


**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
CONSULTA EXTERNA PUESTO DE SALUD QUIPARACRA 2022**

**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD
PRESENTADA POR
RONALD DAVID MONTOYA GÓMEZ**



**ASESOR
RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA - PERÚ
2024**



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 MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
CONSULTA EXTERNA PUESTO DE SALUD QUIPARACRA 2022**

TESIS

PARA OPTAR

**EI GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

RONALD DAVID MONTOYA GÓMEZ

ASESOR

MGTR. RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA, PERÚ

2024

JURADO

Presidente: Mauro Rivera Ramírez, doctor en Gestion en Salud

Miembro del Jurado: Rosali Aranzamendi Paredes, maestra en Ciencias

Miembro del Jurado: Gladys Castillo Castro, maestra en Gerencia de Servicios de Salud

DEDICATORIA

A mi papá, por su soporte total en lo largo de mi carrera.

A mi mamá, por ofrecerme confianza, apoyo para la culminación de mi trabajo de investigación.

A mi abuelo Felipe, por ayudarme a crecer como ser humano

AGRADECIMIENTOS

Al magíster Ricardo Aldo Lama Morales, asesor de la presente investigación, quien me dirigió con su sabiduría y aportes importantes en este trabajo el cual se desarrolló de una forma acorde y triunfante.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	25
VI. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
FUENTES DE INFORMACIÓN	39
ANEXOS	

RESUMEN

Determinar qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022. En la metodología se observó un estudio cualitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación. La muestra fue probabilística, estratificada de 127 pacientes que acudieron al Puesto de Salud Quiparacra. Se usó el sondeo de SERVQUAL modificado para poder definir la satisfacción de los usuarios, también un cuestionario para conocer el tiempo de espera. Se empleó la prueba de Chi cuadrado con un límite de equivocación de un 5%. En los resultados, se evidenció que la gran parte de los pacientes están satisfechos (87.4%) y un mayor tiempo de espera en el cuidado de los usuarios de 10 a 20 minutos (44.1%) y un menor tiempo de espera de 31 a 59 minutos (3.9%), conociéndose una relación estadísticamente con las variables ($p < 0,05$). Se concluye que el tiempo de espera presentó una asociación estadísticamente significativa con la satisfacción de los pacientes de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra.

Palabras clave: Tiempo, satisfacción, calidad, servicio.

ABSTRACT

Determine what relationship exists between the waiting time and the satisfaction of the outpatient consultation user at the Quiparacra Health post in 2022. The methodology will observe a qualitative, observational, prospective, transversal and analytical study of association. The sample was probabilistic, stratified of 127 patients who attended the Quiparacra Health Post. We used the modified SERVQUAL survey to define user satisfaction, as well as a questionnaire to determine waiting time. The Chi square test was used with a limit of error of 5%. The results show that the majority of patients are satisfied (87.4%) and a longer waiting time in user care of 10 to 20 minutes (44.1%) and a shorter waiting time of 31 to 59 minutes (3.9%), knowing a statistical relationship with the variables ($p < 0.05$). It is concluded that waiting time presented a statistically significant association with the satisfaction of outpatient patients at the Quiparacra Health Post.

Keywords: Time, satisfaction, quality, service.

RONALD DAVID MONTOYA GÓMEZ

TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA PUESTO DE SALUD QUIPARACRA 2022

 Universidad de San Martín de Porres

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::29427:415000329

Fecha de entrega
11 dic 2024, 9:41 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
11 dic 2024, 9:46 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
3.TESIS MAESTRIA RONALD MONTOYA GOMEZ 71224.docx

Tamaño de archivo
198.1 KB

52 Páginas

11,218 Palabras

61,224 Caracteres



Página 2 of 57 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::29427:415000329

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- ▶ Trabajos entregados

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

La Organización Mundial de la Salud mencionó la problemática de la espera en consulta externa alrededor del mundo en un 32 %. En el 2010, la atención fue de 90.3 millones y en el 2019, 119.2. De acuerdo con las investigaciones, existe alta demanda. Casi un 33 % esperó más de dos horas para recibir atención, mientras que el 67% de ellos en estado de peligro fueron atendidos en un momento establecido. La falta de cuidado trae consigo el fallecimiento de un 10 %; por lo tanto, recibir tratamiento adecuado puede originar un desenlace óptimo siempre y cuando exista una alta demanda ^(1, 2). La Organización Panamericana de la Salud afirmó que en la actualidad se cuenta con una gran cantidad de prestaciones de servicios de emergencia, lo cual trae consigo responsabilidades laborales situación que puede causar incomodidad al personal de salud, provocando espera, y nula satisfacción del usuario. Los pacientes con un grado de importancia III y IV expresan su descontento ⁽³⁾. El Centro Nacional de Estadísticas Médicas informó que el grupo que necesitan atenderse de emergencia aumentó de 16 a 50 por ciento incrementando la duración de la consulta con nivel de prioridad III y IV del 33 al 75 por ciento. En ese sentido, la atención será de los niveles I y II, de severidad y urgencia; pues en este grupo se generó problemas con un retraso de 4 a 8 horas ⁽⁴⁾. En una investigación realizada por el Ministerio de Salud, se determinó que atención en la unidad de Emergencia son mucho más exigentes, por lo que piden agilidad y reducción en las horas de espera ⁽⁵⁾.

Se establecieron niveles: Prioridad I, denominado severidad avanzada tomándolo de carácter al instante, Prioridad II o urgencia en un tiempo estimado de 10 minutos, Prioridad III o urgencia en un tiempo estimado menor a 20 minutos, Prioridad IV denominado a un tratamiento de alguna enfermedad en un tiempo estimado de 30 minutos ⁽⁵⁾.

El puesto de Salud Quiparacra presenta una población de 1800 habitantes, está alejado del departamento de Cerro de Pasco. La demanda de usuarios atendidos en los diferentes servicios es considerable. Situación que origina largas colas desde el inicio hasta el fin de turno. Es por ello, que expresan su malestar e incomodidad

por las largas horas de espera. Igualmente, cuando ocurre una emergencia, el personal debe dejar de hacer sus labores para poner énfasis en el problema lo cual ocasiona problemas. MezaYD et al. ⁽⁹⁾, en 2021, analizaron la relación del momento de espera y la satisfacción, determinando que el 30 % están insatisfechos con el tiempo.

Rubiños M, en 2021, elaboró un estudio con el objetivo de conocer la asociación que presenta con el momento de espera y la satisfacción en el área de emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019. La calificación del momento de espera fue considerada como inadecuada con un 52.3% y la insatisfacción de 53.2%, respectivamente ⁽¹¹⁾. Este panorama genera cambios en el estado de ánimo quienes expresan su malestar y origina incomodidad también para el profesional de la salud responsable de la atención.

