gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
CONFIABILIDAD	CUMPLIMIENTO Y SEGURIDAD	5,6	¿Considera que el APP HAYA protege la información de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha? ¿Considera usted que el APP HAYA es seguro y confiable dado que almacena datos de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	TOLERANCIA A LAS FALLAS	7	¿Considera que el APP HAYA tiene un tiempo determinado para la tolerancia de fallas que pueda presentar el sistema?	
	FACILIDAD DE RECUPERACION	8	¿considera usted que el APP HAYA tiene facilidad de recuperación de datos si esta puede presentar algún tipo de error?	
USABILIDAD	FACILIDAD DE COMPRENCION	9	¿Considera que el APP HAYA, es fácil de comprender por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	FACILIDAD DE APRENDISAJE	10	¿Considera que el APP HAYA, es de fácil aprendizaje para los Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	OPERABILIDAD	11,12	¿Considera que el APP HAYA, es de fácil operar por los Hospital Amazónico de Yarinacocha? ¿Considera usted que la operabilidad del APP HAYA es efectiva?	

Tabla 1

b. Variable 2: Gestión de consulta de cita

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS N°		METODOLOGÍA
EFICIENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA DEL SISTEMA	13,14	¿Considera usted que el tiempo de respuesta del sistema para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es eficiente? ¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema es importante para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	PROMEDIO DE TIEMPO DE ESPERA PARA DISPONIBILIDAD DE CITA	15	¿Considera que el promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita es adecuado en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	CITAS AGENDADAS	16	¿Considera usted que las citas agendadas se agendaron correctamente mediante el APP HAYA?	
PRODUCTIVIDAD	NÚMERO DE CITAS GESTIONADAS	17	¿Considera usted que la productividad se evidencia en el número de citas gestionadas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	CITAS EFECTIVAS	18,19	¿Considera usted que las citas efectivas se dan de manera productiva por el APP HAYA? ¿Considera usted que es importante la productividad en la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	TASA DE USO DEL SISTEMA DE CITAS	20	¿Considera usted que la tasa de uso del sistema de citas es óptima?	
ATENCIÓN AL USUARIO	TASA DE INCIDENCIA	21,22	¿Considera usted que la tasa de incidencia disminuyo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha? ¿Considera usted que la tasa de incidencia descendió por el uso del APP HAYA en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	23	¿Considera que el tiempo de promedio de respuesta se encuentra dentro de los establecido en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?	
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	24	¿Considera que el nivel de satisfacción en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es optimo?	

Tabla 2

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue correlacional, según Hernández et al. (2014), en resumen, podemos decir que la Investigación correlacional es aquel tipo de investigación en la cual podemos medir dos o más variables y de esa forma establecer una relación estadística entre cada una de ellas. El enfoque fue cuantitativo, Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Métodos de investigación

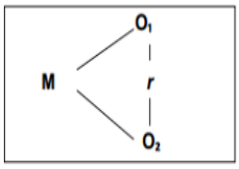
El método de investigación fue deductivo, según Hernández et al. (2014), el método deductivo es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto. Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una

serie de principios.

Diseño de investigación

El diseño del estudio fue No experimental, según Hernández et al. (2014), en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Diagrama:



Donde:

Donde: M = Muestra de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

V1 = APP HAYA

V2 = Gestión de consulta de cita

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali. Según Hernández et al. (2014), es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros".

3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali. Según Hernández et al. (2014) es un subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la

mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población. Es una técnica de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, porque se eligen todos los elementos de la población sin necesidad de recurrir a la elección al azar y es por conveniencia porque la población es pequeña.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica que se utilizará será la encuesta, según Hernández et al. (2014), que define como encuesta el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se aplican de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología.

3.3.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizará será el cuestionario, Hernández et al. (2014), el cual es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Validado a través de “Fichas de validación”, por 03 profesionales con el grado académico mínimo de Magister.

Tabla 3
Validadores

N°	Nombre y apellidos del validador	DNI	GRADO
1	Hugo Vicente Flores Bonifacio	08457230	Doctor
2	Adrián Marcelo Sifuentes Rosales	44795562	Magister
3	Rolando Percy Noriega Matute	44447080	Magister

Confiabilidad

Se utilizó el índice “Alfa de Cronbach”, para medir el grado de confiabilidad. Se utilizó el software SPSS versión 25.

La Prueba Piloto fue aplicada a 16 trabajadores. Obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach para el Instrumento: “APP HAYA” de α=0.770 (altamente confiable) y para el instrumento “Gestión de consulta de cita” de α=0.790 (altamente confiable).

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó métodos estadísticos, se codificó la escala de Likert, se elaboró una base de datos en Excel. Para el análisis, se utilizó el software SPSS V.25. Primero, se calculó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos, posteriormente se analizó la muestra, para conocer al coeficiente de correlación. Finalmente, elaboramos la prueba de hipótesis, discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

A continuación, presentamos los resultados de la investigación a través, de la estadística descriptiva. Este enfoque propone el análisis de las variables y sus dimensiones a partir de la descripción de los datos. Este tipo de estadística tiene como objetivo organizar y establecer una clasificación de los datos obtenidos de la muestra, a partir de la presentación de tablas de frecuencia y gráficas, que muestran las percepciones de los encuestados.

Posteriormente, se presenta la estadística inferencial, donde se extrae conclusiones. Los análisis que ejecuta este tipo de estadística quieren ser capaces de predecir el comportamiento de unas informaciones determinadas y se categorizan en la estadística inferencial en dos grandes grupos: Pruebas de hipótesis y cálculo de coeficiente de correlación.

Variable 1: APP HAYA

De la Tabla 4 y Figura 1, se observó que el 43.8% de los 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la variable APP HAYA, el 31.3% manifestó que casi nunca, mientras que el 12.5% manifestó que a veces, el 6.2% que casi siempre y el 6.2% que siempre.

Tabla 4
Frecuencia de la variable APP HAYA

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	43.8%
Casi nunca	5	31.3%
A veces	2	12.5%
Casi siempre	1	6.2%
Siempre	1	6.2%
Total	**16**	**100.0%**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

