



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO

**TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DE LA CLÍNICA STELLA MARIS DE PUEBLO LIBRE, 2019**

PRESENTADA POR  
**MILUSKA RUBIÑOS MEDINA**

**TRABAJO ACADÉMICO**

PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN  
EMERGENCIA Y DESASTRES

ASESOR

**DRA. MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRIGUEZ**

**LIMA, PERÚ**

2021



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**  
**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**TRABAJO ACADÉMICO**

**TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DE LA CLÍNICA STELLA MARIS DE PUEBLO LIBRE, 2019**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN  
ENFERMERÍA EN EMERGENCIA Y DESASTRES**

**PRESENTADA POR:  
MILUSKA RUBIÑOS MEDINA**

**ASESORA:  
DRA. MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRIGUEZ**

**LIMA, PERÚ  
2021**

**TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DE LA CLÍNICA STELLA MARIS DE PUEBLO LIBRE, 2019**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **Asesora:**

Dra. María Del Rosario Oré Rodríguez

### **Miembros del jurado:**

#### **Presidenta:**

Dra. Enf. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta

#### **Secretaria:**

Dra. Enf. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

#### **Vocal:**

Mg. Enf. Mónica Ricardina Espinoza Narcisa

## **DEDICATORIA**

Al Creador altísimo por iluminarme en el sendero del éxito profesional siendo mi guía espiritual para terminar con éxito el presente estudio, a mi querida madre y adorado hijo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Clínica Stella Maris por otorgarme su valioso apoyo para el trabajo de campo en su digna institución y a los pacientes por su enorme colaboración desinteresada.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	8
2.1. Diseño metodológico	8
2.2. Población y muestra	8
2.3. Criterios de selección	9
2.4. Técnicas de recolección de datos	10
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	12
2.6. Aspectos éticos	12
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
FUENTES DE INFORMACIÓN	27
ANEXOS	30



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019	13
<b>Tabla 2</b> Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019	14
<b>Tabla 3</b> Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019	15
<b>Tabla 4</b> Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019	16
<b>Tabla 5</b> Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019	17
<b>Tabla 6</b> Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019	18

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019. **Material y método:** Estudio de enfoque cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal y diseño correlacional. La muestra del presente estudio de investigación estuvo conformada por 222 usuarios de nivel prioridad III y IV. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de Satisfacción del Usuario SERVQUAL. **Resultados:** Los usuarios externos de la Clínica Stella Maris calificaron el tiempo de espera como inaceptable en el 52.3% y la satisfacción del usuario fue preponderante de insatisfacción 53.2%. **Conclusión:** Existe una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019, dada por la Correlación de Rho Spearman = 0.612, con un p-valor = 0.029; aceptando la hipótesis de investigación.

**Palabras clave:** Tiempo, satisfacción, usuario

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between waiting time and external user satisfaction in the Emergency Service of the Stella Maris Clinic in Pueblo Libre, 2019. **Material and method:** Study of quantitative approach, descriptive method, cross-sectional and correlational design. The sample of the present research study was made up of 222 priority level III and IV users. The technique was the survey and the instrument was a SERVQUAL User Satisfaction questionnaire. **Results:** The external users of the Stella Maris Clinic rated the waiting time as unacceptable in 52.3% and the user's satisfaction was preponderant of dissatisfaction in 53.2%. **Conclusion:** There is a significant relationship between waiting time and external user satisfaction in the Emergency Service of the Stella Maris Clinic in Pueblo Libre, 2019 given by the Rho Spearman Correlation = 0.612, with a p-value = 0.029; accepting the research hypothesis.

**Key words:** Time, satisfaction, user

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud (OMS)<sup>1</sup>, reportó tiempo de espera prolongado en los servicios de emergencia, incrementándose en el mundo en el 32%. En el 2010 se atendía a 90.3 millones y el 2019 a 119.2 millones de pacientes, trayendo como consecuencia la saturación con mayor tiempo de espera; por ello, un 33% de los pacientes críticos debió esperar más de dos horas para ser atendido, 67% en estado grave se atendieron en un lapso de tiempo dado; las atenciones tardías traen secuelas incapacitantes o decesos de pacientes en un 10%; por ende, las atenciones de enfermería oportunas producen mejores resultados en condiciones de congestión.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS)<sup>2</sup>, manifestó que actualmente existe una creciente demanda en los servicios de emergencia, con una enorme carga laboral, congestión, produciendo malestar e incomodidades tanto al paciente y enfermeros; con tiempo de espera prolongados, conllevando a que la atención no sea oportuna y eficaz; donde los usuarios de niveles de prioridad III y IV se encuentren insatisfechos por la excesiva demora para ser atendidos, deteriorando la imagen de los enfermeros, unidades de emergencia y la institución; se dan por insuficiente número de médicos especialistas 58%, de camas 70%, ambientes reducidos e insuficientes 66%, escases de camillas 17%, carencia de silla de ruedas 20%, no cuentan con flujograma de orientación 60%, insuficiente personal de enfermería 60% y de laboratorios y farmacias permanentes 28%.

El Centro Nacional de Estadísticas Médicas (NCHS)<sup>3</sup>, reportó que la cantidad de usuarios que requieren ser atendidos de emergencia se incrementó de 16 a 50%, trayendo como consecuencia que el tiempo de espera se prolongue aún más en usuarios de niveles de prioridad III y IV de 33 a 75%; afectando negativamente por ser considerados problemas de salud no urgentes; por ende, solo son atendidos los niveles de prioridad I y II, de gravedad y urgencia, las consecuencias son caóticas por las colas que se forman en los pasadizos llenos de pacientes en camillas o silla de ruedas, ocasionando reclamos de usuarios y/o familiares, con existencia de hacinamiento y espera para la atención de 4 a 8 horas.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA)<sup>4</sup>, señaló que el usuario que acude al servicio de emergencia es mucho más exigente, ver la aglomeración de pacientes ocasiona tiempos de espera prolongados, maltratando al enfermero, pudiendo incluso llegar a enfrentarse físicamente, donde el usuario exige ser atendido sin pérdida de tiempo, disminuyendo el tiempo de espera, condicionando a que el usuario perciba la satisfacción de sus necesidades y consecuentemente la calidad de atención. El tiempo de espera según niveles de Prioridad I es de gravedad súbita extrema siendo inmediato, Prioridad II es de urgencia mayor en solo 10 minutos, Prioridad III es de urgencia menor en 20 minutos, Prioridad IV es de patología aguda en 30 minutos.<sup>5</sup>

