



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO EN UN CENTRO DE SALUD PRIVADO DEL  
DISTRITO DE LOS OLIVOS - LIMA, 2024**

PRESENTADO POR

BLANCA ELSA MARQUEZ YATACO

LIZET SANTA CRUZ COLLANTES

ASESOR

NILDA ELIZABETH SALVADOR ESQUIVEL

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA

LIMA – PERÚ

2025



**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/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA**  
**HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
EN UN CENTRO DE SALUD PRIVADO DEL DISTRITO DE LOS  
OLIVOS - LIMA, 2024**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:  
BLANCA ELSA MARQUEZ YATACO  
LIZET SANTA CRUZ COLLANTES**

**ASESORA:  
DRA. NILDA ELIZABETH SALVADOR ESQUIVEL**

**LIMA, PERÚ**

**2025**

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
EN UN CENTRO DE SALUD PRIVADO DEL DISTRITO DE LOS  
OLIVOS - LIMA, 2024**

## **ASESORA Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **Asesora:**

Dra. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

### **Miembros del jurado:**

**Presidenta:** Dra. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta

**Vocal:** Mg. Williams Jesus Gomez Ore

**Secretaria:** Dra. Silvia Patricia Carrasco Carrasco

## **DEDICATORIA**

Esta investigación le dedicamos a Dios, por guiarnos en el transcurso de nuestra carrera; y a nuestros familiares por brindarnos su apoyo y soporte incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Damos gracias a Dios, por darnos la fortaleza necesaria en esta travesía académica. A las autoridades de nuestra casa de estudios y al Centro Médico Cesmed Lima Norte.

A nuestra asesora, Dra. Nilda Salvador Esquivel por impartir sus conocimientos, experiencia y dedicación en todo el proceso de investigación.

# Blanca Elsa Marquez Yataco Lizet Santa Cruz Colla...

## Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud Privado del distrito de Lo

Depósito 2025  
Depósito 2025  
Universidad de San Martín de Porres

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
tm:040:29427-448202715

Fecha de entrega  
11 abr 2025, 4:20 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
11 abr 2025, 4:22 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud Privado del distrito ...do

Tamaño de archivo  
9.7 MB

66 Páginas  
6338 Palabras  
35.148 Caracteres

 **USMP** | Facultad de  
Ciencias de la Educación y el Desarrollo  
Humano | Avenida Universidad 1001, Lima  
  
Dra. Rocio del Carmen Adnazole Casas  
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos

 Página 1 of 71 - Portada

Identificador de la entrega (tm:040:29427-448202715)

 Página 2 of 71 - Integrity Overview

Identificador de la entrega (tm:040:29427-448202715)


## 19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 10 words)

### Top Sources

- 17%  Internet sources
- 4%  Publications
- 15%  Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	9
2.1. Diseño metodológico	9
2.2. Población y muestra	9
2.3. Criterios de selección	9
2.4. Técnicas de recolección de datos	10
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	11
2.6. Aspectos éticos	12
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES	21
VI. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
VII. ANEXOS	29

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1.</b> Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un centro de salud privado del distrito de Los Olivos - Lima.....	13
<b>Tabla 2.</b> Tiempo de espera del usuario externo en un centro de salud privado del distrito de Los Olivos, Lima .....	15
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción del usuario externo en un centro de salud privado del distrito de Los Olivos, Lima .....	16

## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo atendido en un centro de salud privado del distrito de los Olivos de Lima. **Método:** La investigación aplica un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, de corte transversal y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por un total de 366 usuarios atendidos en el centro médico en el periodo de julio a septiembre del año 2024. La muestra la conformaron 188 usuarios y el tipo de muestreo fue probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y dos los cuestionarios; el primero elaborado por Gavilánez evaluó el tiempo de espera <sup>18</sup> y el segundo, cuestionario Servqual adaptado por Gavilanez <sup>18</sup>, con un valor de Alfa de Cronbach de 0.946 para tiempo de espera y 0.957 ( $\alpha > 0.6$ ) para satisfacción del usuario. **Resultados:** El 99% (123) de los usuarios externos indicaron un tiempo de espera aceptable de 10 a 30 minutos, encontrándose muy satisfechos respecto a la atención. En cuanto al tiempo de espera poco aceptable de 30min a 1h, el 77% (49) se encuentran muy satisfechos. **Conclusión:** Existe relación de dependencia significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna es decir cuando el tiempo de espera es aceptable se presenta mayor satisfacción en el usuario.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente, consultorio médico, centros de salud, atención ambulatoria

## ABSTRACT

**Objective:** To establish the relationship between waiting time and satisfaction of external users attended at a private health center in the Los Olivos district of Lima.