La alternativa propuesta por el Ministerio de Salud, mediante una Resolución N°811-2018/MINSA, fue el programa denominado Cero Colas en general en los servicios de salud del Estado peruano, con el objetivo de acortar el y garantizar un adecuado acceso a la modernidad. La iniciativa evaluaba la posibilidad de usar una aplicación al alcance de todos para acceder a la realización de una cita y así disminuir la demanda de los hospitales especializados en casos complejos. Todo ello se ha realizado con los coordinadores de Diresa y jefatura de los servicios de salud que son aquellos que tienen el compromiso de la vigilancia y la supervisión de la realización de esta meta a fin de optimizar el tiempo mínimo de espera para establecer una cita ⁽⁷⁾. Actualmente una atención a nivel mundial ocurre por diferentes motivos entre ellos, la gran demanda de pacientes para un hospital, centro de salud o un puesto de salud respectivamente. Según los últimos reportes del Ministerio de Salud, en el área de emergencia del hospital Guillermo Almenara Irigoyen con un porcentaje de 71%, hospital Edgardo Rebagliati Martins con 71%, hospital Alberto Sabogal Sologuren de 59%, hospital de Emergencias Grau, 89%, Hospital Luis Negreiros de 96 %, hospital Arzobispo Loayza 93%, Hospital Cayetano Heredia 75 % y Hospital María Auxiliadora con 78 % ⁽⁶⁾.

1.2 Problema de investigación

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022?

1.2.2 Problemas específicos

Identificar el tiempo de espera promedio del paciente de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

Analizar el grado de satisfacción del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

Investigar la asociación que presenta entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

Objetivos específicos

Conocer el tiempo de espera promedio del paciente de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

Demostrar el grado de satisfacción del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

Establecer la asociación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

1.4 Justificación de la Investigación

Importancia de la Investigación

Es un tema relevante el tiempo de espera y la asociación con la satisfacción del paciente para evaluar los servicios de la salud, para el desarrollo del trabajo se recogió información de la población para identificar correctamente las brechas y tener conocimiento sobre la calidad de la atención recibida.

Este estudio se planteó con la necesidad de autoevaluar al profesional de la salud, para que de alguna manera conozca las expectativas y percepciones de los pacientes, no solo con la finalidad de identificar los problemas con el sistema de salud, sino también para que desarrolle las competencias y destrezas del entorno.

Este trabajo de investigación buscó la valoración del mapa de procesos y flujos, de

esta manera conocer las brechas que permitan trabajar con fluidez y minimizar el tiempo de espera, asimismo, tener una adecuada, apropiada y eficaz satisfacción de las expectativas de los pacientes, incentivar y promover un proyecto de mejora de manera continua de acuerdo con los estándares de los servicios.

Viabilidad de la Investigación

La ejecución de la presente investigación se contó con la aprobación y permiso del Puesto de Salud Quiparacra, se contó con disponibilidad de recursos, materiales y financieros para el desarrollo de la investigación para ejecutar el cuestionario y la encuesta.

1.5 Limitaciones del estudio

El estudio presentó limitaciones como es el tiempo otorgado por el establecimiento de salud para la ejecución del cuestionario y la encuesta; además, poco interés de los usuarios por la investigación, lo que provocó una inadecuada ejecución del cuestionario y la encuesta, así como falta de comprensión de las preguntas fomentando así errores en la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Asqui Y, en 2022, realizó una investigación con el objetivo de determinar de qué manera el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción en los pacientes. Material y métodos fue un diseño transversal y correlacional con muestra de 85 pacientes. Se utilizó un cuestionario destinado a medir las dos variables de estudio. Resultados se estableció que el tiempo de espera fue regular con un porcentaje de 48% y el grado de satisfacción del 48.8%. Se concluye que presenta una relación alterada e importante con las variables tiempo de espera y satisfacción de los pacientes ($p < 0.05$) ⁽⁷⁾.

Meza, en 2021, tuvo el objetivo investigar la relación del tiempo de espera en las diferentes áreas de un centro de salud y la satisfacción de los pacientes del hospital de apoyo Pedro Tapia Marcelo, Región Ancash. Materiales y métodos fue un diseño transversal y correlacional con 214 pacientes. En los resultados se logró alcanzar un resultado con 30% que los pacientes están muy inconformes con la cantidad de minutos que tienen que permanecer para la atención en el hospital. Por otra parte, la atención médica es regular 25%, de tal forma cuando se presenta inconvenientes 12% para la resolución es insuficiente y finalmente solucionan de forma normal 31% Concluyendo que existe relación entre las variables. ⁽⁸⁾.

Rubiños M, en 2021, realizó un estudio con el objetivo de definir la asociación que presenta entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el área de emergencia de la Clínica Stella Maris del distrito de Pueblo Libre, 2019. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 222 participantes. Se utilizó un sondeo y un instrumento con un temario de satisfacción de los pacientes Modelo SERVQUAL. El tiempo de espera fue calificado como inadecuado con un porcentaje de 52.3 % y la insatisfacción con 53.2% ⁽¹¹⁾.

Neyra, en 2020, elaboró un estudio con el objetivo acordar la asociación del tiempo

de espera y satisfacción de los pacientes del servicio de salubridad San Luis de Lucma Cutervo. Se utilizó el sondeo SERVQUAL variado para la satisfacción de los pacientes, mientras que el tiempo de espera se recogió por medio de un formato de recolección de información. Se encontró como resultado que el 90% de los usuarios están conformes con el tiempo de espera de 21 a 30 minutos el 39.1 %. De acuerdo con la probabilidad se encontró una media de 6.64; la apreciación con una media de 6.67 y finalmente, los pacientes que continúan su tratamiento con un 93.6 %. Se encontró el nivel primario con un 55.5 %, género femenino 75.5 % y el grupo etario más predominante con los años de 30 a 59 ⁽¹³⁾.

Purizaca, en 2019, analizó la relación del tiempo de espera en el consultorio dental y la satisfacción de los pacientes en el hospital I EsSalud. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 121 participantes. Se utilizó una encuesta y un cuestionario. Se obtuvo como resultado que presenta una asociación importante el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes externo del servicio dental del Hospital I EsSalud en un 58 %, tiempo de espera en el área de odontología 44.6 % y la satisfacción del usuario 47% ⁽¹⁴⁾.

Canassa D, Ramos CE, en 2019, elaboraron una investigación para conocer la asociación del tiempo de espera y la satisfacción de la atención de los pacientes que ingresan a la institución de salud Palmera de Oquendo. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 158 participantes. Se empleó un cuestionario para calcular la espera y la satisfacción del usuario. Se obtuvo como resultado que el sexo femenino predomina con el 61.9%, mientras que los usuarios con una atención seguida en un 93.7%. Asimismo, el 88% son pacientes con Sistema Integral de Salud para quienes el tiempo de espera regular en el área de admisión es de 71.52%; un significativo tiempo de espera con el 67.72% y finalmente, un tiempo de espera regular en la consulta con el 72.78%. ⁽¹⁵⁾.

Sánchez, en 2019, realizó un estudio para conocer la asociación que existe en el tiempo de espera y la satisfacción del paciente del consultorio externo del servicio de pediatría del hospital Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 100 usuarios. Se utilizó un cuestionario de Modelo SERVQUAL. Se obtuvo como resultado que los pacientes de consulta externa se encuentran en

desacuerdo con la atención percibida 65%, por otra parte, se encuentran de acuerdo 26% y muy de acuerdo el 9% ⁽¹⁶⁾.

Aquino MJ, en 2018, desarrolló un estudio con la finalidad de conocer la asociación que presenta el mecanismo de atención y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital de Vitarte. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 173 usuarios. Se utilizó una encuesta y como instrumento dos cuestionarios tipo Escala de Likert. Se encontró como resultado un estudio que presenta asociación importante del mecanismo de atención y satisfacción de los pacientes del área de urgencia del Hospital de Vitarte, se concluyó tiempo de espera es poco aceptable 62.1 % y la satisfacción del usuario inaceptable 60 % ⁽¹⁷⁾.