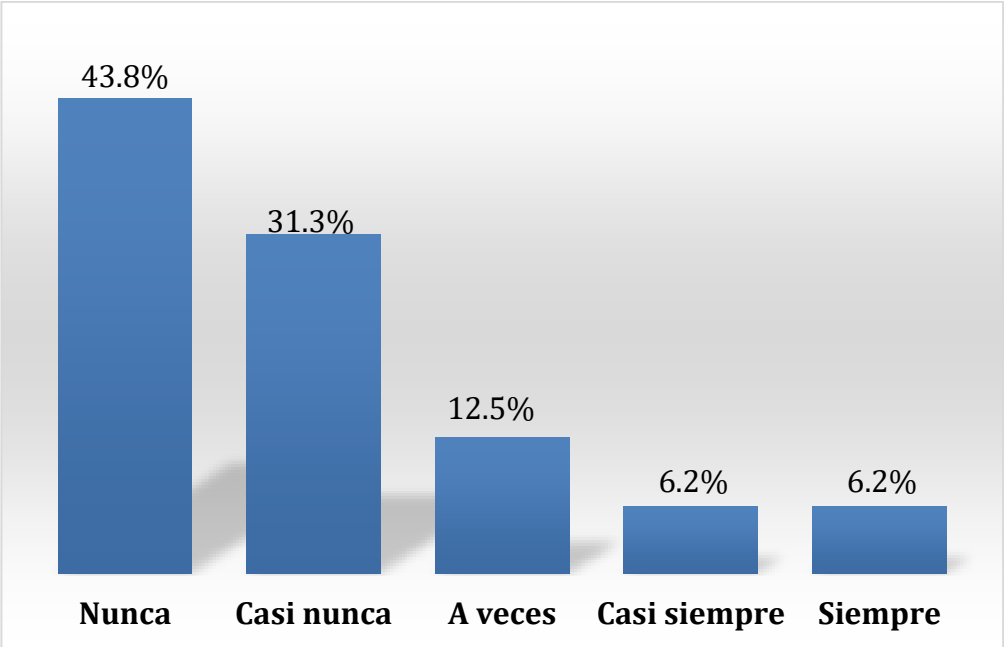


Figura 1. Frecuencia de la variable APP HAYA
Fuente: Tabla 4

De la Tabla 5 y Figura 2, se observó que el 50.0% de los 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la dimensión funcionalidad, el 31.4% manifestó que casi nunca, mientras que el 6.2% manifestó que a veces, el 6.2% que casi siempre y el 6.2% que siempre.

Tabla 5
Frecuencia de la dimensión funcionalidad

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	50,0%
Casi nunca	5	31,4%
A veces	1	6,2%
Casi siempre	1	6,2%
Siempre	1	6,2%
Total	**16**	**100,0%**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

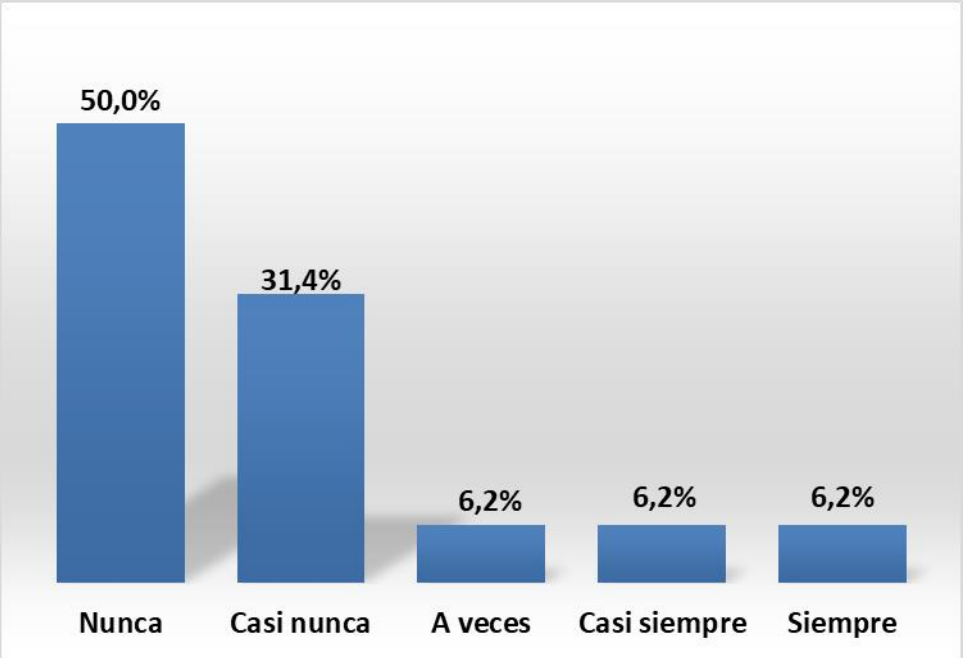


Figura 2. Frecuencia de la dimensión funcionalidad
Fuente: Tabla 5

De la Tabla 6 y Figura 3, se observó que el 37.5% de los 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la dimensión confiabilidad, el 37.5% manifestó que casi nunca, mientras que el 12.6% manifestó que a veces, el 6.2% que casi siempre y el 6.2% que siempre.

Tabla 6
Frecuencia de la dimensión confiabilidad

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	37,5%
Casi nunca	6	37,5%
A veces	2	12,6%
Casi siempre	1	6,2%
Siempre	1	6,2%
Total	**16**	**100,0%**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

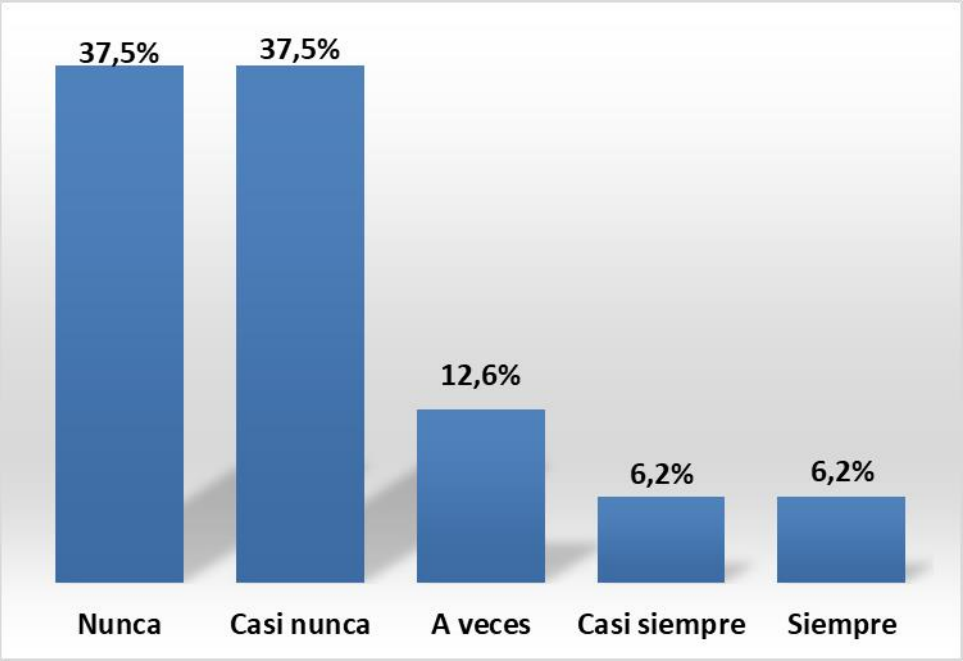


Figura 3. Frecuencia de la dimensión confiabilidad
Fuente: Tabla 6

De la Tabla 7 y Figura 4, se observó que el 56.4% de los 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la dimensión usabilidad, el 25.0% manifestó que casi nunca, mientras que el 6.2% manifestó que a veces, el 6.2% que casi siempre y el 6.2% que siempre.