**Method:** The research applies a quantitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational approach. The study population consisted of a total of 366 users attended at the medical center between July and September 2024. The sample consisted of 188 users and the sampling type was probabilistic. The technique used was the survey and two questionnaires; the first one prepared by Gavilánez evaluated the waiting time 18 and the second, a Servqual questionnaire adapted by Gavilanez 18, with a Cronbach's Alpha value of 0.946 for waiting time and 0.957 ( $\alpha > 0.6$ ) for user satisfaction. **Results:** 99% (123) of outpatients indicated an acceptable wait time of 10 to 30 minutes, and were very satisfied with the care. Regarding the unacceptable wait time of 30 minutes to 1 hour, 77% (49) were very satisfied. **Conclusion:** There is a significant dependency relationship between waiting time and user satisfaction, therefore, the alternative hypothesis is accepted, i.e., when waiting time is acceptable, user satisfaction is greater.

**Keywords:** Patient satisfaction, medical office, health centers, outpatient care

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>1</sup>, señala que cerca de 4500 millones de personas en el 2021 no contaron con cobertura de servicios básicos de salud, lo que indica un estancamiento a nivel global en el cumplimiento del tercer objetivo del Desarrollo Sostenible “Salud y Bienestar”<sup>2</sup>, que en su meta 3.8 establece que la cobertura sanitaria debe ser universal, accesible económicamente, de calidad y con acceso a medicamentos seguros y efectivos.

Al respecto, la OMS<sup>3</sup>, en el año 2020, reportó que, en los países en vías de desarrollo, 5,7 y 8,4 millones de defunciones, tuvieron una calidad de atención insuficiente.

Las entidades prestadoras de salud, son estructuras sociales constituidas por personas cuyo fin es mejorar o conservar el estado de salud de la población, ofrecer un trato adecuado y económicamente accesible. Un sistema de salud calificado como óptimo debe contar con características de ser integral, universal, equitativo en la distribución de recursos, eficiente, flexible y participativo <sup>4</sup>.

En el Perú, la atención sanitaria se realiza a través del sistema de salud, el cual está integrado por subsistemas. El subsistema público brinda atención a través de los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y ESSALUD. El subsistema de la Sanidad de las Fuerzas Armadas atiende al personal de la Marina, Ejército y Fuerza Aérea; el subsistema Sanitario de la Policía Nacional; atiende al personal

de policía y su familia y el subsistema de salud privado brinda atención en clínicas, aseguradoras privadas y organizaciones de la sociedad civil <sup>5</sup>. Respecto al funcionamiento de los subsistemas cada uno tiene su propio financiamiento, lo cual no asegura una atención de salud con equidad <sup>5</sup>.

En la prestación de servicios de salud, un elemento importante a considerar es el tiempo que el paciente espera para ser atendido. El tiempo de espera en la atención al cliente es un indicador que mide cuánto demora una persona en recibir el servicio; además, que permite evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención recibida <sup>6</sup>.

Al respecto Bedoya et al.<sup>7</sup> en su investigación en el 2020, demostraron que el tiempo promedio que los pacientes esperaron para ser atendido en un establecimiento de salud fue de aproximadamente 104 min. En ESSALUD fue de 81 minutos y en las clínicas 42 minutos. Los pacientes que más tiempo esperaron fueron aquellos que acudieron a los establecimientos del MINSA, con un promedio de espera de 148 minutos.

En el 2016, se registró un tiempo de espera de aproximadamente 135 minutos en hospitales públicos, y de 100 minutos a nivel nacional. En comparación, a los años 2017, 2018 y 2019 el tiempo de espera disminuyó, con promedios de 48 minutos, 57 minutos y 49 minutos respectivamente <sup>7</sup>.

En el año 2020 el tiempo de espera en el MINSA fue de 50 min, mientras que en ESSALUD fue de 30 min. El periodo de espera es variado provocando insatisfacción entre los usuarios y aglomeraciones afectando la calidad de la atención<sup>7</sup>.

Según Canassa et al.<sup>8</sup> 2019, señala que el 63% de pacientes presentan una satisfacción media y el 71% presentan un tiempo de espera largo para los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

Al paciente le interesa más la rapidez de la atención médica que el tiempo de espera. Esto quiere decir que al usuario le es indiferente el tiempo de espera siempre y cuando se encuentre con buen estado de ánimo o sin dolencias.<sup>8</sup>

El tiempo de atención en comparación con el tiempo de espera suele ser más breve, lo que provoca molestias en el usuario, especialmente si se tiene en cuenta el tiempo total que invierte, desde su traslado al establecimiento, la espera para ser atendido y el momento en que finalmente recibe el servicio<sup>9</sup>.

Como indica Pacheco<sup>10</sup>, en la revista El Peruano: “El tiempo de espera varía de acuerdo con la organización y administración del establecimiento de salud”. Él afirma que existen dos formas de agendar un servicio: el modelo de colas y el modelo de reserva de citas.

En Perú, el 85% de los establecimientos de salud del MINSA, tienen un servicio de atención por orden de llegada, es decir los pacientes tienen que realizar largas colas y esperar para ser atendidos generando incomodidad en la población<sup>10</sup>.

En el primer modelo de atención, el médico comunica su horario de atención, los pacientes reciben una notificación con su turno y son atendidos según el orden de llegada<sup>10</sup>. En el segundo modelo, al paciente se le asigna una cita en un horario específico y se le recomienda llegar al establecimiento con un tiempo de antelación.