Ascona AR, en 2018, estudió la asociación del tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes externos del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 100 examinados. Para ello, empleó un temario a fin de calcular la satisfacción del usuario y el tiempo de espera. Se obtuvo como resultado una amplia satisfacción en la atención percibida en el consultorio 77% y una mediana satisfacción con el 23% ⁽¹⁸⁾.

Brown J, en 2018, examinó la asociación del tiempo de espera y satisfacción del paciente del puesto de salud Villa del Sol Chosica 2015. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 256 usuarios. Se utilizó una encuesta con respuestas de opción múltiple. Se obtuvo como resultado que no se encuentran satisfechos por la atención el 42.6%, mientras muestran fidelidad en el centro de salud 48% y nunca son fiables 4.7%, capacidad de respuesta el 48% y no existe capacidad de respuesta el 9%, seguridad 59% y no existe seguridad 3%, empatía en los centros de salud el 54% y no existe empatía casi el 2%, mientras que aspectos tangibles 43% y no tienen aspectos tangibles el 4% ⁽¹⁹⁾.

Pérez, en 2018, elaboró una investigación sobre la asociación de la satisfacción de los pacientes y el tiempo de espera para recibir la atención de salubridad en el área de Urgencia del Hospital Belén de Trujillo. Material y métodos se aplicó un diseño

transversal y correlacional con 204 usuarios. Se empleó una configuración establecida en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo – RM N°527 – 2011 / MINSA y el tamaño de medida por el trayecto y duración. Se concluyó que los pacientes se encuentran complacidos, de acuerdo con su magnitud de apariencia tangibles en un 94%, fiabilidad en un 79%, seguridad 67%, empatía 66%, capacidad de respuesta 50% ⁽²⁰⁾.

Pinedo, en 2018, investigó si el tiempo de espera es determinante en la satisfacción de usuarios en el área de tomografía del Instituto Nacional de Patologías Neoplásicas. Se empleó un método del sondeo y la herramienta de SERVQUAL. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 187 usuarios. Se obtuvo como resultado un grado bajo de satisfacción 18.72%, un grado medio de 56.15% y un grado alto de satisfacción 25.13%. Por lo tanto, la gran cantidad de pacientes externos toman en cuenta el tiempo de espera como exagerado en un 49.20% ⁽²¹⁾.

Murillo et al, en 2019, evaluaron el grado de satisfacción y tiempo de espera de pacientes del área de salud pública y privados del estado peruano. Se utilizó un temario y un sondeo de satisfacción de los usuarios de salubridad. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 13 670 (181 IPRESS), 13 670 (181 IPRESS), y 13 814 (185 IPRESS). Se obtuvo como resultado los siguientes grados de satisfacción 70.1% en el año 2014, 73.7% en el año 2015 y 73.9% en el año 2016. Los pacientes integrados al Seguro Integral de Salud en el año 2014 con el 67.7% y en el año 2016 con el 67.6% y los que tuvieron menor porcentaje fue el Seguro Social de Salud conocido como EsSalud. Las regiones que presentaron incremento en la satisfacción fueron Cajamarca (2016-2014: 26%), La Libertad (2016-2014: 26%). Asimismo, en el 2014 un tiempo de espera de 60 minutos, en el año 2015, aproximadamente 75 minutos al igual que en el 2016. Por otra parte, el retraso es una problemática más común manifestado por los pacientes ⁽²²⁾.

Ríos, en 2018, desarrolló una investigación conocer el tiempo de espera y su asociación con la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el área de

urgencia en la consulta externa del hospital Regional Moquegua. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 199 usuarios. Se utilizaron dos cuestionarios. Se obtuvo como resultado un tiempo de espera de 31 a 59 minutos. Por otra parte, una satisfacción de los pacientes 54.3%, en consecuencia, existe una asociación entre el tiempo de espera y las consultas en admisión y triaje, en las diferentes áreas del servicio de salud, entre otras zonas asociadas con el interés de los beneficiarios ⁽²³⁾.

Auris, en 2018, investigó la asociación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes externo del área de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa de los Reyes. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 209 usuarios. Se utilizó una encuesta y dos cuestionarios. Se obtuvo como resultado que a menor sea el tiempo de espera mayor será la satisfacción de los pacientes en las diferentes áreas del establecimiento de salud, además de conocer que la relación entre las dos variables, en cuanto a la satisfacción del usuario 62% y el tiempo de espera 61.2% ⁽³¹⁾.

Llanos, en 2018, estudió la asociación del tiempo de espera obtenido y la satisfacción del usuario externo evaluados en la zona de tópico de medicinal del hospital de vitarte. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 345 usuarios externos. Se utilizó el sondeo SERVQUAL del Ministerio de Salud. Se obtuvo como resultado que el 64.3% de encuestados son acompañantes de los usuarios y el 35.7% pacientes del establecimiento de salud. La edad mínima fue 18 años y máxima 79. El sexo predominante fue el femenino 66.1% y respecto al grado de instrucción predominó el nivel secundario con el 56.5%, el 66.1% presentaron Sistema Integral de Salud, de tal manera se descubrió relación de la apreciación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente. En conclusión, cuanto más tiempo espere el paciente, mayor será el descontento ⁽³²⁾.

Suarez et al. en 2018, estudió la asociación del tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes externos del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 100 examinados. Se empleó un temario a fin de calcular la satisfacción del usuario y el tiempo de espera. Se obtuvo como

resultado una amplia satisfacción en la atención percibida en el consultorio con un porcentaje de 77%, por otra parte, una mediana satisfacción con el 23% ⁽¹⁸⁾.

Cajas KA, en 2021, ejecuto un estudio con el objetivo de conocer la asociación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente en el servicio dental en el área de salubridad de Guare- Ecuador, 2021. Material y métodos fue diseño transversal y correlacional con una muestra de 290 participantes. Se utilizó un sondeo y dos temarios como instrumentos, para las variables tiempo de espera y satisfacción del paciente se utilizó la escala Likert. En los resultados una asociación del tiempo de espera en de forma invertida e importante con la satisfacción de los usuarios atendidos en el área dental en el servicio de salubridad Guare – Ecuador con un 52.4%, el tiempo de espera en el área de admisión 47.2 %, en el área sala de espera 41.7 %, en el área de farmacia 54.5% y en la consulta 52.4% ⁽⁹⁾.

Gavilánez D, elaboró un estudio con el objetivo de conocer la asociación entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente externo del área de emergencia del hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 317 participantes. Se utilizó una encuesta y como instrumento se usaron dos cuestionarios Servqual aprobado por el Ministerio de Salud. Para ello se utilizó la escala de Likert y se encontró como resultado que no existe relación en el tiempo de espera con la satisfacción del usuario, por otra parte, tiempo de espera a los usuarios externos son poco aceptables 67.2% y la satisfacción del usuario 56.5% en conclusión, esta se asocia a otros factores ⁽¹⁰⁾.