Según reportes del MINSA<sup>6</sup>, existe un tiempo de espera prolongado en los servicios de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 71%, Hospital Edgardo Rebagliati Martins 71%, Hospital Alberto Sabogal Sologuren 59%, Hospital de Emergencias Grau 89%, Hospital Luis Negreiros 96%, Hospital Arzobispo Loayza 93%, Hospital Cayetano Heredia 75% y Hospital María Auxiliadora 78%.

En la Clínica Stella Maris, el enfermero atiende a diario a usuarios con malestar o dolencias de situaciones de emergencia que acarrearán peligro a su vida o urgencia que no amenazan su vida; dando al paciente con prioridad I y II atención inmediata; sin embargo, los pacientes de prioridad III y IV deben regresar a la sala de espera; asimismo, los servicios de emergencia son de prioridad para los usuarios que acuden con problemas ya sea de urgencias o emergencias; es decir, para ser atendidos inmediatamente de manera rápida y oportuna; incrementándose las horas de espera para ser atendidos y la insatisfacción del paciente y/o usuario.

Por ello, un 33% de pacientes críticos debieron esperar más de 2 horas para ser atendidos; además, las atenciones tardías traen consecuencias permanentes de incapacidad o muerte en un 10%, donde una atención inoportuna desencadenará en usuarios de prioridad III y IV estén descontentos por la excesiva demora de la atención de 33 a 75%, deteriorando la imagen del servicio, enfermero e institución; en tanto estos indicadores continúen ocasionando la insatisfacción y deserción de usuarios, es imprescindible el estudio del tiempo de espera en la atención sanitaria<sup>7</sup>.

El estudio es muy relevante asistencialmente en emergencias, se tendrá una información actualizada que permitirán identificar los puntos débiles de la accesibilidad para ser atendidos los usuarios externos, repercutiendo en tener que esperar prolongados tiempos y repercutiendo en el descontento por el servicio; por ende, deben implementarse mejoras continuas que van a permitir acortar la espera y elevar la satisfacción del paciente y/o usuario; asimismo, es necesario establecer un manejo eficiente de parte del enfermero para identificar de manera correcta las necesidades y el establecimiento de prioridades en su atención de manera efectiva y eficaz.

El aporte del estudio consiste en proponer mejoras continuas de enfermería de tiempos de respuesta y atención con medidas concretas oportunas evaluables contribuyendo en la optimización del funcionamiento haciéndose más eficientes impulsando la formación de enfermería para atender a los usuarios externos en el menor tiempo posible de atención, elevando así la calidad resolutive asistencial; con ello se mejoraría el prestigio institucional, siendo reconocidas por su eficiencia laboral y los usuarios estarán satisfechos; conllevando a que no migren a otras instituciones de emergencias o atenderse en centros asistenciales privados.

Los antecedentes a nivel nacional; Pérez<sup>8</sup>; en el 2018, en Trujillo: Perú, realizó un estudio titulado: “Satisfacción del usuario y su relación con el tiempo de espera para la atención de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Belén”. Los resultados fueron que están satisfechos en un 71% y el tiempo de espera menor de 3 horas en un 69%. Las conclusiones fueron que la relación entre la satisfacción con el tiempo de espera de los usuarios influye si hay un mayor tiempo de espera, una mala relación entre paciente y enfermera afectaran la satisfacción del usuario.

Aquino<sup>9</sup>; en el 2018, en Lima: Perú, realizó un estudio titulado: “Tiempo del proceso de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte”. Los resultados del presente estudio con respecto al tiempo de atención fueron poco aceptables en un 62.1% y en referencia a la satisfacción del usuario fue insatisfecho un 60.6%. Las conclusiones fueron que existe relación significativa entre el tiempo del proceso de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de -0.67, con un p-valor de 0.027 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05.

Zambrano<sup>10</sup>; en el 2017, en Lima: Perú, realizó un estudio titulado: “Tiempo de espera y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Centro Médico Naval”. Los resultados fueron que el tiempo de espera en el proceso de atención de emergencia fue 31,6%; y 48,5% están insatisfechos, los pacientes catalogan el tiempo de espera en el proceso de atención de emergencia para pacientes con prioridad III como razonable un 31,6%. Las conclusiones fueron que mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r=-0.609$   $p<0.001$  se pudo establecer que existe correlación negativa normal entre tiempo de espera y satisfacción.

Los antecedentes a nivel internacional; Quinde<sup>11</sup>; en el 2018, en Guayaquil: Ecuador, realizó un estudio titulado: “Análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente del Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS”. Los resultados del estudio fueron que la satisfacción del paciente en el área de urgencias fue regular 35%; y el tiempo de espera muy lento 50%. Las conclusiones fueron que los pacientes del área de urgencias requieren un mejoramiento en los tiempos de atención e insatisfacción por prolongados tiempos de espera.

Peña et al<sup>12</sup>; en el 2017, en Nueva Jersey: Estados Unidos, realizaron un estudio titulado: “Análisis de los tiempos de espera y el impacto en la satisfacción del paciente en tiempo real”. Los resultados de la investigación fueron que el 95,74% están satisfechos con sus tiempos de espera, en promedio 30 a 60 minutos, y el 96,2% dijeron que la duración de la espera fue razonable. Las conclusiones fueron que la aplicación de una breve encuesta del tiempo de espera mejora la retroalimentación, puede ser utilizada para asegurar medidas encaminadas a realizar avances importantes en el mejoramiento de las condiciones de salud.