En la práctica, este segundo modelo ha demostrado ser más eficiente, ya que reduce el tiempo de espera, lo que genera satisfacción en el usuario al no tener que esperar tanto para su consulta médica<sup>10</sup>.

Respecto a la atención médica, según la normativa del MINSA, los profesionales médicos trabajan 6 horas al día y atienden a 12 personas en promedio por turno con un tiempo de 20 minutos por consulta, generando una atención rápida, pero que causa incomodidad en los pacientes que han realizado largas horas de espera<sup>10</sup>, quienes, en promedio, esperan 32 minutos para su atención, siendo el tiempo menor de 12 minutos y el mayor tiempo de una hora<sup>11</sup>. Tomando en cuenta estos datos, se puede clasificar el tiempo de espera en 3 niveles: tiempo de espera excesivo o inaceptable (de 1 a 2 horas), moderado o poco aceptable (de 30 minutos a 1 hora) y adecuado o aceptable (de 10 a 30 minutos)<sup>12</sup>.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH)<sup>13</sup> 2022, 7 de cada 10 usuarios no pudieron recibir atención. De los usuarios encuestados el 35% manifestaron que el motivo principal para no recibir una atención, fue la demora, 13% indican la distancia al establecimiento de salud y el 3%, refirió no contar con un seguro de salud.

Según Cortez<sup>14</sup>, en el 2020, el gasto promedio anual en salud fue de 389 dólares, con un desembolso de 89 dólares. Al respecto la ENAH<sup>13</sup> indica que, las personas de bajos recursos prefieren gastar de su bolsillo, en comparación de las personas con mayores ingresos, quienes consideran que una atención en el sector privado es de mejor calidad, por tanto, eligen pagar por el servicio de salud, hacer menos colas y reducir el tiempo de espera; indicando sentirse satisfechos. Por tal motivo, eligen pagar por el servicio de salud y así garantizar un mejor trato por el profesional, menos colas para recibir la atención y por ende, menos tiempo de espera por dicho servicio; refiriéndose sentirse satisfechos.

El usuario es un pilar esencial en el sistema de atención, en los consultorios externos reciben una atención personalizada según necesidades y por grupo



etareo; y para garantizar una buena calidad de la atención el establecimiento realiza periódicamente evaluaciones acerca de la atención recibida.

La satisfacción del paciente es entendida como una respuesta hacia un personal o institución sobre la atención recibida. Para considerar que la atención del cliente es óptima, se debe tomar en cuenta criterios como; una comunicación clara, mostrar interés en la conversación, evitar intimidar durante la atención, brindar un ambiente de confianza que permita al usuario dialogar sobre la percepción de la atención en el servicio<sup>9</sup>.

De acuerdo con algunos estudios existe una relación entre el tiempo de espera empleado y la satisfacción del usuario ya que, a mayor tiempo de espera, mayor es el nivel de insatisfacción. Sin importar si el sistema de salud es público o privado, el tiempo de espera extenso sigue siendo un problema para el usuario y una causa relevante de insatisfacción<sup>9</sup>.

Al respecto, la investigación de Rubiños<sup>15</sup>, en el 2019, halló que el 52.3% de la población estudiada de la Clínica Stella Maris indicaron que el tiempo de espera es inaceptable y el nivel de insatisfacción del usuario fue de 53.2%; estableciendo una relación directa y significativa entre ambas variables.

El 91.24% considero como satisfacción alta, el 6.45% consideró una satisfacción parcial y el 2.30% considero una satisfacción regular.

De igual manera, Tien<sup>16</sup>, 2019 concluye en su estudio que más del 20% de los pacientes atendidos en el Hospital del distrito de Tan Phu no están satisfechos, enfocándose en los problemas de tiempo de espera para recibir tratamiento.

De este modo, se resalta la importancia de evaluar el tiempo de espera en los servicios sanitarios, para desarrollar estrategias dirigidas a optimizar la gestión del servicio, teniendo en cuenta las fortalezas del establecimiento y las oportunidades de mejora a partir de la percepción del usuario externo.

Según Zárate et al.<sup>17</sup> la gestión en enfermería se apoya en la ciencia del cuidado, aplica el pensamiento crítico y reflexivo para planificar, organizar dirigir y evaluar la atención en salud. Así como de proponer acciones diseñadas para la mejora de la atención<sup>15</sup>.

La gestión del cuidado es distinguida como un proceso humano y social que se respalda en la influencia interpersonal, liderazgo, motivación, comunicación y colaboración. Según el criterio de enfermería, la enfermera gestora fomenta una cultura organizacional enfocada en el cuidado del usuario<sup>17</sup>.

La enfermera responsable de la gestión del servicio debe promover un ambiente de trabajo óptimo y colaborativo, convocando al personal para la toma de decisiones, solicita opiniones siendo receptiva a la información, promueve la unión del equipo de trabajo e incentiva la autonomía del personal <sup>17</sup>.

El presente estudio se justifica teóricamente, porque se sustenta en la teoría de sistema de colas de Agner Kraup, se basa en el estudio matemático y estadístico del comportamiento del usuario en un sistema de espera. Estudia de forma científica la espera de los clientes cuando demandan un servicio y la toma de decisiones para optimizar el funcionamiento de estos sistemas, de los cuales los usuarios esperan o deciden retirarse del establecimiento<sup>18</sup>.