Mutre KB y Gonzales M, desarrollaron una investigación para definir el grado de satisfacción del paciente externo en tiempo de espera de atención en el área de emergencias del hospital General IESS Milagro. Material y métodos se aplicó un diseño transversal y correlacional con 170 participantes Utilizaron un sondeo y un temario obteniendo un resultado en la categoría mayoritaria entre 40 a 49 años con 38.8 %. En el género predominante masculino 70 %, y el día de la semana más frecuente fue el lunes con 33.5 %. Por otra parte, en el examen médico el más predominante se presentó con un 47.6 %, entendimiento de la descripción que informó el médico “si” 84.7 %, ejecución de la evaluación corporal “si” con un 84.7 %, ejecución de la prueba de esfuerzo “si”, 72.4 %, entendimiento de la descripción que ofreció al encargado del área de enfermería “si” con 87.1 % , examen admitido

por el área de enfermería “Bueno” con el 55.5 %, examen al área administrativa “Bueno” con un porcentaje de 60.6 %, Tratado con cordialidad y serenidad “si” con un 88.2%, horario de espera entre 30 a 60 minutos respectivamente con un 25.3% (12).

2.2 Bases teóricas

Calidad

Se refiere a todos los factores que influyen en la percepción que tiene una persona de la experiencia que le ofrece una empresa. A su vez, la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en los servicios de la salud es un problema por mejorar las extensiones institucionales, por lo que la vida de las personas es primordial, así como la probabilidad de alcanzar el resultado en la asistencia en el área de la salud está condicionada a la eficacia en la constancia, seguridad brindada y el trato entre el usuario y el personal de salud (1,3).

Determinantes en la calidad

Existe una variedad de determinantes para la calidad de atención con un enfoque hacia los pacientes para otorgar resultados como consecuencia satisfacción o insatisfacción del usuario a los servicios de salud prestados. Cuando se tiene un paciente satisfecho en la atención recibida se tiene un mejor nivel de atención, por lo que manifestará un cliente potencial para las actividades y criterios odontológicos (4).

En la mayoría de los casos, el paciente duda de las competencias técnicas del odontólogo; además del grado de soporte tanto emocional, colectivo y mental que se obtiene. De tal manera es preciso establecer el conocimiento y seguridad, para conocer los errores y superarlos (5-7).

Por ende, las expectativas y el conocimiento de los servicios de salud tienden a cambiar con el pasar del tiempo, así como las necesidades de la atención y el interés que tienen al realizarse el tratamiento. Esto con la finalidad de conocer los puntos débiles en los procesos y poner énfasis en las nuevas estrategias para conocer la variedad de competencias a ejecutarse (8).

La atención a los usuarios es primordial y realizan las prestaciones de los servicios con una responsabilidad y formas de crecimiento. Un adecuado desarrollo sería el personalizar la atención del usuario, para ejecutar empatía entre el paciente y el

personal de salud responsable de la atención ^(9,11).

Existe interés en el servicio de la salubridad en el primer grado de interés de principio en el área de jefatura, como es en el caso de la calidad total, eficiencia, eficacia y la mejora continua. Es importante ya que actualmente se ha logrado ingresar a una forma más diligente de salubridad. Existe una predilección en los servicios de salud por conocer en el sector de la gestión privada al colocar diferentes mecanismos ⁽¹¹⁾.

Se debe considerar a la satisfacción como una dimensión en la cual el interés de la salubridad del Estado peruano deberá cumplir las perspectivas del paciente, la cual se obtiene por medio de juicios de valor realizados y condicionados a la percepción con una asociación del servicio brindado y las áreas físicas ⁽¹²⁾.

Por este motivo, crear un lazo de confianza para que el paciente llegue al mismo lugar de atención, y se sienta en un ambiente adecuado y cálido sin la necesidad de tener anuncios publicitarios y una óptima realización de las labores otorgadas una entidad de salud buena ⁽¹³⁾.

Nivel de satisfacción

La satisfacción es el grado que un servicio satisface necesidades, expectativas y preferencias del paciente, trae consigo varios aspectos entre ellos el organizativo, atención recibida y el bienestar del paciente, formado de la mano del personal relacionado. Por otra parte, se tienen tres niveles de satisfacción: la insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Para medir la satisfacción se usó un cuestionario SERVQUAL modificado, un instrumento con mucha confiabilidad y validez, que se ejecuta para evaluar la calidad de la atención, no obstante, es un método realizado con la finalidad de ejecutar un estudio sobre la calidad de atención de los centros de salud.

De esta manera, reducir el tiempo de espera en la atención de salud es un trabajo para toda la población, por otra parte, la gerencia debe regularlo y crear planes que guíen y coordinen lo principal, apoyando a cada red de la salud, a fin de evaluar y

monitorizar el avance continuo de tal manera buscar relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario.

Cuando la atención se ejecuta en una institución pública del Ministerio de Salud, por lo general el tiempo de espera trae consigo incomodidad al paciente en un tiempo promedio de 30 minutos, dos a tres horas dependiendo mucho de lo difícil del tratamiento ^(17,18).

En los años 90, el sistema de salud en el consultorio médico ambulatorio era alrededor de 7.5 minutos a 10 minutos aproximadamente por cada paciente atendido. El cambio ayudaba al paciente obteniendo como desenlace una adecuada calidad de servicio. Para poder planificar el sistema, se necesita conocer la cantidad de la consulta ambulatoria al día y a la semana; para saber los recursos físicos, humanos y la cantidad de pacientes por turno ^(19, 20).

La tolerancia del tiempo de espera es un modo de perspectiva de los pacientes, cuando se obtenga un cuidado de la calidad y que cumpla las expectativas menores es la desesperación del tiempo de espera en la atención ^(21,23).

El interés en las áreas privadas en odontología presenta un periodo de duración aproximada de treinta a cuarenta minutos, conforme a lo realizado tiene variaciones. En ellos el tiempo influye en llenar la historia clínica, plan de tratamiento y exámenes complementarios. En los servicios de la salud en el sector público, no se puede hacer de manera correcta por falta de tiempo ^(22,24).

La percepción de los pacientes tiene varios requerimientos, entre ellos en algunos casos no son consecuentes. Aquellos requisitos son tomados en cuenta por métodos para ser ejecutados por el área correspondiente ^(25.26).

Cabe mencionar que las damas en la ejecución de los servicios tienen una forma de ser más delicada y por ende presentan mayor responsabilidad. Por otra parte, las mujeres tienen mayores niveles de satisfacción ⁽²⁵⁾.

Por otra parte, los hombres toman en cuenta la satisfacción con mayor relación

visual, comunicación y expresión, a diferencia de las mujeres, que enfatizan más en una variedad de aspectos, entre ellos la innovación ⁽²⁶⁾.

El grado de aprendizaje y la satisfacción considera la instrucción universitaria y secundaria, los pacientes que reúnen estas características tienen gran amplitud de entendimiento de los servicios y con mayor exigencia para valorar las perspectivas y apreciación que presentan sobre el área de la salud ⁽²⁷⁾.

Por otra parte, están los grupos de bajo nivel educativo de esta manera la población analfabeta y con primaria sin concluir, expresan su insatisfacción, por lo que perciben mala atención originada por el tiempo de espera ⁽²⁸⁾.

Asimismo, influye la edad del paciente y la satisfacción que presenta debido a una serie de variantes como el grado económico, comunitario y educativo. Esto es llamado una valoración cognoscitiva del propio usuario ^(29,30).

También se analiza la presencia de la satisfacción individual, la cual crece con el pasar de los años de cada individuo, por lo tanto, existe una asociación eficaz y contraria. En ese sentido, se puede comprender que los individuos jóvenes son aquellos que están más satisfechos y que esta disminuye a lo largo de la vida ^(29,30). El proyecto de mejora continua de la calidad tiene como objetivo implementar el método para gestionar la calidad de la salud y labores para mejorar los procedimientos. Esto agiliza la evolución de las destrezas en las diferentes instituciones de salubridad y optimiza el método de diligencia de calidad y el crecimiento de las funciones ^(29,30,40).