Sun et al<sup>13</sup>; en el 2017, en Beijing: China, realizaron un estudio titulado: “Reduciendo el tiempo de espera y satisfacción en pacientes chinos Hospital General Terciario”. Los resultados fueron que la duración promedio mensual del tiempo de espera disminuyó 3.49 min y 8.70 min para surtir recetas, los tiempos de espera para consultas entre 20.88 - 23.92 min, de octubre de 2014 a agosto de 2015, se redujo entre 15.83-20.32 min, en lo referente a la satisfacción de 82.78 a 93.44; para el llenado de recetas varió de 59.33 hasta 89.52. Las conclusiones fueron que las intervenciones dirigidas a reducir el tiempo de espera y aumentar la satisfacción del paciente en Fujian en un hospital provincial fueron eficaces, se observó un efecto de reducción del tiempo de espera en recetar.

Por todo ello, ante la problemática encontrada se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019?, asimismo, el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019. Teniendo como objetivos específicos:

Identificar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

Identificar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

Identificar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

Identificar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

Identificar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

Siendo la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

El presente estudio consta de: Introducción, Materiales y Métodos, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Fuentes de información y Anexos.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal, diseño no experimental y correlacional.

### 2.2. Población y muestra

**Población.** La población del trabajo investigativo fueron 523 usuarios externos de nivel prioridad III y IV atendidos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, durante la semana del mes de mayo de 2019.

Día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total
Mañana	50	35	38	34	40	40	36	273
Tarde	40	32	35	37	36	38	32	250
<b>Total</b>	90	67	73	71	76	78	68	523

**Muestra.** Para calcular la muestra investigativa se consideraron necesarios usarse la fórmula estadística del muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error del 5%.

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

p = Proporción de la población deseada

q = Proporción de la población no deseada

E = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Reemplazando la formula tenemos:

$$n = \frac{N Z^2 p.q}{(N - 1) E^2 + (Z^2 p.q)}$$

$$n = \frac{(523) (1.96) (1.96) (0.50) (0.50)}{(523-1) (0.05) (0.05) + (1.96) (1.96) (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{502.2892}{1.305 + 0.9604} = \frac{502.2892}{2.2654} = 221.72207 = 222$$

n = 222 usuarios externos de nivel de prioridad III y IV

### 2.3. Criterios de selección

Para seleccionar la muestra se tuvo que tener en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión, que son detallados seguidamente:

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, durante el mes de mayo de 2019.
- Usuarios externos de nivel de prioridad III y IV de ambos sexos.
- Que aceptan participar de forma voluntaria en el presente estudio.

Criterios de exclusión:

- Usuarios de nivel de prioridad I y II.
- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios impacientes que se van a otras entidades de salud públicas o privadas.
- Usuarios que llegan en camillas, minusválidos o con problemas mentales.

## 2.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en el trabajo investigativo fue la encuesta y como instrumentos para recolectar la información fueron los siguientes:

**Instrumento 1:** Tiempo de espera en minutos del usuario externo

Dimensiones	Niveles y rangos		
	Inaceptable	Medianamente aceptable	Aceptable
Prioridad III	31 – 60 minutos	21 – 30 minutos	20 minutos
Prioridad IV	> 60 minutos	31 – 60 minutos	30 minutos

Fuente: Norma Técnica de los Servicios de Emergencia NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01

**Instrumento 2:** Satisfacción del Usuario (SERVQUAL); el cual constó de 20 ítems, según dimensiones fiabilidad (05 ítems), capacidad de respuesta (03 ítems), seguridad (04 ítems), empatía (04 ítems) y aspectos tangibles (04 ítems); el cual fue medido por rangos de la Escala de Estanones, cuyo valor final fue insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho; cuya validez del instrumento de la Prueba Binomial ( $p=0.01$ ), y la confiabilidad del instrumento de Alfa de Cronbach ( $\alpha=0.89$ ).

### Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL)

Dimensiones	Niveles y rangos		
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
General	20 – 38	39	40 – 60
Fiabilidad	05 – 09	10	11 – 15
Capacidad de respuesta	03 – 05	06	07 – 09
Seguridad	04 – 07	08	09 – 12
Empatía	04 – 07	08	09 – 12
Aspectos tangibles	04 – 07	08	09 – 12

**Fuente: Parasuraman A, Ziethaml V, Berry L. MODELO DE SERVQUAL; 2004**

Para iniciar la recolección de datos, se realizaron las gestiones administrativas con el director de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, posteriormente se inscribió el trabajo en la Oficina de Docencia e Investigación, donde se hicieron las gestiones pertinentes con la enfermera jefa del Servicio de Emergencia, para realizar el cronograma del trabajo de campo a los usuarios de los niveles de prioridad III y IV; el cual tuvo una duración 20 a 30 minutos por cada participante del estudio. Asimismo, la recolección de datos se realizó de lunes a domingo, la primera semana de mes de mayo de 2019, en horarios de la mañana y tarde, encuestando diariamente a 32 usuarios de nivel prioridad III y IV, explicándoles a cada uno en que consistió el instrumento y que fue para uso exclusivo de la investigadora.

## **2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Los datos fueron tratados estadísticamente y presentados en tablas y/o gráficos, que se procesaron con ayuda del programa estadístico Microsoft Excel y el Programa Estadístico SPSS, se procedió a su posterior análisis e interpretación de acuerdo a la base teórica y antecedentes del estudio para su discusión, conclusiones y recomendaciones; asimismo, para determinar los rangos de los puntajes por cada variable de estudio se utilizó la Escala de Estanones. Finalmente, para la prueba de hipótesis se hizo mediante la correlación de Rho de Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

El estudio se rige por los principios bioéticos de la autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia aplicada a las ciencias de la salud; previo consentimiento informado de los usuarios; asimismo, fue revisado y aprobado por el Comité Ética de Investigación de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad San Martín de Porres, y por el Comité Ética de Investigación de la Clínica Stella Maris.