La teoría de colas ofrece un marco importante para entender y mejorar la dinámica de atención en los servicios de salud. Esta teoría se ha convertido en una

herramienta valiosa para desarrollar estrategias, optimizar el funcionamiento de diversos servicios de salud, incluyendo emergencias, urgencias y consultas ambulatorias. Al aplicar sus principios, se pueden mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. La implementación de estas estrategias es un paso clave hacia un sistema de salud más eficiente y efectivo<sup>19</sup>.

Así también la Ley del Trabajo del Enfermero N°27669 en su Artículo 3 establece que; el enfermero realiza acciones orientadas a solucionar problemas de naturaleza biopsico-social del individuo, la familia y la comunidad. Siendo sus áreas de desempeño: asistencial, administrativa, docencia y de investigación<sup>20</sup>.

La investigación se justifica metodológicamente porque, para la medición de las variables se utilizaron dos instrumentos validados y confiables, permitiendo su uso en investigaciones futuras.

La investigación se justifica desde el aspecto práctico, porque los resultados podrán ser empleados por el equipo de gestión del establecimiento de salud, en el desarrollo de acciones estratégicas, dirigidas a disminuir la insatisfacción de los usuarios, por el tiempo de espera prolongado. Así también podrá realizarse cambios en el modelo de atención pasar del sistema de colas al modelo de citas programadas, o establecer citas virtuales utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS).

El establecimiento de salud privado donde se desarrolló la investigación es un establecimiento ubicado en Lima Norte con cuatro años de funcionamiento. Se brinda atención médica en ocho especialidades: Medicina Interna, Neumología, Neurología, Cardiología, Otorrinolaringología, Endocrinología, Terapia Física y

Rehabilitación; cuenta con servicios de farmacia, tópico de enfermería y una unidad de toma de muestras.

Al acudir al centro de salud privado, en calidad de usuarias se preguntó en admisión sobre cuál era el procedimiento para solicitar una consulta médica; indicándonos que “los pacientes deben solicitar citas con anticipación”. Es decir, no hay atención de salud no programada. Al entrevistar a los pacientes, sobre el tiempo de espera para la atención médica indican “que demoran mucho en la atención”. Otros manifiestan su insatisfacción a la enfermera responsable de la consulta externa.

Es en este contexto se decidió investigar el nivel de satisfacción del usuario con base al tiempo de espera para la atención médica.

Por lo antes expuesto, se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud privado del distrito de los Olivos de Lima? presentando como objetivo general establecer la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo atendido en un centro de salud privado del distrito de los Olivos de Lima.”; y como objetivos específicos: Identificar el tiempo de espera del usuario externo e identificar la satisfacción del usuario externo.

Para medir la correlación entre las variables, planteamos las siguientes hipótesis: hipótesis nula: no existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo. Como hipótesis alterna existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Diseño metodológico**

El estudio aplica un enfoque cuantitativo, no experimental, diseño descriptivo, prospectivo, de corte transversal y correlacional.

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población**

El estudio se conformó por un total de 366 usuarios atendidos en el establecimiento de salud privado en los meses de julio a septiembre del año 2024.

#### **2.2.2. Muestra**

La muestra la conformaron 188 usuarios del centro de salud, el tipo de muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple.

### **2.3. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios mayores de 18 años que acuden al establecimiento de salud privado en los meses de julio a septiembre del 2024.
- Usuarios que sepan leer y escribir.

#### **Criterios de exclusión:**

- Usuarios con algún déficit cognitivo.
- Usuarios que no acepten participar del estudio.

#### 2.4. Técnicas de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, el primero evaluó el tiempo de espera para la atención elaborado Gavilánez<sup>21</sup> y el segundo, cuestionario Servqual elaborado por Parasuraman et al.<sup>22</sup> modificado y validado por MINSA ambos adaptados al estudio por el investigador Gavilánez<sup>21</sup>, con un valor de Alfa de Cronbach de 0.946 para el tiempo de espera y 0.957( $\alpha > 0.6$ ) para la satisfacción del usuario.

El instrumento para evaluar el tiempo de espera contiene 18 preguntas y una escala ordinal tipo Likert con alternativas de respuesta de manera politómicas de cinco categorías: “1 = totalmente en desacuerdo”, “2 = en desacuerdo”, “3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “4 = de acuerdo” y “5 = totalmente de acuerdo”. Para determinar el nivel de tiempo de espera se establecieron tres categorías y una escala de puntos.

#### Escala de calificación

Categorías	Escala de puntos
Aceptable	68 a 90 puntos
Poco aceptable	44 a 67 puntos
Inaceptable	18 a 43 puntos

El instrumento para evaluar la satisfacción del usuario denominado escala multidimensional Servqual cuenta con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

El cuestionario está compuesto por 20 preguntas con una escala ordinal tipo Likert con las siguientes categorías: “1 = nunca”, “2 = casi nunca”, “3 = a veces”, “4 = casi siempre” y “5 = siempre”. Para calificar los niveles de satisfacción se estableció categorías y una escala de puntos.