Tabla 7
Frecuencia de la dimensión usabilidad

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	56,4%
Casi nunca	4	25,0%
A veces	1	6,2%
Casi siempre	1	6,2%
Siempre	1	6,2%
Total	**16**	**100,0%**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

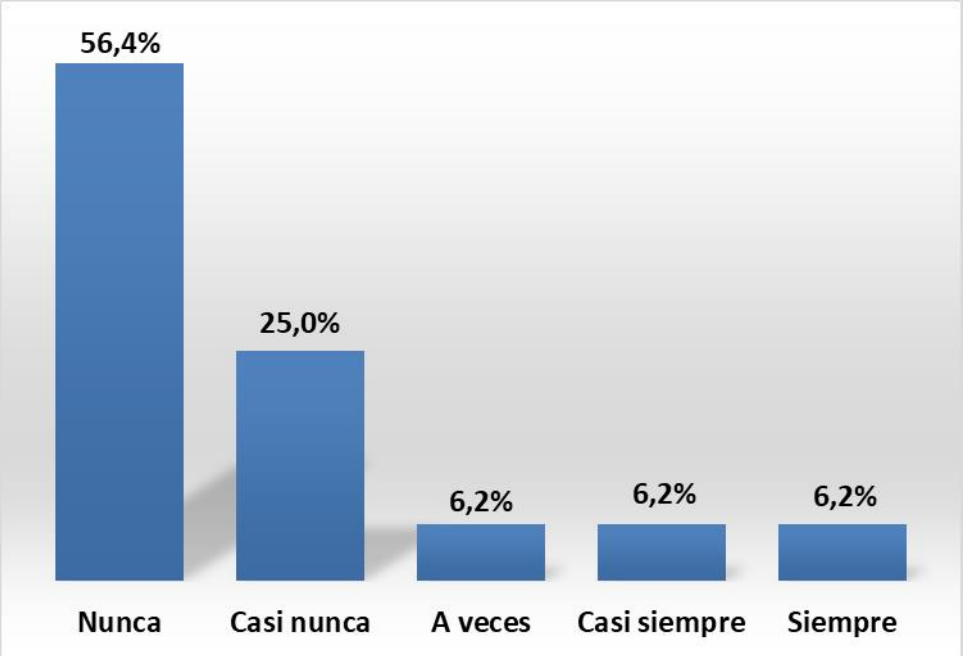


Figura 4. Frecuencia de la dimensión usabilidad
Fuente: Tabla 7

Variable 2: Gestión de consulta de cita

De la Tabla 8 y Figura 5, se observó que el 44.2% de los 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la variable gestión de consulta de cita, el 18.6% manifestó que casi nunca, mientras que el 24.8% manifestó que a veces, el 6.2% que casi siempre y el 6.2% que siempre.

Tabla 8
Frecuencia de la variable gestión de consulta de cita

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	44,2%
Casi nunca	3	18,6%
A veces	4	24,8%
Casi siempre	1	6,2%
Siempre	1	6,2%
Total	**16**	**100,0%**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

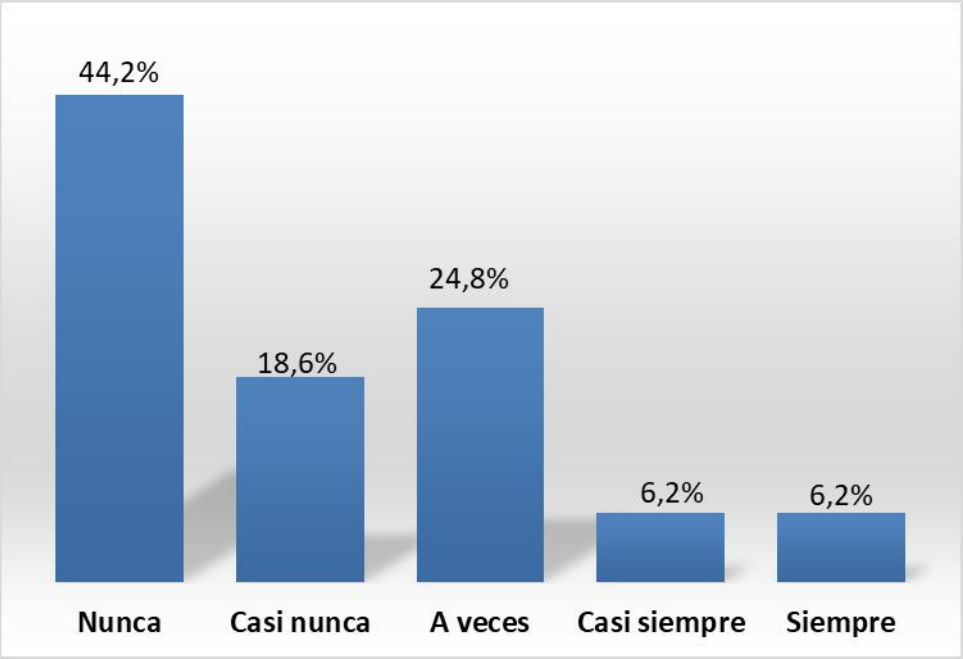


Figura 5. Frecuencia de la variable gestión de consulta de cita
Fuente: Tabla 8

De la Tabla 9 y Figura 6, se observó que el 50.0% de los 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la dimensión eficiencia, el 31.3% manifestó que casi nunca, mientras que el 18.7% manifestó que a veces, el 0.0% que casi siempre y el 0.0% que siempre.

Tabla 9
Frecuencia de la dimensión eficiencia

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	50,0%
Casi nunca	5	31,3%
A veces	3	18,7%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	0	0,0%
Total	**16**	**100,0%**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

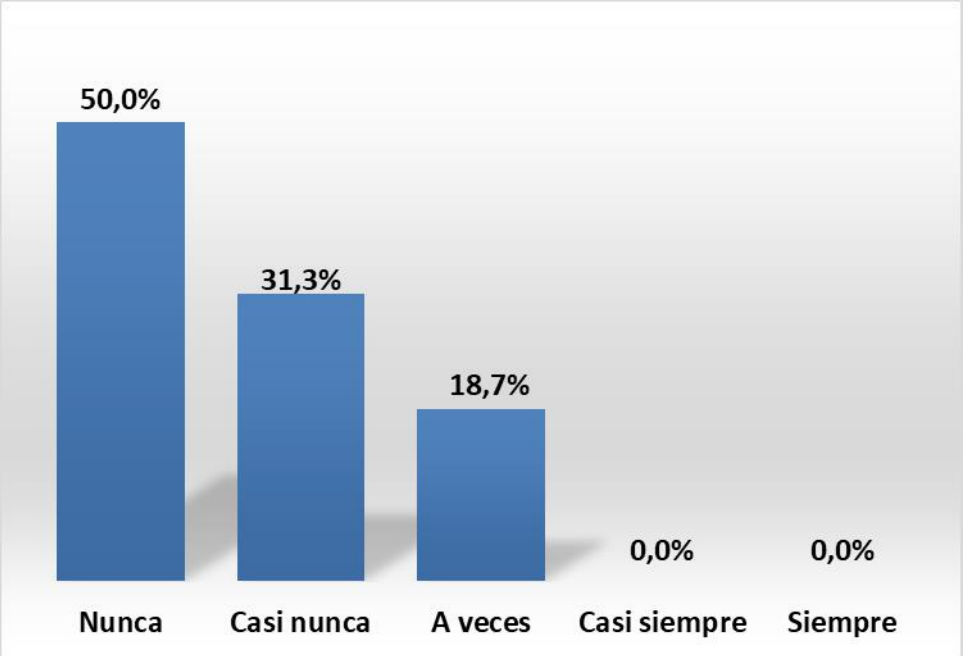


Figura 6. Frecuencia de la dimensión eficiencia
Fuente: Tabla 9

De la Tabla 10 y Figura 7, se observó que el 50.0% de los 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la dimensión productividad, el 18.7% manifestó que casi nunca, mientras que el 31.3% manifestó que a veces, el 0.0% que casi siempre y el 0.0% que siempre.