- Autonomía; los usuarios externos participarán de forma voluntaria con la firma de su consentimiento informado.
- Beneficencia; el presente estudio será en beneficio de los usuarios externos ya que redundará en la disminución del tiempo de espera.
- No Maleficencia; porque no causará ningún daño o riesgo alguno.
- Justicia; tendrá el respeto sin discriminación alguna del usuario externo.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019

Tiempo de espera	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Inaceptable</b>	61	27.5	11	05.0	44	19.8	116	52.3
<b>Medianamente aceptable</b>	07	03.2	01	0.5	11	05.0	19	08.6
<b>Aceptable</b>	50	22.5	06	02.7	31	14.0	87	39.1
<b>Total</b>	118	53.2	18	08.1	86	38.7	222	100.0

$$r = 0.612$$

$$\alpha = 0.029$$

En la Tabla 1, la Prueba de Correlación de Rho Spearman que es de 0.612, con un p-valor = 0.029 < 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación moderada entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.



**Tabla 2.** Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019

Tiempo de espera	Fiabilidad						Total	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Inaceptable</b>	62	27.9	08	03.6	46	20.7	116	52.3
<b>Medianamente aceptable</b>	10	04.5	02	0.9	07	03.1	19	08.6
<b>Aceptable</b>	47	21.2	09	04.1	31	14.0	87	39.1
<b>Total</b>	119	53.6	19	08.6	84	37.8	222	100.0

**r = 0.783**

**$\alpha = 0.020$**

En la Tabla 2, la Prueba de Correlación de Rho Spearman que es de 0.783, con un p-valor = 0.020 < 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación alta entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

**Tabla 3.** Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019

Tiempo de espera	Capacidad de respuesta						Total	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Inaceptable</b>	55	24.8	09	04.1	52	23.4	116	52.3
<b>Medianamente aceptable</b>	11	05.0	01	0.5	07	03.2	19	08.6
<b>Aceptable</b>	47	21.2	08	03.6	32	14.4	87	39.1
<b>Total</b>	113	50.9	18	08.1	91	41.0	222	100.0

**r = 0.753**

**$\alpha = 0.023$**

En la Tabla 3, la Prueba de Correlación de Rho Spearman que es 0.753, con p-valor = 0.023 < 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación alta entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

**Tabla 4.** Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019

Tiempo de espera	Seguridad						Total	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Inaceptable</b>	66	29.7	09	04.1	41	18.5	116	52.3
<b>Medianamente aceptable</b>	07	03.2	02	0.9	10	04.5	19	08.6
<b>Aceptable</b>	43	19.4	07	03.2	37	16.7	87	39.1
<b>Total</b>	116	52.3	18	08.1	88	39.6	222	100.0

**r = 0.724**

**$\alpha = 0.026$**

En la Tabla 4, la Prueba de Correlación de Rho Spearman que es 0.724, con p-valor = 0.026 < 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación alta entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

**Tabla 5.** Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019

Tiempo de espera	Empatía						Total	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Inaceptable</b>	70	31.5	10	04.5	36	16.2	116	52.3
<b>Medianamente aceptable</b>	04	01.8	00	0.0	15	06.8	19	08.6
<b>Aceptable</b>	48	21.6	09	04.1	30	13.5	87	39.1
<b>Total</b>	122	55.0	19	08.6	81	36.5	222	100.0

**r = 0.584**

**$\alpha = 0.031$**

En la Tabla 5, la Prueba de Correlación de Rho Spearman que es 0.584, con p-valor = 0.031 < 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación moderada entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

**Tabla 6.** Relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019

Tiempo de espera	Aspectos tangibles						Total	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Inaceptable</b>	63	28.4	14	06.3	39	17.6	116	52.3
<b>Medianamente aceptable</b>	09	04.1	00	00.0	10	04.5	19	08.6
<b>Aceptable</b>	47	21.2	04	01.8	36	16.2	87	39.1
<b>Total</b>	119	53.6	18	08.1	85	38.3	222	100.0

**r = 0.557**

**$\alpha = 0.036$**

En la Tabla 6, la Prueba de Correlación de Rho Spearman que es 0.557, con p-valor = 0.036 < 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación moderada entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

En el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre; los usuarios externos sujetos del presente estudio manifestaron que el tiempo de espera es inaceptable 52.3% relacionado con usuarios insatisfechos 53.2%, obteniéndose una relación directa significativa. Al respecto el estudio de Quinde<sup>11</sup>, el 2018, en Guayaquil: Ecuador; reportó hallazgos similares donde el tiempo de espera de los usuarios fue muy lento 50% por lo que la satisfacción fue mala 35%. La Norma técnica de salud en los servicios de emergencia NTS N°042–MINS/DGSP-V.01, define que el tiempo de espera es el mejoramiento de la calidad de atención que se brinda al paciente en los servicios de emergencia de los establecimientos públicos y privados del sector salud, el objetivo fundamental de esta norma es establecer las normas técnico-administrativas para la atención de los pacientes en emergencia<sup>14</sup>. Asimismo, la satisfacción del usuario son los componentes esenciales para incrementar la competitividad de las instituciones de salud, la identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de usuarios, fundamental para alcanzar su satisfacción, es uno de los resultados más importantes para prestar servicios de buena calidad, dado que la satisfacción influye de tal manera en su comportamiento, que es una meta muy valiosa para todo servicio de salud<sup>15</sup>. Por lo que el tiempo de espera prolongado se ha considerado frustrante para los pacientes y es una causa potencial constante e importante de insatisfacción.

El tiempo de espera es inaceptable 52.3% relacionado con usuarios externos insatisfechos en la dimensión fiabilidad 53.6%, obteniéndose una relación directa significativa. Se evidencia en la dimensión fiabilidad; están insatisfechos porque la enfermera no realiza las actividades en el tiempo establecido 53.6%, desarrolla la intervención incorrectamente 51.4%, y demuestra desinterés en la resolución de problemas 50%; se encuentran satisfechos porque responden de manera a las preguntas o dudas del usuario 37.8%; y se encuentran medianamente satisfechos porque, brindan la atención no tan oportuna y segura 13.1%.