Los sistemas sanitarios proponen de la mano con las características propias del entorno, diferentes aspectos entre ellos la intocabilidad, igualdad, compatibilidad en la elaboración y adquisición. Estos conforman varios aspectos hacia diferentes áreas difíciles, cambio rápido científico tecnológico y una variedad grande de asesoría de los pacientes ^(31, 31,33).

Tiempo de espera

El pre proceso es el tiempo que espera el paciente hasta que se inicie el servicio,

por lo tanto, la persona considera un tiempo mayor a lo esperado. En ese sentido, se refiere al tiempo de espera luego de comenzar y terminar el servicio ^(34,35).

El paciente considera la duración del tiempo como superior a lo habitual en tres formas específicas. Primero, cuando la razón de la causa es por factores físicos ambientales; factores psicosociales o pensamientos erróneos; segundo, el estado de ánimo es ansioso o depresivo y tercero, el tiempo de espera ^(36,37).

Por lo tanto, el médico al considerar todo lo mencionado por la diversidad, resultado y variedad de las dudas que se solucionaran en todo el trayecto profesional, forma una apreciación mínima de la permanencia del periodo, por lo que se puede contrastar con la representación en el instante en que se realiza con los usuarios ^(36,37).

La satisfacción es considerada según la teoría de Pascoe, como la actitud positiva de necesidades y expectativas cumplidas. Por otra parte, en los servicios de salubridad, las áreas que forman parte introducen un entorno corporal, el desarrollo administrativo y el acuerdo con las personas. El modelo actual basado en la teoría del proveedor primario toma en cuenta a la satisfacción del paciente en varios aspectos como el tiempo de espera y el trato del operador del servicio. Esta teoría también se pone a su disposición por lo que se observa el tiempo de espera en la capacidad de apariencia administrativa del puesto de salubridad y el acuerdo individual del servicio. ^(38,39).

2.3 Definición de términos básicos

Tiempo de espera: La dimensión del universo físico que, en un determinado lugar, ordena la secuencia de los acontecimientos ⁽⁷⁾.

Satisfacción del usuario: La medida que la atención sanitaria y el estado de salud, cumplen con las expectativas del usuario a los servicios de la salud ⁽⁷⁾.

Calidad: Grado de satisfacción del paciente ante cualquier eventualidad de salud ⁽⁸⁾.

Servicio: Espacio geográfico descrito y realizada por un proyecto o un establecimiento de salubridad ⁽⁸⁾.

2.4 Hipótesis de investigación

H0= No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del Usuario de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

H1= Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del Usuario de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Según la intervención del investigador: Observacional, ya que el estudio se limitó a medir las variables mediante las encuestas de tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa; según el alcance: Analítico, ya que el estudio buscó conocer la relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario; según el número de mediciones de la o las variables de estudio: Tipo transversal, ya el estudio evidenció como se relacionó el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa, según el momento de la recolección de datos: Prospectivo, ya que el estudio recolectó los datos de los usuarios a medida que sucedieron los eventos de investigación.

El enfoque fue cuantitativo, porque se ejecutaron los cálculos de las variables por técnicas estadísticas, por ende, se pudo observar y verificar la relación que presenten entre sí.

Diseño de la investigación

El estudio presentó un diseño no experimental donde no se manipularon las variables para obtener los resultados de la investigación.

3.2. Diseño muestral

Población universo

La población universal estuvo constituida por todos los usuarios de diferentes áreas de salubridad del Puesto de Salud Quiparacra durante todos los meses del año 2022, por lo que es representada por N= 4500.

Población de estudio

La población estuvo constituida por todos los usuarios de consulta externa del Puesto de salud Quiparacra que asistieron durante el año 2022 y es representada por N=1500.

Criterios de elegibilidad

Inclusión

Pacientes atendidos en el puesto de salud Quiparacra, entre las edades de 18 años a más, pertenecientes a la población del centro poblado de Quiparacra, que aceptaron firmar el consentimiento informado del estudio.

Exclusión

Pacientes no atendidos en el Puesto de Salud Quiparacra, menores de 18 años, que no pertenezcan a la población del Centro Poblado de Quiparacra y aquellos que se niegan a firmar el consentimiento informado.

Tamaño de la muestra

La muestra utilizada en el estudio está constituida por 127 pacientes de consultorio externo del Puesto de Salud Quiparacra, cuales realizaron la encuesta y el cuestionario de la investigación.

$$n = \frac{(z)^2 (p)(q)(N)}{(e^2) (N - 1) +(z)^2(p)(q)}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1500)}{(0.05)^2 (1500 - 1) +(1.96)^2(0.9) (0.1)}$$
$$n = 127$$

Donde:

n: Volumen de modelo (127)

p: Posibilidad de triunfo ($p=0.9$)

q: Posibilidad de fallo($1p$)

e: Equivocación de valoración

$e=0.05$

Z: Valor Z de la distribución normal estándar por el grado de seguridad 95%,

$z = 1.96$

N: Población de pacientes que ingresan a consulta externa (1500)

Técnicas y procedimiento de recolección de datos

En la indagación, para la variable Independiente: tiempo de espera se trabajó con una encuesta validada en el año 2020, por lo que se indagó con niveles entre ellos de diez a veinte minutos, veintiuno a treinta minutos, treinta uno a cincuenta y nueve minutos y finalmente de una hora en crecimiento, los números fueron tomados en cuenta por el tiempo promedio de demora de atención en el establecimiento para determina el tiempo de espera de cada paciente en las distintos servicios del Puesto de Salud Quiparacra.

La variable dependiente satisfacción del usuario, se utilizó la encuesta de Modelo SERVQUAL cambiada en el área de consulta externa en los servicios de salubridad por el Ministerio de Salud, conforme dictamen del Ministerio N° 527-211/ MINSA, validada en el año 2015. En el Anexo.

La encuesta estuvo conformada por 22 interrogantes de expectativas y percepciones, para medir el agrado de los pacientes contando así, una desigualdad en la resolución de percepciones y expectativas. Se desarrollaron cinco mediciones de valoración de la condición. Para evaluar el desenlace, se tomó en cuenta a los usuarios satisfechos con un valor positivo (+), que se logra conseguir una desigualdad con las percepciones (P) y para las expectativas (E), se tomó en cuenta

un paciente descontento teniendo como estimación adversa (-) de la desigualdad.

La recolección de datos se realizó en el puesto de Salud Quiparacra, en los días y en el horario, que se tiene afluencia de paciente como son los fines de semana. Con la ayuda de personal de salud que labora en la institución de salud, se realizaron encuesta y cuestionario entre el 1 septiembre y 15 de septiembre del año 2022, en un tiempo promedio de 20 minutos por participante.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Para utilizar los números se ejecutó el programa Microsoft Excel 2019, donde se guardó la información obtenida, que fue útil para realizar la estadística. La indagación recogida fue examinada en el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science); donde se ejecutó el estudio descriptivo.

Asimismo, se empleó estadística inferencial para comprobar las posibles respuestas de la indagación que se realizó por medio de pruebas estadísticas no paramétrica Chi Cuadrado de Pearson para corroborar las posibles respuestas bivariadas con dos diferentes variables cualitativas, la suposición bivariado que son corroborados y presentan una variable cualitativa, antes de conocer la repartición común de los números ejecutando la prueba de Shapiro Wilk.