Tabla 10
Frecuencia de la dimensión productividad

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	50,0%
Casi nunca	3	18,7%
A veces	5	31,3%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	0	0,0%
Total	**16**	**100,0%**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

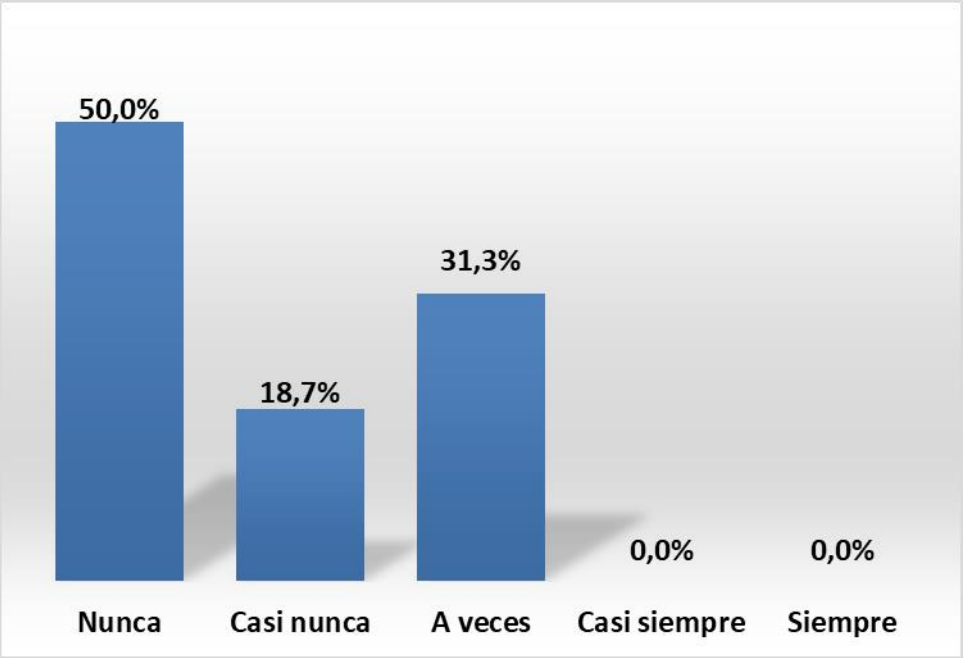


Figura 7. Frecuencia de la dimensión productividad
Fuente: Tabla 10

De la Tabla 11 y Figura 8, se observó que el 37.6% de los 16 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, manifestó que no es considerada la dimensión atención al usuario, el 12.4% manifestó que casi nunca, mientras que el 43.8% manifestó que a veces, el 0.0% que casi siempre y el 6.2% que siempre.

Tabla 11
Frecuencia de la dimensión atención al usuario

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	37,6%
Casi nunca	2	12,4%
A veces	7	43,8%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	1	6,2%
Total	**16**	**100,0%**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

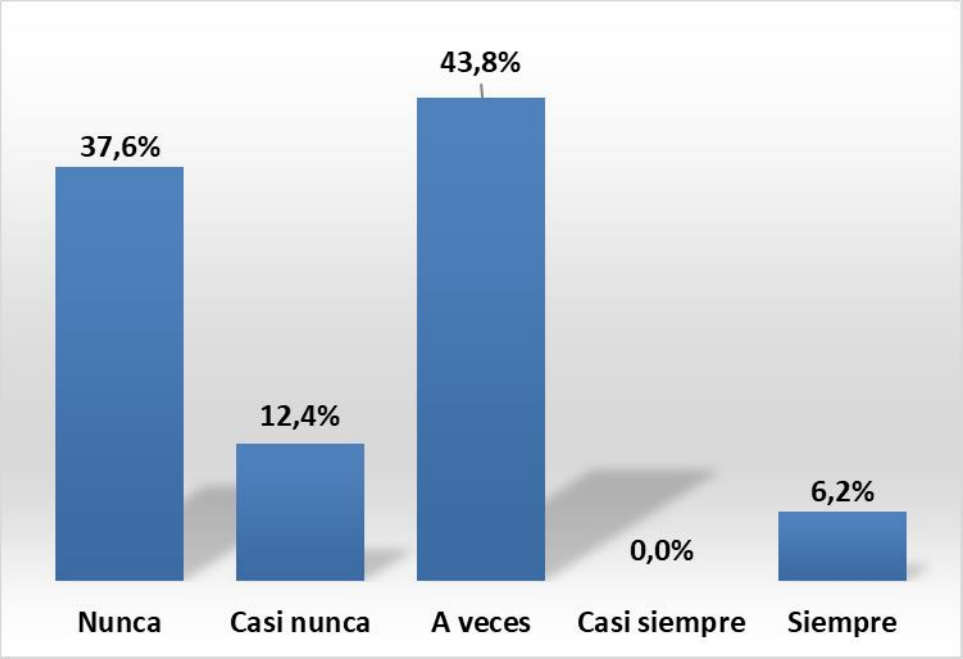


Figura 8. Frecuencia de la dimensión atención al usuario
Fuente: Tabla 11

Prueba de hipótesis y correlación

En lo referente a la hipótesis general:

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

H_0: No existe un nivel de relación significativa entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

En la Tabla 12, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

Existe un nivel de relación significativa entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.815 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 12

Correlación APP HAYA y gestión de consulta de cita

Correlaciones

		APP HAYA	Gestión de consulta de cita
APP HAYA	Correlación de Pearson	1	,815*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	36
Gestión de consulta de cita	Correlación de Pearson	,815*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En lo referente a las hipótesis específicas:

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

H_0: No existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

En la Tabla 13, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.822 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 13

Correlación funcionalidad y gestión de consulta de cita

Correlaciones

		Funcionalidad	Gestión de consulta de cita
Funcionalidad	Correlación de Pearson	1	,822*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Gestión de consulta de cita	Correlación de Pearson	,822*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

H_0: No existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

En la Tabla 14, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

Existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.816 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 14

Correlación confiabilidad y gestión de consulta de cita

Correlaciones

		Confiabilidad	Gestión de consulta de cita
Confiabilidad	Correlación de Pearson	1	,816*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Gestión de consulta de cita	Correlación de Pearson	,816*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Ha: Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

H_0: No Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025.