### **Escala de calificación**

<b>Categorías</b>	<b>Escala de puntos</b>
Muy satisfecho	74 a 100 puntos
Poco satisfecho	47 a 73 puntos
Insatisfacción	20 a 46 puntos

Los cuestionarios se aplicaron los meses de julio a septiembre, a los pacientes que se encontraban en la sala de espera, y que cumplían con los criterios de inclusión.

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

Se verificaron que todos los instrumentos cuenten con todas las respuestas, luego se codificaron y se creó una base de datos en un archivo Excel. Se procesó la información mediante el programa estadístico SPSS, y se empleó la estadística descriptiva para la presentación de las tablas con su respectivo análisis e interpretación. Para comprobar la hipótesis se aplicó la prueba chi cuadrado.

## **Aspectos éticos**

Para llevar a cabo el estudio, se respetó los principios bioéticos que son autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

**Autonomía:** Se brindó información a los usuarios sobre la investigación, explicando que tienen derecho de retirarse en cualquier momento. Se respetó la decisión de participar o no del estudio, mediante el consentimiento informado.

**Beneficencia:** La investigación busca disminuir los tiempos de espera para mejorar la atención y el bienestar del paciente.

**No Maleficencia:** El estudio no causó daño o perjuicio a los usuarios. No se interfirió con la atención médica, se desarrolló la recolección de la información en un lugar seguro, respetando la confidencialidad.

**Justicia:** Se garantizó que todos los participantes de la investigación sean tratados de manera equitativa y libre de discriminación, respetando la interculturalidad.



### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Relación del tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un centro de salud privado del distrito de Los Olivos, Lima 2024

Tiempo de espera	Satisfacción del usuario						Total	
	Poco satisfecho		Muy satisfecho		Insatisfacción		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>Poco aceptable</b>	15	23%	49	77%	0	0%	64	100,0%
<b>Aceptable</b>	1	1%	123	99%	0	0%	124	100,0%
<b>Inaceptable</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
<b>Total</b>	16	9%	172	92%	0	0%	188	100,0%

$$X^2=27.76 \text{ gl}=1 \text{ P}=0.001$$

Se observa que el mayor porcentaje de usuarios, 99% (123) indicó un tiempo de espera aceptable (10 a 30 minutos), y se encuentran muy satisfechos respecto a la atención. En cuanto a los usuarios que consideran que el tiempo de espera es poco aceptable (30 minutos a 1h), el 77% (49) se encuentran muy satisfechos. Así mismo, ninguno de los usuarios que refieren un tiempo de espera inaceptable (1h a más de 2hrs) presentan satisfacción.

Al aplicar la prueba estadística de Chi cuadrado se demostró que existe una relación de dependencia entre las variables de estudio, aceptándose la hipótesis

alterna: existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario; es decir cuando el tiempo de espera es poco aceptable; la satisfacción es menor, y cuando el tiempo de espera es aceptable se presenta una mayor satisfacción en el usuario.

**Tabla 2.** Tiempo de espera del usuario externo en un centro de salud privado del distrito de Los Olivos, Lima 2024.

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Poco aceptable</b>	64	34%
<b>Aceptable</b>	124	66%
<b>Inaceptable</b>	0	0%
<b>Total</b>	188	100%

Se observa que del 100% (188) usuarios que acuden a la consulta médica; el mayor porcentaje 66% (124), indican que el tiempo de espera es poco aceptable (30 minutos a 1h), y 34% (64) aceptable (10 a 30 minutos), no se presentó caso de inaceptable.

**Tabla 3.** Satisfacción del usuario externo en un centro de salud privado del distrito de Los Olivos, Lima 2024

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Poco satisfecho</b>	64	34%
<b>Muy satisfecho</b>	124	66%
<b>Insatisfecho</b>	0	0%
<b>Total</b>	188	100%

Se observa que del 100% (188), de usuarios, 66% (124) se encuentran muy satisfechos, 34% (64), poco satisfechos y ningún insatisfecho respecto al tiempo de espera de la atención médica.

## IV.DISCUSIÓN

**OG:** Los resultados de la investigación demostraron que, el mayor porcentaje de usuarios, 99% (123) indicó un tiempo de espera aceptable y se encuentran muy satisfechos respecto a la atención. En cuanto a los usuarios que consideran que el tiempo de espera es poco aceptable, el 77% (49) se encuentran muy satisfechos. Por lo tanto, queda demostrado que existe una relación de dependencia entre las variables de estudio, tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo. Es decir, cuando el tiempo de espera es poco aceptable; la satisfacción es menor, y cuando el tiempo de espera es aceptable se presenta una mayor satisfacción en el usuario. El estadístico aplicado para corroborar la correlación de las variables fue chi cuadrado, que tuvo un valor de  $X^2=27.76$   $gl=1$   $P=0.001$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis general del estudio.

Los hallazgos del estudio difieren de los resultados de la investigación de Gavilánez<sup>21</sup>, el cual argumenta que no existe correlación entre ambas variables estudiadas, obteniendo una significancia mayor a 0,05 (sig.= 0,878), determinando que el tiempo de espera que se establece no es un factor que influya en la satisfacción.