Al respecto Pérez<sup>8</sup>; el 2018, en Trujillo: Perú, reportó hallazgos coincidentes respecto a la fiabilidad donde el tiempo de espera del proceso de atención es largo 66% por lo que están insatisfechos 79%. El estudio Aquino<sup>9</sup>; el 2018, en Lima: Perú, en cuanto a la fiabilidad los usuarios perciben el tiempo de espera del proceso de atención inaceptable 62.1% por lo que se encuentran insatisfechos 60.6%.

Parasuraman et al, encontró que la fiabilidad significa que las organizaciones realizan un servicio correctamente la primera vez; además, muestra que las organizaciones se esfuerzan por cumplir las promesas y prestan atención a los resultados; el cual ha sido catalogada como la primera dimensión del modelo de la calidad del servicio<sup>16</sup>. Por ello, el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en cuanto a la fiabilidad para ejecutar el servicio en el tiempo prometido, hacer algo en cierto tiempo y llega hacerlo, cuando la enfermera muestra sincero interés en solucionarlo el problema del usuario, cuando en el servicio la atención que se realiza por primera vez es buena, preciso, cuando los registros se mantienen exentos de errores.

El tiempo de espera es inaceptable 52.3% relacionado con usuarios insatisfechos en la dimensión capacidad de respuesta 50.9%, obteniéndose una relación directa significativa. Se evidencia en la dimensión capacidad de respuesta; están insatisfechos porque no demuestran conocimientos, destrezas y habilidades 53.2%; se encuentran satisfechos porque están dispuestas a ayudar en todo momento al usuario 45%; y están medianamente satisfechos porque a veces priorizan la atención de acuerdo al orden correspondiente 9.5%.

Al respecto Pérez<sup>8</sup>; el 2018, en Trujillo: Perú, reportó hallazgos coincidentes respecto a la capacidad de respuesta donde el tiempo de espera que transcurre para la atención de su salud de los usuarios fue de mayor tiempo 66% por lo que están insatisfechos 60%. Aquino<sup>9</sup>; el 2018, en Lima: Perú, en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta muestra a los usuarios que perciben el tiempo del proceso de atención inaceptable 62.1% se encuentran insatisfechos 56.1%.

Parasuraman et al, destacó la capacidad de respuesta de enfermeros dispuestos implica clientes exactamente cuándo se harán las cosas, brindándoles una atención completa, promocionando servicios y respondiendo de acuerdo con sus solicitudes; es decir, que la capacidad de respuesta se clasificó como la segunda dimensión<sup>16</sup>. Por ello, el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en cuanto a la capacidad de respuesta se concibe a la disposición y voluntad del enfermero para ayudar al usuario y proporcionar el servicio de manera eficiente, que sea rápido, disponible para ayudar a los usuarios y nunca estén ocupados para responder a preguntas, conllevándolo a que se cumpla con lo previsto en el tiempo aceptable.



El tiempo de espera es inaceptable 52.3% relacionado con usuarios insatisfechos en la dimensión seguridad 52.3%, obteniéndose una relación directa significativa. Se evidencia en la dimensión seguridad; están insatisfechos porque el profesional de salud no le inspira confianza 49.5%, y no demuestran seguridad en su quehacer 48.2%; se encuentran satisfechos porque se sienten seguros con la atención que les brindan 41%; y están medianamente satisfechos porque el profesional de salud les trata con poca amabilidad 16.7%.

El estudio de Pérez<sup>8</sup>; el 2018, en Trujillo: Perú, reportó hallazgos coincidentes donde el tiempo de espera que transcurre para la atención del usuario fue mayor 66%, por ello la dimensión seguridad están insatisfechos 67%. Al respecto Aquino<sup>9</sup>; el 2018, en Lima: Perú, en cuanto a la seguridad los usuarios que perciben el tiempo del proceso de atención inaceptable 62.1% y están insatisfechos 54.5%.

Parasuraman et al, señaló que la seguridad es cortesía, capacidad para transferir confianza; las actitudes enfermeros y brindar servicios amigables, confidenciales, corteses y competentes<sup>16</sup>. Por ello, el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en cuanto a la seguridad está dada cuando la atención se realiza con conocimiento y habilidad mostrada por la enfermera para inspirar credibilidad y confianza al usuario; durante la atención trasmite confianza, para que los usuarios se sientan seguros en sus transacciones con el servicio; además, se muestre amable con los usuarios y que tengan conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario.

El tiempo de espera es inaceptable 52.3% relacionado con usuarios insatisfechos en la dimensión empatía 55%, obteniéndose una relación directa significativa. Se evidencia en la dimensión empatía; están insatisfechos porque no les brindan una atención individualizada 49.5%, y no logran identificar sus necesidades específicas cuando lo requiere 48.2%; se encuentran satisfechos porque el profesional de salud le escucha con mucha atención 41%; y están medianamente satisfechos porque muestran a veces interés por su bienestar 16.7%.

Al respecto Pérez<sup>8</sup>; el 2018, en Trujillo: Perú, reportó hallazgos coincidentes en cuanto a la empatía recibida donde los usuarios manifestaron que el tiempo de espera que transcurre para la atención fue de mayor 66% en la dimensión empatía están insatisfechos 66%. Aquino<sup>9</sup>; el 2018, en Lima: Perú, respecto a la dimensión empatía muestra que los usuarios perciben el tiempo del proceso de atención inaceptable 62.1% se encuentran insatisfechos 54.5%.

Parasuraman et al, refirió que la empatía es sentir que la organización que brinda los servicios los prioriza, significa cuidar, prestar atención personalizada y brindar servicios a los clientes; es transmitir la sensación de que el cliente es único y especial; es decir, el modelo de calidad de servicio han seguridad, credibilidad y acceso para medir la empatía<sup>16</sup>. Por ello, el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en cuanto a la empatía se da cuando se brinda atención individualizada, en horarios de trabajo convenientes sin discriminación; entendimiento sólido entre dos personas, para comprender en profundidad el mensaje del otro, genera sentimientos de simpatía y comprensión, la cual pertenece al dominio de relaciones interpersonales exitosas.