En la Tabla 15, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.830 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 15

Correlación usabilidad y gestión de consulta de cita

Correlaciones

		Usabilidad	Gestión de consulta de cita
Usabilidad	Correlación de Pearson	1	,830
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Gestión de consulta de cita	Correlación de Pearson	,830*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.2. Discusión

La investigación demostró que existe un nivel de relación significativa entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.

El resultado coincidió con Zutira (2020) dicha investigación aporta a la tesis en los requisitos a tomar en cuenta para desarrollar un sistema web que solucione necesidades administrativas en una organización.

Además, Lazo (2021) confirmó que la implementación del sistema web tuvo una gran efectividad, mejorando la gestión administrativa, acortando tiempos y manteniendo los datos seguros.

También, Moncayo (2021) determinó que el 100% de la población estaba satisfecha con el sistema web, ya que redujo el tiempo empleado en las facturaciones, la gestión de clientes, el cálculo de cotizaciones, las consultas de stock; y se mejoraron los procesos mercantiles de la empresa.

Asimismo, Espinoza y García (2021) tuvo como resultado que la puesta en marcha del sistema web incrementó un 30% la eficiencia de la gestión administrativa mejorando el tiempo de ejecución de los procesos, comunicación y proyecciones cumplidas. Benancio et al (2022) encontró una de relación positiva entre el sistema software de gestión y el control de inventario.

Finalmente, Sifuentes et al. (2022) llegó a la conclusión que existe un nivel de relación positiva entre el sistema software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Existe un nivel de relación significativa entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.815 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

- Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.822 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

- Existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.816 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

- Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025. Con un valor r = 0.830 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Recomendaciones

- Se recomienda mejorar el APP HAYA, siguiendo un proceso estructurado basado en las necesidades del usuario, análisis técnico y estrategia de negocio, recogiendo comentarios, con el objeto de identificar problemas frecuentes y oportunidades de mejora, mejorar en la Interfaz y experiencia de Usuario. Agregar funciones solicitadas por los usuarios.

- Se recomienda mejorar la funcionalidad, simplificando la navegación, añadiendo una función de búsqueda barra, reducir la cantidad de pasos, dar mensajes de confirmación y error bien explicados.

- Se recomienda mejorar la usabilidad, haciendo que los usuarios logren sus objetivos c9on facilidad, rapidez y sin frustraciones. Observar donde se traban, qué no entienden, qué confunden.

- Se recomienda mejorar la usabilidad, usando autocompletado de usuarios, botones grandes, animaciones sutiles al hacer clic. Contraste fuerte entre texto y fondo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ancco, A. (2023). Gestión de calidad para mejorar el tiempo de espera en la atención de consulta externa de un centro médico, Lima 2023. Universidad Wiener.

Atoccsa, R., & Verastegui, C. (2022). Sistema de información para la gestión de citas e historias médicas en centros sanitarios de Lima Metropolitana [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio RENATI.

Basurto et al (2023) Implementación de un sistema web para mejorar la gestión de citas en los establecimientos de salud de la Dirección de Redes Integradas Lima Norte. Universidad Peruana de Ciencias e Informática Facultad de Ciencias e Ingeniería. Lima. Perú.

Benancio et al (2022) Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022. Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali. Perú.

Booth, D. (2010). Interoperability and the semantic web. En Proceedings of the 9th International Conference on Web Engineering (pp. 1-12).

Cano Mejía, J. E. (2017). Tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de Medicina del Hospital La Caleta, Chimbote 2015 [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro].

Davila Cordova, J. J. (2024). Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud de un hospital pediátrico en Lima 2023. Universidad César Vallejo

Day, R. A., & Gastel, B. (2012). How to write and publish a scientific paper (7th ed.). Cambridge University Press.

Dick, W., & Carey, L. (1978). The systematic design of instruction. Glenview: Scott, Foresman.

Drucker, P. F. (1954). The practice of management. Nueva York: Harper.

Espinoza, C., y García, J. (2021). Sistema web para la gestión administrativa de la Parroquia Santa María de Jesús. Lima: Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

Garcia I. (2022), Trazabilidad del aprovechamiento forestal en la concesión ecoforestal Ucayali SAC, distrito Nueva Requena, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Ucayali. Perú.

Gines Tupayachi, R. A. (2017). Sistema web para procesos de reserva de citas médicas en el Hospital Municipal Los Olivos.

Hernández et al. (2014). Metodología de la investigación. Santa fe, Mexico: McGRAW-HIL.

ISO (2010). ISO 9241-110:2010. Ergonomía de la interacción humano-computadora — Parte 110: Principios de diseño para la accesibilidad y la usabilidad.

ISO (2013): "El cumplimiento es la capacidad de una organización para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, así como con sus propias políticas y procedimientos".

ISO/IEC 25010:2011. System and software engineering - Product quality - Product quality characteristics and their subcharacteristics.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Dirección de marketing (14.ª ed.). Pearson Educación.

Laprie, J. C. (1992). Dependability: Basic concepts and terminology. Springer-Verlag.

Last, J. M. (2001). Diccionario de Epidemiología (4.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Lazo, L. (2021). Sistema web para el control de la gestion administrativa y control socios de la cooperativa de taxis "22 de agosto limitada". Milagro - Ecuador: Facultad de Ciencias Agrarias - Universidad Agraria de Ecuador.

León et al (2020). Desarrollo de un sistema web para mejorar la gestión administrativa del hospedaje residencial BIONDI". Lima: Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

López, G., Sánchez, H., & Ruiz, J. (2021). Mejoras en la eficiencia hospitalaria mediante sistemas de gestión de citas en línea. Journal of Health Informatics, 16(4), 217-223.

Lora-Loza, M., et al. (2024). Satisfacción del usuario y gestión de citas en un hospital nivel-II de la selva del Perú. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas.

Manay et al. (2022) Gestión de Procesos para la Optimización se Citas Médicas en el Centro Médico Guerrero Salud S.A.C. Universidad de Sipan. Pimentel. Perú.

Miller, R. B. (1968). Response time in man-computer conversational transactions. Proceedings of the Fall Joint Computer Conference, 33, 267–277.

Moncayo, J. (2021). Sistema web para automatizar la gestión administrativa y comercial de la empresa Ferrogarcés. Milagro - Ecuador: Facultad de Ciencias Agrarias - Universidad Agraria de Ecuador.

Norman, D. A. (1988). The design of everyday things. Nueva York: Basic Books.

Organización Mundial de la Salud. (2020). Calidad de la atención en servicios de salud: Marco para países de ingresos bajos y medios. OMS.

Pérez, A., & Rodríguez, M. (2020). Aplicaciones web en la gestión de citas médicas: Una revisión de su impacto en la eficiencia hospitalaria. Revista de Gestión Sanitaria, 14(1), 34-45.

Pineda, C., Rodríguez, M., & Cáceres, A. (2017). Gestión eficiente de citas médicas en hospitales públicos. Revista de Administración en Salud, 19(3), 120–130.