Al respecto, Pérez<sup>23</sup> halló similares resultados, demostrando que el 56% de usuarios consideraron que fue bajo el tiempo de espera para la atención, y que el 58% tuvo una satisfacción media. De igual manera, Mutre et al.<sup>24</sup>, hallaron que el tiempo de espera fue aceptable. En relación a los niveles de satisfacción hallaron que la insatisfacción es alta en el área de emergencia.

El vínculo entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de una institución de salud es evidente; se reconoce que un tiempo de espera prolongado puede generar insatisfacción y percepción negativa del servicio. Según la teoría de las expectativas refiere que los usuarios llegan con un tiempo de espera anticipado y, cuando este es superado, se produce una disminución en su nivel de satisfacción. Por otro lado, el modelo de calidad percibida en servicios de atención plantea que la rapidez y eficiencia son factores clave que influyen en la percepción global de la experiencia. La satisfacción del usuario no solo se relaciona con la duración objetiva del tiempo de espera, sino también con la percepción de la atención recibida, la comunicación efectiva por parte del personal, y la gestión de la ansiedad asociada con la espera, factores que pueden mitigar o exacerbar la insatisfacción.

Se concluye que, en el centro de salud estudiado, la gestión del tiempo de espera y la atención personalizada son determinantes para garantizar la satisfacción de los usuarios externos.

**OE1:** Los hallazgos de la investigación demuestran que, del 100% (188) de usuarios que acuden a la consulta en el Centro de Salud privado; el mayor porcentaje 66% (124), indican que el tiempo de espera es poco aceptable, y 34% (64) aceptable.

Estos hallazgos son semejantes a los resultados del estudio Gavilánez<sup>21</sup>, quien demostró que el 67.2% de pacientes refirieron un tiempo de espera poco aceptable, 31.5% lo catalogó como inaceptable y el 1.3% restante, como aceptable.

De igual manera, Rubiños<sup>15</sup> encontró que el 52.3 % de los encuestados, indican que el tiempo de espera fue inaceptable, lo cual genera incomodidad y frustración en los usuarios, mientras que el 39.1% lo consideró como aceptable.

Los resultados no coinciden con los hallazgos de Torres et al. <sup>25</sup> quienes demostraron que el 74% de la población consideró aceptable el tiempo de espera invertido en su atención.

En el ámbito de la atención sanitaria, los tiempos y las listas de espera no son simples molestias; tienen un impacto considerable en los resultados de salud, la equidad, la calidad del cuidado y la efectividad de las entidades prestadoras de salud, además de influir en la confianza del usuario <sup>26</sup>.

El tiempo de atención en comparación con el tiempo de espera suele ser más breve, lo que provoca molestias en el usuario, especialmente si se tiene en cuenta el tiempo total que invierte, desde su traslado al establecimiento, la espera para ser atendido y el momento en que finalmente recibe el servicio<sup>9</sup>.

La experiencia del usuario depende de diversos aspectos, siendo uno de ellos el tiempo que invierten esperando su atención. Para ello, se debe tomar en cuenta los horarios de atención establecidos por la institución y la condición del paciente ya que los pacientes con una cita programada no deben invertir gran cantidad de tiempo para su atención como lo haría un usuario con atención adicional; y el tratar de atender a todos los clientes sin cita dentro del horario laboral sin perjudicar a los usuarios con cita reservada, involucra la reducción significativa del tiempo de atención por usuario. A pesar de ello, el saber que sí van a recibir una atención dentro del establecimiento motiva al usuario a esperar su turno.

Por lo tanto, se concluye que el tiempo de espera poco aceptable en el Centro de Salud, en relación con estudios similares de investigaciones previas, resalta la necesidad de mejorar los tiempos de espera para ser atendidos. Un tiempo de espera óptimo es fundamental para asegurar una atención de calidad, además de la prevención, identificación y tratamiento temprano de las enfermedades.

**OE 2:** Los resultados indicaron que del 100% (188), el 66% (124) se encuentran muy satisfechos, mientras que el 34% (64), poco satisfechos.

Estos hallazgos difieren de los resultados del estudio de Vargas<sup>27</sup>, donde el 42% de los pacientes considera que la atención es mala, 33% refiere como excelente y 25%, como regular. Resultados semejantes encontró Pérez<sup>23</sup>, quien evidenció que el 46.7% de usuarios manifestaron estar medianamente satisfechos, 29.3% insatisfechos y 23.9% satisfechos.

De igual manera Poma et al.<sup>28</sup>, evidenciaron que el mayor porcentaje 73.08% de pacientes se sintieron insatisfechos con la atención recibida.

La satisfacción del paciente es entendida como una respuesta favorecedora hacia el personal o institución en base a la atención recibida. Esta es medible mediante criterios establecidos, donde la clara comunicación, interés en la conversación y la correcta actitud del personal tratante hacia el paciente, permiten que el nivel de satisfacción del usuario sea positivo. Conseguir un alto nivel de satisfacción del usuario, es una meta para cualquier institución que se encarga de brindar un servicio <sup>9</sup>. En este caso, como sector salud, se debe velar por la recuperación del paciente, la cual se verá reflejada en la adherencia al tratamiento. Para lograrlo, se debe garantizar la confianza del paciente en el personal que le brinda el servicio y una buena percepción de la atención recibida. Al garantizar la recuperación, se consigue un alto grado de satisfacción y al mismo tiempo, se fideliza al usuario.