El desenlace de la comprobación estadísticas descriptivas como inferenciales son representadas por medio de tablas y figuras. Las conclusiones muestrales son inferidas a la localidad por medio de consideración con un porcentaje de 95% de seguridad.

3.5 Aspectos éticos

Se aplicó el consentimiento informado en la investigación previo a la ejecución, explicando la importancia del tema a los usuarios de consulta externa, así como los beneficios que tendrá la institución al culminar el estudio correspondiente previo a la ejecución explicando la importancia del tema de investigación, los beneficios que tendrá la institución al culminar el estudio correspondiente.

Además, de mencionar que la investigación no tiene conflicto de interés, cada resalta que el estudio fue aprobado por el comité de Ética de la Escuela de Postgrado de la Universidad San Martín de Porres.

Asimismo, se contó con el permiso del jefe de la institución puesto de Salud de Quiparacra para la recolección de datos, que estarán bajo confidencialidad y privacidad de los participantes. Por otra parte, se obtuvo permiso para el ingreso del investigador y el personal de apoyo.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Tiempo de espera promedio del paciente de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022

Tiempo de espera	n	%
De 10 a 20 minutos	56	44,1
De 21 a 30 minutos	48	37,8
De 31 a 59 minutos	5	3,9
De 60 a más minutos	18	14,2
Total	127	100

Fuente: propia del investigador

En la tabla 1, podemos apreciar que existe un mayor porcentaje de 44,1% con un tiempo de espera de 10 a 20 minutos y con un menor porcentaje de 3,9% con un tiempo de espera de 31 a 59 minutos promedio del paciente de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra

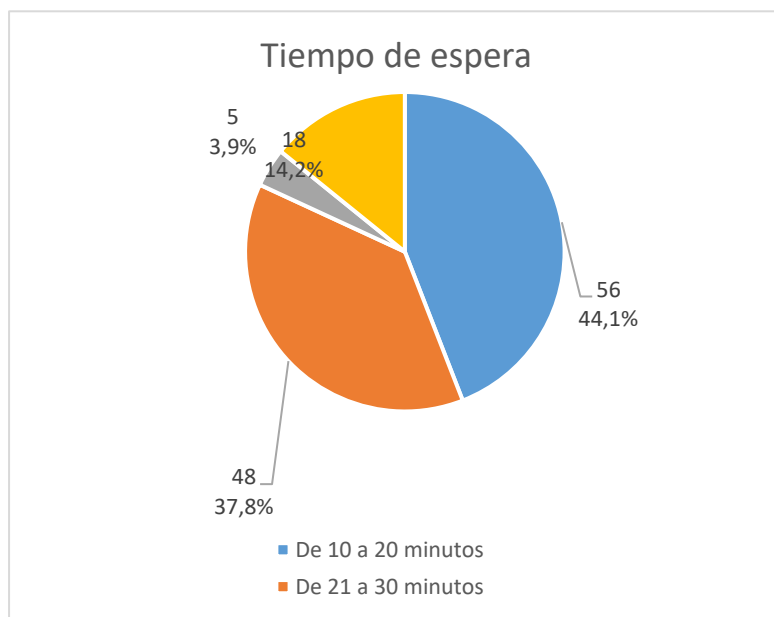


Figura 1. Tiempo de espera promedio del paciente de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022

Tabla 2. Grado de satisfacción del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022

Grado de satisfacción

	n	%
No satisfecho	16	12,6
Satisfecho	111	87,4
Total	127	100,0

Fuente: propia del investigador

En la tabla 2, podemos visualizar que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos con 87,4% en la consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra

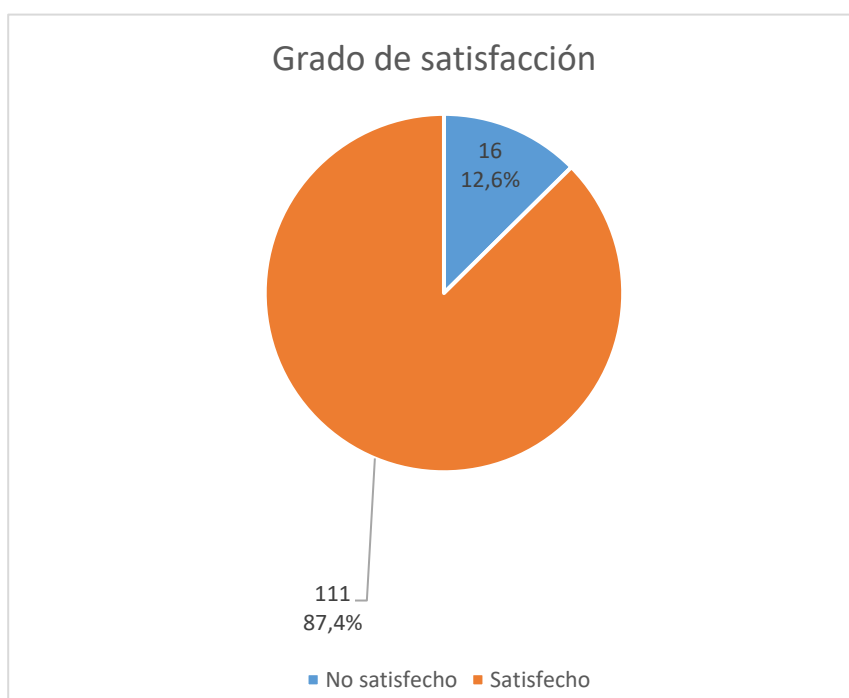


Figura 2. Grado de satisfacción del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022

Tabla 3. Asociación que presenta entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022

Grado de satisfacción		No satisfecho		Satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%
Tiempo de espera							
	De 10 a 20 minutos	0	0,0	56	44,1	56	44,1
	De 21 a 30 minutos	0	0,0	48	37,8	48	37,8
	De 31 a 59 minutos	2	1,6	3	2,4	5	3,9
	De 60 a más minutos	14	11,0	4	3,1	18	14,2
	Total	16	12,6	111	87,4	127	100,0

Fuente: propia del investigador

En la tabla 3, podemos apreciar que existe un mayor porcentaje de 44,1% con un tiempo de espera de 10 a 20 minutos donde se encuentran satisfecho en la consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra

Tabla 4. Relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022

	Prueba de chi - cuadrado	P valor
Tiempo de espera - Satisfacción Prueba chi x2	87,848 ^a	0,000

Fuente: propia del investigador

En la tabla 4, de acuerdo con la prueba de chi cuadrado, hay entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022, donde ($p < 0,05$), si aceptamos H1

V. DISCUSIÓN

El tiempo de espera en las instituciones de salud es un problema relevante en la actualidad, la cual se desencadena por muchos factores, entre ellos, la alta demanda de pacientes en los establecimientos de salud, deficiente organización en la programación de las citas en los diferentes servicios, falta de comunicación entre el encargado con el del área de atención, incumplimiento de la hora programada por parte del paciente y del operador y, por último, emergencias ocurridas durante el turno de atención ⁽²³⁾.