El tiempo de espera es inaceptable 52.3% relacionado con usuarios insatisfechos en la dimensión aspectos tangibles 53.6%, obteniéndose una relación directa significativa. Se evidencia en la dimensión aspectos tangibles; están insatisfechos porque los materiales utilizados (folletos y catálogos) no están visibles 41%; satisfechos porque los equipos que se cuenta para la atención son modernos 54.1% es instalaciones físicas son visualmente atractivas 49.5%; y están medianamente satisfechos porque el servicio donde es atendido a veces no se encuentra limpio 17.6%.

El estudio de Pérez<sup>8</sup>; el 2018, en Trujillo: Perú, reportó hallazgos coincidentes en la dimensión de los aspectos tangibles donde el tiempo de espera para la atención del usuario fue de mayor tiempo 66% y están insatisfechos 94%. Aquino<sup>9</sup>; el 2018, en Lima: Perú, en cuanto a los aspectos tangibles los usuarios que perciben el tiempo de espera inaceptable 62.1% están insatisfechos 48.5%.

Parasuraman et al, identifica los aspectos tangibles como instalaciones físicas (equipo y materiales), es la imagen física del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad; además, puede incluir privilegios que consideran como elemento visible, mostrando consistencia entre las culturas<sup>16</sup>. Por ello, el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en cuanto a los aspectos tangibles de la institución y cada uno de los usuarios depende de actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al paciente; es decir, debe de ser ambientes seguros, cálidos, con el equipamiento estandarizado según los requerimientos a la atención del servicio y del paciente atendido, conllevara a que sea muy confortable y armonioso su estancia.

## V. CONCLUSIONES

El tiempo de espera es inaceptable y prevalece la insatisfacción en el usuario externo del servicio de emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.

Existe una relación moderada entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo dada por la Correlación de Rho Spearman, aceptándose la hipótesis.

Existe una relación alta entre la fiabilidad y el tiempo de espera por la insatisfacción asociada con las actividades no realizadas en el tiempo establecido por los profesionales y el desinterés en la resolución de los problemas.

Existe una relación alta entre la capacidad de respuesta y tiempo de espera porque los profesionales no demuestran destrezas y habilidades esperadas.

Existe una relación alta entre la seguridad y el tiempo de espera de insatisfacción asociada a desconfianza e inseguridad en el quehacer de los profesionales.

Existe una relación moderada entre la empatía y el tiempo de espera inaceptable en los usuarios asociada a una falta de atención individualizada.

Existe una relación moderada entre los aspectos tangibles y el tiempo de espera inaceptable en los usuarios asociada a una falta de acceso a materiales educativos e informativos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Implementar en el servicio de emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre el manejo de prioridades de emergencia, así como dotar de profesionales de enfermería de acuerdo a demanda asistencial, a fin de reducir el tiempo de espera en el usuario externo.

Promover en los servicios de emergencia la aplicación de calidad del nivel de prioridad de pacientes, para realizar una evaluación diagnóstica rápida, con suma celeridad disminuyendo el flujo de pacientes, creando patrones de trabajo estandarizados a fin de satisfacer al paciente menor tiempo de espera.

Incentivar en los profesionales de enfermería la aplicación de las estrategias de tiempo de espera; como primero la realineación de recursos, segundo la eficiencia operativa y tercero la mejora de procesos; dando un enfoque integral para reducir la espera en pacientes según niveles de prioridad.

Desarrollar estudios relacionados al tema de investigación acerca de la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en los Servicios de Emergencias.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Organización Mundial de Salud. Tiempo de espera prolongado e inaceptable en los servicios de emergencia en todo el mundo. Ginebra: OMS; 2018. [Internet] [Fecha de acceso: 05.04.2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es>
2. Organización Panamericana de la Salud. Demanda en los servicios de emergencias según prioridades de atención. Washington: OPS; 2018. [Internet] [Fecha de acceso: 06.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/ts1s>
3. Centro Nacional de Estadísticas Médicas. Demanda de atención en los servicios de emergencia en el mundo. Maryland: NCHS; 2018. [Internet] [Fecha de acceso: 07.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/scr0>
4. Ministerio de Salud del Perú. Percepción del usuario sobre el tiempo de espera en los servicios de emergencias. Lima: MINSA; 2018. [Internet] [Fecha de acceso: 08.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/u9fa>
5. Ministerio de Salud del Perú. Hacinamiento de los servicios de emergencia según tiempos de espera prolongados e inaceptables. Lima: MINSA; 2018. [Internet] [Fecha de acceso: 09.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/yvt0>

6. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia NT N° 042-MINSA/DGSP-EI promedio de tiempo de espera. Lima; NIBSA; 2017. [Internet] [Fecha de acceso: 10.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/neksg>
7. Ríos D. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios que se atienden en emergencia, consulta externa del Hospital Regional Moquegua. La Libertad: universidad Cesar vallejo; 2018. 01(02):120-125. [Internet] [Fecha de acceso: 14.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/c2su>
8. Pérez C. Satisfacción del usuario y su relación con el tiempo de espera para la atención de su salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Trujillo: Universidad Cesar vallejo; 2018. 01(02):100-1103. [Internet] [Fecha de acceso: 12.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/uocgh>
9. Aquino M. Tiempo del proceso de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte. Lima: Universidad Cesar vallejo; 2018. 02(05):50-55. [Internet] [Fecha de acceso: 13.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/k7dw>
10. Zambrano R. Tiempo de espera y satisfacción del paciente con prioridad III en el proceso de atención del servicio de emergencia del Centro Médico Naval. Lima: Universidad Cesar vallejo; 2017. [Internet] [Fecha de acceso: 13.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/75d50>