Pressman, R. S. (2005). INGENIERÍA DEL SOFTWARE. Obtenido de 5: edición: https://alelopj.weebly.com/uploads/9/3/6/4/936494/roger_pressmaningeniera_del_softwarev_ed-cap1.pdf

Rodríguez, C., Olveira, F., Cobucci, G., & Cabrera, I. (2019). Historia Clínica Electrónica: una herramienta para optimizar la gestión de la atención psicológica en la Facultad de Psicología. Universidad de la República de Uruguay, 1.

Rojas, M., & Gutiérrez, L. (2016). Efectos de una gestión ineficaz de citas en el seguimiento clínico. Revista Médica Colombiana, 45(2), 85–93.

Siewiorek, D. P. (1992). Fault tolerance in computer systems. IEEE Computer, 25(4), 26-37.

Sifuentes, et al. (2022). Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022. [tesis de pre grado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio institucional Upp. http://repositorio.upp.edu.pe/handl e/UPP/366

Sommerville, I. (2011). Ingeniería de Software (9.ª ed.). Pearson Educación.

Superintendencia Nacional de Salud. (s.f.). Definiciones operacionales. Recuperado de https://1library.co/article/asignada-programado-atenci%C3%B3n-consulta-medicina-encuentra-atenci%C3%B3n-espec%C3%ADfico.qood2gjq

Vázquez, J., López, R., & Martín, M. (2017). Optimización de la gestión de citas médicas mediante aplicaciones web: Un estudio en hospitales públicos. Revista de Tecnología en Salud, 8(3), 112-120.

Villaverde Aguilar, J. M. (2024). Aplicación de la metodología Lean Healthcare en la mejora del proceso de programación de citas médicas del Centro de Salud Primavera. Universidad Nacional Federico Villarreal. https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/9463

Viscaino, M., Villacrés, S., Gallegos, C., & Negrete , J. (2019). Evaluación de la gestión del mantenimiento en hospitales del instituto ecuatoriano de seguridad social de la zona 3 del Ecuador. Ingenius, 59-71.

Weber, M. (1922). Economía y sociedad. Madrid: Fondo de Cultura Económica.

Zamorín, M., González, P., & Pérez, F. (2019). Aplicaciones web en la gestión de citas médicas: Un análisis de la mejora en la eficiencia hospitalaria. Revista de Innovación en Salud, 15(2), 45-59.

Zurita N (2020) Sistema web para la gestión administrativa de la Empresa de Capacitación Profesional DIENAV. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel, 2020.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Tesis: "APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025"

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025 ?	Determinar el nivel de relación que existe entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025	Existe un nivel de relación significativa entre el APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025	**Variable 1: APP HAYA** **Variable 2: Gestión de consulta de cita**	1. Funcionalidad 2. Confiabilidad 3. Usabilidad 1. Eficiencia 2. Productividad 3. Atención al usuario	Idoneidad Exactitud Interoperabilidad Cumplimiento y Seguridad Tolerancia a las fallas Facilidad de recuperación Facilidad de comprensión Facilidad de aprendizaje Operabilidad Tiempo de respuesta del sistema Promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita Citas agendadas Número de citas gestionadas Citas efectivas Tasa de uso del sistema de citas Tasa de incidencia Tiempo promedio de respuesta Nivel de satisfacción	**Tipo de Investigación:** Cuantitativa **Nivel de investigación:** Descriptivo **Esquema:** **Población**: 16 trabajadores **Muestra:** 16 trabajadores **Instrumento:** Cuestionario
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis especificas**				
1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025? 2 ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025? 3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025?	1. Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025 2. Analizar el nivel de relación que existe entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025 3. Analizar el nivel de relación que existe entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025	1. Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025 2. Existe un nivel de relación significativa entre la confiabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025 3. Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025				

ANEXO 2: Instrumentos de aplicación

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	APP HAYA					
D1	**Funcionalidad**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
01	¿Considera que el APP HAYA cumple con los procedimientos funcionales idóneos para realizar la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
02	¿Considera que la información ingresada en el APP HAYA genera información exacta para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
03	¿Considera que el APP HAYA es un software que cuenta con exactitud para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
04	¿Considera que el APP HAYA es un sistema que interopera con otros sistemas informáticos para la buena gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
D2	**Confiabilidad**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	¿Considera que el APP HAYA protege la información de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
06	¿Considera usted que el APP HAYA es seguro y confiable dado que almacena datos de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
07	¿Considera que el APP HAYA tiene un tiempo determinado para la tolerancia de fallas que pueda presentar el sistema?					
08	¿considera usted que el APP HAYA tiene facilidad de recuperación de datos si esta puede presentar algún tipo de error?					
D3	**Usabilidad**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	¿Considera que el APP HAYA, es fácil de comprender por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
10	¿Considera que el APP HAYA, es de fácil aprendizaje para los Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
11	¿Considera que el APP HAYA, es de fácil operar por los Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
12	¿Considera usted que la operabilidad del APP HAYA es efectiva?					

Ítems	GESTIÓN DE CONSULTA DE CITA					
D1	**Eficiencia**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	¿Considera usted que el tiempo de respuesta del sistema para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es eficiente?					
14	¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema es importante para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
15	¿Considera que el promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita es adecuado en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
16	¿Considera usted que las citas agendadas se agendaron correctamente mediante el APP HAYA?					
D2	**Productividad**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17	¿Considera usted que la productividad se evidencia en el número de citas gestionadas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
18	¿Considera usted que las citas efectivas se dan de manera productiva por el APP HAYA?					
19	¿Considera usted que es importante la productividad en la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
20	¿Considera usted que la tasa de uso del sistema de citas es óptima?					
D3	**Atención al usuario**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
21	¿Considera usted que la tasa de incidencia disminuyo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
22	¿Considera usted que la tasa de incidencia descendió por el uso del APP HAYA en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
23	¿Considera que el tiempo de promedio de respuesta se encuentra dentro de los establecido en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?					
24	¿Considera que el nivel de satisfacción en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es óptimo?					

ANEXO 3: Matriz de validación

Tesis: “APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025”.

Tesis: “APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025”.