Tomando en consideración los resultados de estudios previos, podemos concluir que la satisfacción del usuario externo se ve reflejada en la percepción de los pacientes en base a la atención recibida por el personal del establecimiento.



## V. CONCLUSIONES

1. Existe relación de dependencia significativa entre las variables tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Se confirma la hipótesis general del estudio. Es decir, cuando el tiempo de espera es aceptable mayor será la satisfacción de los usuarios mientras que, si el tiempo de espera es poco aceptable menor será la satisfacción de los usuarios que se atienden en el Centro de salud privado Cesmed.
2. La mayoría de los usuarios considera que el tiempo de espera para la atención es aceptable. Sin embargo, la tercera parte de la población estudiada refiere que el tiempo de espera es poco aceptable. Lo cual es un indicador que requiere ser atendido por la gestión del establecimiento.
3. El mayor porcentaje de usuarios del Centro de Salud privado indican estar muy satisfechos con la calidad de atención, sin embargo, debe considerarse que un tercio de la población estudiada refiere estar poco satisfechos. Lo cual requerirá establecer estrategias para su mejora.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al director del Centro de Salud se recomienda evaluar con el equipo de gestión, la aplicación de un modelo alternativo, para la programación de citas utilizando las tecnologías de información. Así también evaluar de manera periódica el nivel de satisfacción de los usuarios.
2. Al jefe del personal, que desarrolle programas de capacitación para el personal de salud en temas de la atención, derechos del usuario y calidad de atención. Enfatizando el desarrollo de habilidades comunicativas, la escucha activa entre otros.
3. En relación al tiempo de espera por servicios se recomienda su revisión a fin de proponer acciones de mejora. Así también optimizar el tiempo de espera del usuario para su orientación en temas del autocuidado de salud, que pueden ser presenciales, televisadas o utilizando las redes sociales.
4. Se recomienda a los investigadores, desarrollar estudios de factores relacionados con el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios, así también que se difundan los resultados para contrastar hallazgos y contribuir al avance del conocimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS.Cobertura sanitaria universal [Internet]. EE.UU:OMS; 5 oct 2023 [citado el 13 abril 2024]. Disponible de: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
2. World Bank Group. Proyecto de traducción de metadatos de los ODS [Internet]. EE.UU: WBG [Citado el 13 abril 2024]. Disponible de: [https://worldbank.github.io/sdg-metadata/metadata/es/3-8-1/#SDG\\_GOAL](https://worldbank.github.io/sdg-metadata/metadata/es/3-8-1/#SDG_GOAL)
3. OMS.Servicios sanitarios de calidad [Internet] EE.UU:OMS; 11 ago 2020 [citado el 13 abril 2024]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Continental University of Florida. Sistemas de salud: Tipos, niveles y componentes [Internet] EE.UU: CFU;2023 [citado 24 de julio de 2024]. Disponible de: <https://blog.continentaluniversity.us/sistemas-salud-tipos-niveles-componentes>
5. Diaz P: Sistemas de Organización Sanitaria en el Perú [Internet]. Lima:Universidad Señor de Sipán;2020 [citado 22 julio del 2024]. Disponible de: <https://www.youtube.com/watch?v=MkIGYkGh9vM>
6. Blog Zendesk. ¿Qué es tiempo de espera en atención al cliente y cómo disminuirlo? [Internet]. Blog Zendesk; 3 marzo 2023 [citado 3 junio 2024]. Disponible de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/>

7. Bedoya E, Ortiz E, Mendoza P. Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19, Perú 2020. Acta Med Peru. 2022;39(3):255-256.
8. Canassa D, Ramos C. Tiempo de Espera y Satisfacción de la Atención en Pacientes que Acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019 [Tesis maestría en Internet]. Perú: Universidad Nacional del Callao;2019 [citado 24 de febrero 2023].85p. Disponible de: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Perfil comercial. El tiempo de espera en el servicio [Internet]. Perfil comercial; 2022 [citado 3 de junio 2024]. Disponible de: <https://perfilcomercial.com/el-tiempo-de-espera-en-el-servicio/>
10. Pacheco, E. El tiempo de espera en la atención de salud [Internet] Lima: El Peruano; 27 mar 2018 [citado 13 de abril 2024]. Disponible de: <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>
11. Perú. Ministerio de Salud. Informe de la medición del tiempo de espera para la atención en consultorios externos del Hospital Santa Rosa. [Internet] INFORME N° 11-2022-MINSA-HSR-OGC/MJDR/AKRP (2022 agosto 25). [citado el 26 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://site.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/INFORME-No-11-2022-MINSA-HSR-OGC-MJDR-AKRP-DE-CONSULTA-ECTERNA-JULIO-Y-AGOSTO-2022.pdf>
12. Auris A. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.