Estas situaciones hacen posible que sea más prolongado por varias situaciones esperadas o no esperadas, tiene como desenlace la insatisfacción del usuario. En este sentido, el primer objetivo específico de la investigación fue saber el tiempo de espera igual de los pacientes de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra, observándose uno mayor de 10 a 20 minutos (44.1 %) y uno menor de 31 a 59 minutos (3.9 %); situación diferente a la de Ríos DI, en el año 2018 realizado en el Perú, cuyo desenlace en el tiempo de espera de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional de Moquegua es de 31 a 59 minutos en su mayoría ⁽²³⁾, un estudio de Pinedo, 2018, realizado en el Perú en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, obtuvo un tiempo de espera excesivo con un 49.20 % ⁽²¹⁾. En un estudio de Rubiños, en 2021, realizado en el Perú, en la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, tiene como resultado un tiempo de espera inaceptable con un 52.3 % ⁽¹¹⁾, manteniendo un análisis de estos resultados y de otros autores cabe resalta que existe una relación del menor tiempo de espera de los resultados de este estudio con los del autor Ríos con un tiempo de espera de 31 a 59 minutos y en cuanto al mayor y relacionado al estudio de Pinedo, existe una asociación similar 44.1 y 49 por ciento respectivamente, un reporte de Rubiños, 2021, realizado en el Perú en la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, presentan un tiempo de espera mayor en comparación a este y otros trabajos.

El segundo objetivo específico conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra, observándose en su mayoría una satisfacción de 87.4 % y la no satisfacción con un 12.6 %, situación similar a lo reportado por Neyra EJ, en su trabajo de investigación realizado en el año 2020 en

el Perú, en donde se encuentran satisfechos en un 90 % los usuarios del Centro de Salud San Luis de Lucma Cutervo ¹³, en otro estudio reportado por Sánchez LR, en su trabajo de investigación realizado en el año 2019 en el Perú, en donde los usuarios de consulta externa se encuentran insatisfechos con un 65 % y satisfechos con un 26 %, por lo que muy satisfechos un 9 %, respectivamente ⁽¹⁶⁾.

En un trabajo de Ascona AR realizado en el año 2018 en el Perú, el 77 % se encuentra satisfecho en el hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé del Callao ⁽¹⁸⁾, en el de Ríos DI, realizado en el año 2018 en usuarios de consulta externa del hospital Regional de Moquegua en su mayoría presentan satisfacción con un 54.3 % respectivamente ⁽²³⁾. Rubiños M, en 2021, en la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, se encontró la insatisfacción de los usuarios con un 53.2 % respectivamente ⁽¹¹⁾.

El tercer objetivo específico fue establecer la asociación que presenta el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra. Se evidenció que al menor fue de 10 a 20 minutos, se encuentran satisfechos (100%) y un mayor de 60 minutos se evidencia mayor insatisfacción (77.8%). Por otra parte, en un trabajo de Gaviláñez, en 2021, realizado en el Ecuador en el hospital Jaime Roldos Aquilera, se encontró que no se registra una asociación del tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios, lo que se concluye que la satisfacción está asociada a otros factores ⁽¹⁰⁾.

En un estudio de Cajas KA, en 2021, realizado en el servicio de Salud Guare de Ecuador, se encontró que el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes están asociadas entre sí ⁽⁹⁾. Finalmente, en una investigación realizada por Asqui, en el 2022 en el hospital de Santo Tomas Chumbivilcas, se encontró que presenta una asociación del tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de manera significativa ⁽⁷⁾.

Respecto al objetivo general, referido a conocer la asociación presente del tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra, se concluye que a menor tiempo, la satisfacción está marcada y cuanto más la no satisfacción es sobresaliente, por lo que se determina que existe una asociación eficaz del tiempo de espera y la satisfacción del usuario, situación igual

a lo reportado por Purizaca VA, en donde se obtuvo como resultado que se registra una asociación relevante en los usuarios del Hospital I EsSalud ⁽¹⁴⁾.

En cuanto a las limitaciones, al ser una población alejada de la ciudad la mayoría de las personas tienen bajo nivel intelectual lo que permitiría errores en cuanto a comprensión de la importancia del estudio, por otra parte, en cuanto a la fortaleza permitiría conocer a profundidad el problema en estudio en las diferentes áreas del centro de salud.

IV. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022
2. El tiempo de espera promedio es de 10 a 20 minutos del paciente de consulta externa del puesto de Salud Quiparacra en el año 2022
3. El grado obtenido es satisfecho del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022
4. Existe asociación entre el tiempo de espera de 10 a 20 minutos con la satisfacción del paciente de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

VI. RECOMENDACIONES

1. Replicar estudios similares para diversos establecimientos, para que de esta manera llegar a un estándar de atención para los diferentes puestos y centros de salud
2. Realizar actividades preventivas y promocionales durante el tiempo de espera a los diferentes servicios para, de esta manera, reducir la insatisfacción de los usuarios en la atención
3. Ejecutar preparaciones en el servicio de admisión para aligerar los procedimientos de gestión y minimizar el tiempo de esperar de los usuarios que asisten todos los días al Puesto de Salud Quiparacra
4. Realizar capacitaciones al personal de salud sobre el llenado del Formato Único de Atención, de esta manera reducir el tiempo de espera a los pacientes.

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[Internet] 2018 [consultado 18 de julio 2022]. 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[Internet] 2018 [consultado 18 de julio 2022]. 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 [Internet] 2018 [consultado 18 de julio 2022]. 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[Internet] 2018 [consultado 18 de julio 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/u9fa>
5. Ministerio de Salud del Perú. Haciamiento de los servicios de emergencia según tiempos de espera prolongados e inaceptables. Lima: MINSA [Internet] 2018[consultado 18 julio 2022]. 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[Internet] 2017. [consultado 18 de julio 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/neksq>
7. Asqui YM. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Santo Tomas Chumbivilcas Cusco año 2021. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo[Internet]2022[consultado 25 de marzo 2022].Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81682?show=full>

8. Meza YD, Calderón R. Tiempo de espera en consultorios externos, y su asociación con la satisfacción, en pacientes del hospital de apoyo Pedro Tapia Marcelo de Huarmey- Ancash. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Científica del Sur[Internet]2021[consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2255>
9. Cajas KA. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo[Internet]2021[consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70517>
10. Gavilanez DG. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo[Internet]2021[consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67691>
11. Rubiños M. 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. [Tesis Especialidad]. Lima: Universidad San Martín de Porres[Internet]2021[consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7418/Rubi%C3%B1os%20_%20MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Mutre KB. Gonzales M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general iess de Milagro – Ecuador. Rev Cienc Salud[Internet]2020[consultado 21 de noviembre 2023]; 2(2): 31-41. Disponible: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83>

13. Neyra EJ. Tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del centro de salud San Luis de Lucma Cutervo. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad San Martín de Porres [Internet] 2020 [consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7638?show=full>

14. Purizaca VA. El tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa odontológica en el Hospital I EsSalud Sullana. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo [Internet] 2019 [consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51958>

15. Canassa D, Ramos CE. Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud palmeras de Oquendo. [Tesis Maestría]. Callao: Universidad Nacional del Callao [Internet] 2019 [consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4591>

16. Sánchez LR. Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Pedro Ruiz Gallo [Internet] 2019 [consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9662>

17. Aquino MJ. Tiempo del proceso de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo [Internet] 2018 [consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12837>