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
APP HAYA	Funcionalidad	Idoneidad	¿Considera que el APP HAYA cumple con los procedimientos funcionales idóneos para realizar la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Exactitud	¿Considera que la información ingresada en el APP HAYA genera información exacta para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera que el APP HAYA es un software que cuenta con exactitud para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Interoperabilidad	¿Considera que el APP HAYA es un sistema que interopera con otros sistemas informáticos para la buena gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
	Confiabilidad	Cumplimiento y seguridad	¿Considera que el APP HAYA protege la información de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que el APP HAYA es seguro y confiable dado que almacena datos de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tolerancia a fallas	¿Considera que el APP HAYA tiene un tiempo determinado para la tolerancia de fallas que pueda presentar el sistema?				x		x		x		x		
		Facilidad de recuperación	¿considera usted que el APP HAYA tiene facilidad de recuperación de datos si esta puede presentar algún tipo de error?				x		x		x		x		
	Usabilidad	Facilidad de comprensión	¿Considera que el APP HAYA, es fácil de comprender por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera que el APP HAYA, es de fácil aprendizaje para los Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Facilidad de aprendizaje	¿Considera que el APP HAYA, es de fácil operar por los Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Operabilidad	¿Considera usted que la operabilidad del APP HAYA es efectiva?				x		x		x		x		

Pucallpa, abril del 2025

Validador
Hugo Vicente Flores Bonifacio

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de consulta de cita	Eficiencia	Tiempo de respuesta del sistema	¿Considera usted que el tiempo de respuesta del sistema para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es eficiente?				x		x		x		x		
			¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema es importante para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita	¿Considera que el promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita es adecuado en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Citas agendadas	¿Considera usted que las citas agendadas se agendaron correctamente mediante el APP HAYA?				x		x		x		x		
	Productividad	Número de citas gestionadas	¿Considera usted que la productividad se evidencia en el número de citas gestionadas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Citas efectivas	¿Considera usted que las citas efectivas se dan de manera productiva por el APP HAYA?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que es importante la productividad en la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tasa de uso del sistema de citas	¿Considera usted que la tasa de uso del sistema de citas es óptima?				x		x		x		x		
	Atención al usuario	Tasa de incidencia	¿Considera usted que la tasa de incidencia disminuyo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que la tasa de incidencia descendió por el uso del APP HAYA en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tiempo promedio de respuesta	¿Considera que el tiempo de promedio de respuesta se encuentra dentro de los establecido en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Nivel de satisfacción	¿Considera que el nivel de satisfacción en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es óptimo?				x		x		x		x		

Pucallpa, abril del 2025

Validador
Hugo Vicente Flores Bonifacio

Tesis: "APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025".

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
APP HAYA	Funcionalidad	Idoneidad	¿Considera que el APP HAYA cumple con los procedimientos funcionales idóneos para realizar la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Exactitud	¿Considera que la información ingresada en el APP HAYA genera información exacta para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera que el APP HAYA es un software que cuenta con exactitud para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Interoperabilidad	¿Considera que el APP HAYA es un sistema que interopera con otros sistemas informáticos para la buena gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
	Confiabilidad	Cumplimiento y seguridad	¿Considera que el APP HAYA protege la información de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que el APP HAYA es seguro y confiable dado que almacena datos de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tolerancia a fallas	¿Considera que el APP HAYA tiene un tiempo determinado para la tolerancia de fallas que pueda presentar el sistema?				x		x		x		x		
		Facilidad de recuperación	¿considera usted que el APP HAYA tiene facilidad de recuperación de datos si esta puede presentar algún tipo de error?				x		x		x		x		
	Usabilidad	Facilidad de comprensión	¿Considera que el APP HAYA, es fácil de comprender por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera que el APP HAYA, es de fácil aprendizaje para los Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Facilidad de aprendizaje	¿Considera que el APP HAYA, es de fácil operar por los Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Operabilidad	¿Considera usted que la operabilidad del APP HAYA es efectiva?				x		x		x		x		

Pucallpa, abril del 2025

NONBRES Y APELLIDOS:
DNI: 44447096
FIRMA:

C.P.C.C. Rolando Perez Noriega Monte
COLEG. 15-783

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de consulta de cita	Eficiencia	Tiempo de respuesta del sistema	¿Considera usted que el tiempo de respuesta del sistema para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es eficiente?				x		x		x		x		
			¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema es importante para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita	¿Considera que el promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita es adecuado en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Citas agendadas	¿Considera usted que las citas agendadas se agendaron correctamente mediante el APP HAYA?				x		x		x		x		
	Productividad	Número de citas gestionadas	¿Considera usted que la productividad se evidencia en el número de citas gestionadas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Citas efectivas	¿Considera usted que las citas efectivas se dan de manera productiva por el APP HAYA?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que es importante la productividad en la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tasa de uso del sistema de citas	¿Considera usted que la tasa de uso del sistema de citas es óptima?				x		x		x		x		
	Atención al usuario	Tasa de incidencia	¿Considera usted que la tasa de incidencia disminuyo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que la tasa de incidencia descendió por el uso del APP HAYA en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tiempo promedio de respuesta	¿Considera que el tiempo de promedio de respuesta se encuentra dentro de los establecido en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Nivel de satisfacción	¿Considera que el nivel de satisfacción en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es óptimo?				x		x		x		x		

Pucallpa, abril del 2025

NONBRES Y APELLIDOS:
DNI: 44447080
FIRMA:

C.P.C.C. Rolando Pérez Noriega Monte
COLEG 15-783

Tesis: "APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025".

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
APP HAYA	Funcionalidad	Idoneidad	¿Considera que el APP HAYA cumple con los procedimientos funcionales idóneos para realizar la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Exactitud	¿Considera que la información ingresada en el APP HAYA genera información exacta para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera que el APP HAYA es un software que cuenta con exactitud para la gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Interoperabilidad	¿Considera que el APP HAYA es un sistema que interopera con otros sistemas informáticos para la buena gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
	Confiabilidad	Cumplimiento y seguridad	¿Considera que el APP HAYA protege la información de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que el APP HAYA es seguro y confiable dado que almacena datos de los pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tolerancia a fallas	¿Considera que el APP HAYA tiene un tiempo determinado para la tolerancia de fallas que pueda presentar el sistema?				x		x		x		x		
		Facilidad de recuperación	¿considera usted que el APP HAYA tiene facilidad de recuperación de datos si esta puede presentar algún tipo de error?				x		x		x		x		
	Usabilidad	Facilidad de comprensión	¿Considera que el APP HAYA, es fácil de comprender por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera que el APP HAYA, es de fácil aprendizaje para los Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Facilidad de aprendizaje	¿Considera que el APP HAYA, es de fácil operar por los Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Operabilidad	¿Considera usted que la operabilidad del APP HAYA es efectiva?				x		x		x		x		

Pucallpa, abril del 2025

Firma del validador
Mg Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
DNI: 44795562

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de consulta de cita	Eficiencia	Tiempo de respuesta del sistema	¿Considera usted que el tiempo de respuesta del sistema para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es eficiente?				x		x		x		x		
			¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema es importante para la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita	¿Considera que el promedio de tiempo de espera para disponibilidad de cita es adecuado en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Citas agendadas	¿Considera usted que las citas agendadas se agendaron correctamente mediante el APP HAYA?				x		x		x		x		
	Productividad	Número de citas gestionadas	¿Considera usted que la productividad se evidencia en el número de citas gestionadas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Citas efectivas	¿Considera usted que las citas efectivas se dan de manera productiva por el APP HAYA?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que es importante la productividad en la gestión de consulta de citas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tasa de uso del sistema de citas	¿Considera usted que la tasa de uso del sistema de citas es óptima?				x		x		x		x		
	Atención al usuario	Tasa de incidencia	¿Considera usted que la tasa de incidencia disminuyo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que la tasa de incidencia descendió por el uso del APP HAYA en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Tiempo promedio de respuesta	¿Considera que el tiempo de promedio de respuesta se encuentra dentro de los establecido en el Hospital Amazónico de Yarinacocha?				x		x		x		x		
		Nivel de satisfacción	¿Considera que el nivel de satisfacción en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es óptimo?				x		x		x		x		