11. Quinde R. Análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. 12(01):01-128. [Internet] [Fecha de acceso: 10.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/0z5nf>
12. Peña S, Lawrence N. Análisis de los tiempos de espera y el impacto en la satisfacción del paciente en tiempo real. Nueva Jersey: Universidad de Rowan; 2017. 43(10):128-1291. [Internet] [Fecha de acceso: 10.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/b9xni>
13. Sun J, Lin Q, Zhao P, Zhang Q, Xu K, Chen H, Jia C, Stuntz M, Li H, Liu Y. Reduciendo el tiempo de espera y satisfacción en pacientes chinos Hospital General Terciario. Beijing: Universidad Medica de Fujian; 2017. 17(01):668-678. [Internet] [Fecha de acceso: 10.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/pflax>
14. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud en los servicios de emergencia” NTS N°042–MINS/DGSP-V.01. Lima: MINS; 2016. [Internet] [Fecha de acceso: 10.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/cj8zh>
15. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Sao Paulo: Universidad de Nove de Julho; 2013.
16. Parasuraman A, Ziethaml V, Berry L. SERVQUAL: La naturaleza y los determinantes de las expectativas de los clientes sobre los servicios. Texas: Revista de la Academia de Ciencias del Marketing; 2015. [Internet] [Fecha de acceso: 10.04.2019]. Disponible en: <https://n9.cl/cdrs>



## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**INTRODUCCIÓN:** Buenos días, mi nombre es MILUSKA RUBIÑOS MEDINA, especialista de la Facultad de Obstetricia y Enfermería, Escuela Profesional de Enfermería y Universidad San Martín de Porres; me encuentro realizando un estudio de investigación con el fin de obtener información acerca de la “TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA STELLA MARIS DE PUEBLO LIBRE, 2019”, este instrumento es anónimo y servirá para mejorar la calidad asistencial, para lo cual necesito de su valiosa participación y colaboración, agradeciéndole anticipadamente.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas para lo cual le pedimos conteste a cada según sea conveniente, marcando con un aspa (X).

#### DATOS GENERALES:

Edad:

- a) 18 a 39 años
- b) 40 a 49 años
- c) 50 a más años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Grado de instrucción:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior Técnica
- d) Superior Universitaria

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Viudo(a)
- e) Divorciado(a)

Tiempo de espera:

- a) 20 a 30 minutos
- b) 31 a 60 minutos
- c) Más de 60 minutos

Prioridad de atención: (no llenar)

- a) Prioridad III
- b) Prioridad IV

**DATOS ESPECÍFICOS:**

**MODELO DE SERVQUAL (Satisfacción del Usuario Externo)**

<b>N°</b>	<b>FIABILIDAD</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
1	La enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido			
2	Demuestra interés en solucionar mi problema			
3	Desarrolla la intervención en forma correcta			
4	Brinda la atención en forma oportuna y segura			
5	Responden a sus preguntas o dudas			
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
6	Prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente			
7	Está dispuesto a ayudarnos en todo momento			
8	Demuestra conocimiento, destreza y habilidad			
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
9	El profesional de salud le inspira confianza			
10	Se siente usted seguro(a) con la atención que le brinda			
11	El profesional de salud le trata con cortesía y amabilidad			
12	Demuestra seguridad en su quehacer			
	<b>EMPATÍA</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
13	Le brindan una atención individualizada			
14	El profesional de salud le escucha con mucha atención			
15	Muestra interés por su bienestar			
16	Identifica sus necesidades específicas cuando lo requiere			
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
17	Los equipos que se cuenta para la atención son modernos			
18	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas			
19	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio			
20	Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles			

Fuente: Parasuraman A, Ziethaml V, Berry L. **MODELO DE SERVQUAL: Modelo de la calidad del servicio.** Journal of Retailing; 2004, 62(01): 12-40

## ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es titulado: “TIEMPO DE ESPERA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA STELLA MARIS – PUEBLO LIBRE, 2019”; asimismo, la investigación está siendo desarrollado por la Lic. MILUSKA RUBIÑOS MEDINA; siendo la investigadora del presente estudio.

La participación de usted, consiste en el desarrollo de un cuestionario, que durará 20 a 30 minutos; dicho estudio es completamente voluntario y confidencial; siendo la información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente, pues solo la investigadora tendrá acceso a esta información, por tanto, será protegida.

### DECLARACIÓN DE INFORME DE CONSENTIMIENTO

Yo \_\_\_\_\_,  
he leído el contenido de este documento de consentimiento informado dado por la investigadora, y quiero colaborar con el estudio; por esta razón firmo el documento.

Fecha \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### ANEXO 3. ESCALA DE ESTANONES

#### TIEMPO DE ESPERA EN MINUTOS DEL USUARIO EXTERNO

DIMENSIONES	NIVELES Y RANGOS		
	INACEPTABLE	MEDIANAMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE
PRIORIDAD III	31 – 60	21 – 30	20
PRIORIDAD IV	> 60	31 – 60	30

Fuente: Norma Técnica de los Servicios de Emergencia NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01

#### SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

DIMENSIONES	NIVELES Y RANGOS		
	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO
GENERAL	20 – 38	39	40 – 60
FIABILIDAD	05 – 09	10	11 – 15
CAPACIDAD DE RESPUESTA	03 – 05	06	07 – 09
SEGURIDAD	04– 07	08	09 – 12
EMPATÍA	04– 07	08	09 – 12
ASPECTOS TANGIBLES	04– 07	08	09 – 12

## ANEXO 4

### AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Lima, 25 Setiembre del 2019

Ref.: Aprobación para aplicación de Proyecto

Licenciada  
Miluska Rubiños Medina  
Investigadora Principal  
Presente. -

De mi mayor consideración:

Me dirijo a Usted para saludarte cordialmente y dar respuesta a su solicitud de autorización para la Aplicación del Proyecto de Investigación titulado: “TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA STELLA MARIS DE PUEBLO LIBRE, 2019”, a realizarse en nuestra institución de salud. Al respecto le informamos que, teniendo la opinión favorable del Comité Institucional de Ética en Investigación, se aprueba la aplicación del proyecto; asimismo, se podrá iniciar el trabajo de campo bajo la conducción de la investigadora.