18. Ascona AR. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo[Internet]2018[consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16839>
19. Brown J. El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo[Internet]2018[consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12725>
20. Pérez CR. 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.[Tesis Titulación]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo[Internet]2018[consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25430>
21. Pinedo JE. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en el servicio de tomografía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo[Internet]2018[consultado 25 de marzo 2022]. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31902>
22. Murillo JP. Bellido L. Huamani P. Garnica G. Munares O. Del J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de en Susalud 2014-2016. An Fac med. [Internet]. 2019[Consultado 25 marzo 2022];80(3):288-97. Disponible en: <https://10.15381/anales.803.16846>
23. Ríos DI. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios que se atienden en emergencia, consulta externa del Hospital Regional Moquegua. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. [Internet.]2018[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27187>

24. Mena V, Lara T, Soliz N. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador Rev., 4 No 11. (2) [Internet].2017[consultado 15 de noviembre 2023];218-237. Disponible en:<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561>
25. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Puno-2017 Para Optar el Título Profesional de Cirujano Dentista Universidad Nacional Del Altiplano Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Odontología. Puno – Perú [Internet].2017[consultado 15 noviembre 2023].Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540>
26. Suquillo M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado Endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Tesis para optar el título de odontólogo. Quito: Facultad de odontología Universidad Central del Ecuador. Ecuador [Internet].2017[consultado 15 de noviembre2023].Disponible en:<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9691/1/T-UCE-0015-598.pdf>
27. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre – diciembre 2015. Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Lima [Internet].2016[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://1library.co/document/q5mx60gy-satisfaccion-servicio-consulta-hospital-nacional-nicasio-saenz-diciembre.html>
28. Trejo Del Castillo C. Nivel de satisfacción de pacientes adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al departamento de Odontología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. [Internet]2016[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4215/421566120005/html/>

29. Osorio T. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el Hospital de Yungay Abril - junio del 2015. Ica-Perú[Internet]2015[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/20>
30. Pashanaste D, Pinedo Bardales, L. Tiempo De Espera Y Satisfacción De Usuarios En Consulta Externa Del Centro De Salud Moronacocha, Iquitos[Internet]2016[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3314>
31. Auris AF. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa los Reyes Callao 2018. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo[Internet]2018[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22607>
32. Llanos MA. Asociación del tiempo de espera percibido con la satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina de emergencia del hospital Vitarte. [Tesis Titulación]. Lima: Universidad Ricardo Palma[Internet]2018[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1402>
33. Suarez L, Rodríguez SL, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos colon. Rev Med Electrom[Internet]2018[consultado 15 de noviembre 2023]; 40(1): 1-25. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1684-18242018000400008
34. Moscoso MG, Villarreal-Zegarra D, Castillo R, Bellido-Boza L, Mezones-Holguín E. Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica[Internet] 2019[consultado 15 de noviembre 2023];36(2):167-177. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200002&script=sci_arttext

35. Petrena Pavone M. El complejo proceso de la inclusión: reforma y seguro integral de salud. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia[Internet]2018[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: https://catalogo.iep.org.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=43188&shelfbrowse_itemnumber=49884
36. Guanais F, Regalia F, Pérez-Cuevas R, Anaya M, directeurs. Desde el paciente: Experiencias de la atención primaria de salud en América Latina y el Caribe. InterAmerican Development Bank[Internet]2018[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://issuu.com/prensasinesss/docs/desde-el-paciente-experiencias-de-l>
37. Vera V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil[Internet]2019[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>
38. Jara B. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo- 2017. Pimentel –Perú. Universidad Señor de Sipán[Internet]2018[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5793>
39. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Revista Sociedad Peruana Medicina Interna[Internet]2018[consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/304>

40. Martínez P, Martínez JL, Cavazos J, Nuño JP. Mejora en el tiempo de atención al paciente en una Unidad de urgencias. Rev Nova Scientia[Internet]2016[consultado 15 de noviembre 2023];8(1): 1-24. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v8n16/2007-0705-ns-8-16-00017.pdf>

5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3

6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuado	2

7. Consultorio donde fue atendido: _____

8. Persona que realizó la atención

Médico () Psicólogo ()

Obstetra () Odontólogo ()

Enfermera () Otros _____

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilicé una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas
-----------	------------------

- | | |
|-------------|--|
| 01 E | Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas. |
| 02 E | Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada |
| 03 E | Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS. |
| 04 E | Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes. |
| 05 E | Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico. |
| 06 E | Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida. |
| 07 E | Que la atención en el área de admisión sea rápida. |

- 08 E** Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.
- 09 E** Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.
- 10 E** Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
- 11 E** Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.

- 12 E** Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.
- 13 E** Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.
- 14 E** Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
- 15 E** Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
- 16 E** Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
- 17 E** Que usted comprenda la explicación que le brindara el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.

- 18 E** Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional el brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.
- 19 E** Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.

- 20 E** Que el consultor o y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.
- 21 E** Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.
- 22 E** Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

Percepciones

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

- | N° | Preguntas |
|-------------|--|
| 01 P | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? |
| 02 P | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? |
| 03 P | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? |
| 04 P | ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? |
| 05 P | ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? |
| 06 P | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? |
| 07 P | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? |
| 08 P | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? |
| 09 P | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió Inmediatamente? |
| 10 P | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? |
| 11 P | ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso? |
| 12 P | ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? |
| 13 P | ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? |
| 14 P | ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? |
| 15 P | ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y |

- paciencia?
- 16 P** ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
- 17 P** ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?
- 18 P** ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?
- 19 P** ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
- 20 P** ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?
- 21 P** ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?
- 22 P** ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

Fuente: SERVQUAL modificada del servicio de consultorio externo para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N° 527-211/MINSA

Anexo 2. Ficha de recolección de datos

Ficha de recolección de datos		
La presente guía busca conocer el tiempo de espera del usuario externo, Solicitamos su colaboración.		
Nombre del paciente:		
Fecha de elaboración:		
Nombre del observador:		
Tiempo de espera:	1: De 10 a 20 minutos.	
	2. De 21 a 30 minutos.	
	3: De 31 a 59 minutos.	
	4. De 60 a más minutos.	

Fuente: Neyra EJ. Tiempo de espera satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del centro de salud san Luis de Lucma Cutervo. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad San Martin de Porres; 2020.

Anexo 3. Consentimiento informado

La finalidad de esta formalidad es poner en entendimiento a las personas que deseen formar parte de la indagación y la función que tienen en ella.

La actual indagación realizada por Ronald David Montoya Gómez, alumno de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres.

El objetivo de esta indagación es conocer qué asociación presenta del tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del Puesto de Salud Quiparacra en el año 2022.

Si gusta formar parte, se le propondrá responder las preguntas de la encuesta y el cuestionario, que le tomará un tiempo de veinte minutos.

Su participación será voluntaria. La comunicación que se tome en cuenta es privada y no se utilizara para otras cosas que no sea la presente indagación

Si usted presenta alguna interrogante respecto a la indagación, puede realizar las preguntas que crea necesaria.

Por otra parte, puede culminar su colaboración al momento que usted lo decida. Si presenta cansancio, por alguna de las preguntas propuesta, puede informar al autor de la investigación y evitar responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, _____

Doy mi permiso para formar parte de la indagación y soy responsable de mi participación He sido comunicado de forma oral sobre la indagación, tengo la oportunidad dar mi opinión sobre ello y hacer consultas.

Al poner mi rubrica en el consentimiento informado, me encuentro conforme con que mis datos privados, además de mi salubridad, mental, raza y lugar de origen, se usara, según el papel firmado previamente que determina la indagación que estoy formando parte.

Tengo conocimiento que puedo culminar mi colaboración en el instante que lo decida sin algo en mi contra.

Nombre completo del participante

Firma Fecha

Nombre del investigador

Firma Fecha