Pucallpa, abril del 2025

Firma del validador
Mg Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
DNI: 44795562

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 01: APP HAYA

Nombre de la prueba de confiabilidad	
Alfa de Cronbach *** otra prueba que considere**	**Ítems**
0.770	12

Fuente: Base de datos

Interpretación: El Estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0.770, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Variable 02: Gestión de consulta de citas

Nombre de la prueba de confiabilidad	
Alfa de Cronbach *** otra prueba que considere**	**Ítems**
0.790	12

Fuente: Base de datos

Interpretación: El Estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0.790, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, abril del 2025

Validador
Hugo Vicente Flores Bonifacio

ANEXO 5: Base de datos de la Confiabilidad

VARIABLE 1: APP HAYA

	D1. FUNCIONALIDAD					D2. CONFIABILIDAD					D3. USABILIDAD					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	**TOTAL**	P5	P6	P7	P8	**TOTAL**	P9	P10	P11	P12	**TOTAL**	
E1	1	1	1	1	**4**	1	1	2	2	**6**	1	1	2	2	**6**	**16**
E2	1	2	1	3	**7**	1	1	2	2	**6**	1	1	3	3	**8**	**21**
E3	1	1	2	2	**6**	5	1	4	3	**13**	1	1	4	1	**7**	**26**
E4	1	4	2	2	**9**	2	2	1	3	**8**	1	4	2	1	**8**	**25**
E5	1	1	1	1	**4**	5	1	2	2	**10**	1	1	2	2	**6**	**20**
E6	1	2	1	3	**7**	1	1	2	2	**6**	1	1	3	3	**8**	**21**
E7	1	1	2	2	**6**	1	1	2	3	**7**	1	1	2	1	**5**	**18**
E8	1	4	5	2	**12**	2	2	1	3	**8**	1	4	2	5	**12**	**32**
E9	1	1	2	2	**6**	1	1	2	3	**7**	1	1	2	1	**5**	**18**
E10	1	1	2	1	**5**	5	2	4	3	**14**	1	1	2	5	**9**	**28**
E11	1	3	2	3	**9**	2	2	1	3	**8**	1	1	3	1	**6**	**23**
E12	1	1	2	2	**6**	1	1	2	3	**7**	1	5	2	4	**12**	**25**
E13	1	3	5	2	**11**	2	2	1	3	**8**	1	1	2	1	**5**	**24**
E14	1	4	2	3	**10**	1	1	2	3	**7**	1	2	2	1	**6**	**23**
E15	1	1	2	2	**6**	2	2	1	3	**8**	2	4	2	1	**9**	**23**
E16	1	1	2	2	**6**	2	2	1	3	**8**	1	1	2	1	**5**	**19**

VARIABLE 2: GESTION DE CONSULTA DE CITA

	D1. EFICIENCIA					D2. PRODUCTIVIDAD					D3. ATENCION AL USUARIO					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	
E1	1	1	2	3	**7**	1	3	2	1	**7**	1	1	1	3	**6**	**20**
E2	1	1	3	2	**7**	1	1	3	3	**8**	1	1	2	2	**6**	**21**
E3	2	2	1	2	**7**	1	1	3	3	**8**	1	3	2	3	**9**	**24**
E4	1	4	1	3	**9**	1	1	2	2	**6**	1	4	3	3	**11**	**26**
E5	1	1	2	3	**7**	1	3	2	1	**7**	1	1	1	3	**6**	**20**
E6	1	1	3	2	**7**	1	1	3	3	**8**	1	1	5	2	**9**	**24**
E7	2	2	1	2	**7**	1	1	3	3	**8**	1	3	2	3	**9**	**24**
E8	1	1	1	3	**6**	1	4	2	2	**9**	1	3	3	3	**10**	**25**
E9	1	1	5	3	**10**	1	1	2	2	**6**	1	3	5	3	**12**	**28**
E10	1	1	2	3	**7**	1	3	5	1	**10**	1	1	1	3	**6**	**23**
E11	1	1	3	2	**7**	1	1	3	3	**8**	1	3	3	3	**10**	**25**
E12	2	2	1	2	**7**	1	4	3	3	**11**	5	1	5	3	**14**	**32**
E13	1	1	1	3	**6**	1	1	2	2	**6**	1	1	2	2	**6**	**18**
E14	1	1	1	3	**6**	1	1	2	2	**6**	1	3	2	3	**9**	**21**
E15	1	1	3	2	**7**	1	1	3	3	**8**	1	3	3	3	**10**	**25**
E16	2	2	1	2	**7**	1	1	3	3	**8**	5	3	3	3	**14**	**29**

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis

UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT – REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Alexander Quispe Inquiltupa Christian Kenny Grandez Grandez Lin Remin Vargas Arevalo, autor(es) de la tesis de pregrado titulada:

"APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025 "

Sustentada el año: 2025

Con la asesoría de: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

En la Facultad: Ingeniería de Sistemas

Escuela Profesional: Ingeniería de Sistemas

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite el VRI UPP.

TOTAL [x] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (http://repositorio.upp.edu.pe/), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29/09/2025

DNI: 48702152	DNI: 73075626	DNI: 43991018

http://repositorio.upp.edu.pe/
repositorio@upp.edu.pe

Anexo 7: Informe de conformidad del asesor

Universidad Privada de Pucallpa

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

INFORME N° 0019-2025-UPP-\AMSR

A	:	Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales Decano de la Facultad
Asunto	:	Conformidad del informe final de tesis
Fecha	:	Pucallpa, 23 de julio de 2025.

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la **CONFORMIDAD** del informe final de tesis, denominado **APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025** pertenecientes a **Alexander Quispe Inquiltupa, Christian Kenny Grandez Grandez y Lin Remin Vargas Arevalo** de la Escuela Profesional **Ingeniería de Sistemas**, en calidad de **Asesor**.

Remito a su despacho mi **CONFORMIDAD** del del informe final de tesis, para continuar con los trámites correspondientes.

Es todo lo que le puedo informar por el momento a usted señor Decano

Atentamente,

Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales

Anexo 8: Informe de conformidad del revisor

INFORME N° 0036-2025-UPP-\HVFB-REVISOR

A	:	Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales Decano de la FIS
Del	:	Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio Docente Revisor UPP
Asunto	:	Conformidad del Informe de Tesis
Fecha	:	Pucallpa, 30 de julio de 2025

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la **CONFORMIDAD** del Informe de Tesis denominado: **"APP HAYA y Gestión de consulta de cita en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2025"**, de los tesistas Alexander Quispe Inquiltupa, Christian Kenny Grandez Grandez y Lin Remin Vargas Arévalo de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

Remito a su despacho mi **CONFORMIDAD** del Informe de Tesis.

Es todo lo que informo a usted señor Decano.

Atentamente,

Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio

Anexo 9: Evidencias (imágenes y/o fotos)

OFICIOS
ENVIADOS
El Tumi

El Tumi