Hago propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Muy Atentamente,

Hna. Leila Aranda Pretell  
Directora General de Clínica Stella Maris



**ANEXO 5**  
**RESULTADOS DESCRIPTIVOS**

**Datos generales de los usuarios externos en el Servicio de Emergencia  
de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>Datos Generales</b>	<b>Categoría</b>	<b>n = 222</b>	<b>%</b>
Edad	18 a 39 años	68	30.6
	40 a 49 años	95	42.8
	50 a más años	59	26.6
Sexo	Masculino	131	59.0
	Femenino	91	41.0
Grado de instrucción	Secundaria	27	12.1
	Superior técnica	57	25.7
	Superior universitaria	138	62.2
Estado civil	Soltero(a)	20	09.0
	Casado(a)	99	44.6
	Conviviente	71	32.0
	Viudo(a)	04	01.8
	Divorciado(a)	28	12.6
Tiempo de espera	Más de 60 minutos	116	52.3
	31 a 60 minutos	19	08.6
	20 a 30 minutos	87	39.2
Prioridad de atención	Prioridad III	93	41.9
	Prioridad IV	129	58.1

**Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019**

Se puede observar que los participantes; con edades comprendidas entre los 40 a 49 años 42.8% (95), son varones 59% (131), con instrucción universitaria 62.2% (138), casado(a) 44.6% (99), con un tiempo de espera de más de 60 minutos 52.3% (116) y con prioridad de atención de nivel IV 58.1% (129).

**Tiempo de espera del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la  
Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>Tiempo de espera</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Inaceptable	116	52.3
Medianamente aceptable	19	08.6
Aceptable	87	39.1
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

Se observa que el tiempo de espera de los participantes; 116 usuarios externos presentaron un tiempo inaceptable 52.3%, 87 usuarios con un tiempo de espera aceptable 39.1% y 19 usuarios con un tiempo medianamente aceptable de 8.6%.

**Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de la  
Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>Satisfacción del usuario externo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	118	53.2
Medianamente satisfecho	18	08.1
Satisfecho	86	38.7
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

Se observa que la satisfacción de los participantes; 118 usuarios externos se mostraron insatisfechos en un 53.2%, 86 usuarios satisfechos con 38.7% y 18 usuarios se mostraron medianamente satisfechos en un 8.1%.



**Satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad en el Servicio de  
Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>Fiabilidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	119	53.6
Medianamente satisfecho	19	08.6
Satisfecho	84	37.8
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

Se observa que en la dimensión fiabilidad; 119 usuarios externos se mostraron insatisfechos en un 53.6%, 84 usuarios satisfechos con 37.8% y 19 usuarios se mostraron medianamente satisfechos en un 8.6%.

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad según ítems en el  
Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>FIABILIDAD</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Realiza las actividades en tiempo establecido	53.6%	09.5%	36.9%	100%
Demuestra interés en solucionar mi problema	50.0%	10.4%	39.6%	100%
Desarrolla la intervención en forma correcta	51.4%	12.2%	36.5%	100%
Brinda la atención en forma oportuna y segura	49.5%	13.1%	37.4%	100%
Responden a sus preguntas o dudas	49.1%	13.1%	37.8%	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	113	50.9
Medianamente satisfecho	18	08.1
Satisfecho	91	41.0
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

Se observa que en la dimensión capacidad de respuesta; 113 usuarios externos se mostraron insatisfechos en un 50.9%, 91 usuarios satisfechos con 41% y 18 usuarios se mostraron medianamente satisfechos en un 8.1%.

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta según ítems en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Prioriza la atención según orden correspondiente	46.8%	09.5%	43.7%	100%
Esta dispuesto a ayudarnos en todo momento	46.4%	08.6%	45.0%	100%
Demuestra conocimientos, destreza y habilidad	53.2%	12.6%	34.2%	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>Seguridad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	116	52.3
Medianamente satisfecho	18	08.1
Satisfecho	88	39.6
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

Se observa que en la dimensión seguridad; 116 usuarios externos se mostraron insatisfechos en un 52.3%, 88 usuarios satisfechos con 39.6% y 18 usuarios se mostraron medianamente satisfechos en un 8.1%.

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad según ítems en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total</b>
El profesional de salud le inspira confianza	49.5%	08.6%	41.9%	100%
Se siente seguro(a) con la atención que le brinda	47.7%	11.3%	41.0%	100%
Le trata con cortesía y amabilidad	46.8%	16.7%	36.5%	100%
Demuestra seguridad en su quehacer	48.2%	20.3%	31.5%	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>Empatía</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	122	55.0
Medianamente satisfecho	19	08.6
Satisfecho	81	36.5
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

Se observa que en la dimensión empatía; 122 usuarios externos se mostraron insatisfechos en un 55%, 81 usuarios satisfechos con 36.5% y 19 usuarios se mostraron medianamente satisfechos en un 8.6%.

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía según ítems en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>EMPATÍA</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Le brindan una atención individualizada	49.5%	08.6%	41.9%	100%
Le escucha con mucha atención	47.7%	11.3%	41.0%	100%
Muestra interés por su bienestar	46.8%	16.7%	36.5%	100%
Identifica sus necesidades específicas	48.2%	20.3%	31.5%	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles en el  
Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	119	53.6
Medianamente satisfecho	18	08.1
Satisfecho	85	38.3
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019

Se observa que en la dimensión aspectos tangibles; 119 usuarios externos se mostraron insatisfechos en un 53.6%, 85 usuarios satisfechos con 38.3% y 18 usuarios se mostraron medianamente satisfechos en un 8.1%.

**Satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles  
según ítems en el Servicio de Emergencia de la Clínica  
Stella Maris de Pueblo Libre, 2019**

<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Los equipos para la atención son modernos	34.2%	11.7%	54.1%	100%
Las instalaciones son visualmente atractivas	35.6%	14.9%	49.5%	100%
El servicio donde es atendido se encuentra limpio	37.8%	17.6%	44.6%	100%
Los materiales utilizados son visibles	41.0%	25.2%	33.8%	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris, 2019