- [Tesis de Maestría en internet]. Callao: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado el 26 de febrero 2025]. 166 p. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/326614028.pdf>
13. World Bank Organization. Salud en el Perú: De la cobertura en papel a la cobertura real [Internet] Perú: WBO;2023 [citado el 15 de julio de 2024]. Disponible de: <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/cobertura-salud-peru>
14. Centro de Investigación: Universidad del Pacífico. Rafael Cortez: La salud pública en el Perú y su reforma urgente [Internet] Perú: Universidad del Pacífico;2023 [citado el 15 de julio de 2024]. Disponible de: <https://ciup.up.edu.pe/analisis/especial-fiestas-patrias-2023-salu-publica-rafael-cortez/>
15. 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, 2019. [Tesis de 2da especialidad en Internet]. Lima: Universidad de San Martín de Porres;2019 [citado 15 de abril 2024].53 p. Disponible de: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7418/Rubi%20c3%b1os%20\\_%20MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7418/Rubi%20c3%b1os%20_%20MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Tien L. Associations Between Waiting Time and Patient Satisfaction Level at Tan Phu District Hospital in Ho Chi Mihn City, Vietnam [tesis de Maestría en Internet]. EE.UU:University of Northern Colorado 2019 [citado 17 de abril 2024] 71 p. Disponible de: <https://digscholarship.unco.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1174&context=theses>

17. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Scielo [Internet]. 2004 [citado 6 de julio del 2024];13(44-45). Disponible de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
18. Ludeña J: Teoría de las colas [Internet]. [Lugar desconocido]: economipedia; 1 mayo 2021 [citado 28 de julio de 2024]. Disponible de: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-colas.html>
19. Rubiano, E., Velandia, L., Tovar, E., Matiz, R. Aplicación de la teoría de colas en la optimización del proceso de atención del área de procedimientos de enfermería de urgencias en un hospital de alta complejidad. [Internet]. 2019. [citado el 16 de agosto 2024,] Disponible de: <http://hdl.handle.net/10554/46084>
20. Colegio de Enfermeros del Perú. Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669 [Internet]. Lima: CEP; 2002 [citado el 14 de marzo del 2025]. Disponible en: [https://www.conaren.org.pe/documentos/ley\\_trabajo\\_enfermero\\_27669.pdf](https://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf)
21. Gavilanez D. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021. [Tesis Maestría en Internet]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 15 de abril 2024]. 95 p. Disponible de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67691/Gavilanez\\_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67691/Gavilanez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Perú. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo.

- [Internet] RM N° 527-2011/MINSA (2011 julio 11). [citado el 26 de febrero de 2025]. Disponible de: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
23. Pérez M. Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020. [ Tesis Maestría en Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 9 de febrero 2025]. 72 p. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48253/P%  
c3%a9rez\\_CMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48253/P%c3%a9rez_CMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Mutre K; Gonzales M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. Más Vita.2020. 2(2): 7-9
25. Torres E, Carranza F, Tamez A, Alvarez N. Correlación entre tiempo consulta y satisfacción del paciente en primer nivel de atención. PMC. [Internet]. 2023 [citado el 21 de agosto 2024]; 61 (6): 759-766. Disponible de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10712934/>
26. Jara Males P, Bauhoff S: Por qué los tiempos de espera en salud importan y cómo reducirlos [Internet]. Chile: Gente Saludable; 20 may 2024 [citado 14 de marzo de 2025]. Disponible de: [https://blogs.iadb.org/salud/es/por-que-  
los-tiempos-de-espera-en-salud-importan-y-como-reducirlos/](https://blogs.iadb.org/salud/es/por-que-los-tiempos-de-espera-en-salud-importan-y-como-reducirlos/)
27. Vargas F. Evaluación de la satisfacción de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Roberto Huembes del municipio de El Rama, mayo del 2019. [ Tesis para especialidad en Internet]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2020. [citado el 25 de enero 2025]. 65 p. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14458/1/14458.pdf>

28. Poma E; Ramos J. Tiempo de espera y satisfacción respecto a la atención de salud en usuarios del servicio de emergencia – Hospital Lircay, Huancavelica en el año 2019. [Tesis de segunda especialidad en internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020 [citado el 9 de febrero 2025]. 84 p. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5467>



## VII. ANEXOS

### ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Tiempo de espera	Es la perspectiva que tiene el usuario externo con respecto al tiempo transcurrido para pasar a su atención, lo cual será evaluado a través de un formulario en los servicios de triaje, admisión, atención médica(consultorio), farmacia y laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Triaje</li> <li>• Admisión</li> <li>• Atención médica</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Laboratorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso al área de triaje</li> <li>• Evaluación inmediata</li> <li>• Espera de acuerdo con prioridad</li> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Apreciación del tiempo asignado</li> <li>• Registro en admisión</li> <li>• Apertura de historia clínica</li> <li>• Ingreso a la atención médica</li> <li>• Examen físico</li> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Despejar dudas</li> <li>• Espera de atención desde el ingreso</li> <li>• Ingreso al área de farmacia</li> <li>• Disponibilidad de atención</li> <li>• Entrega de medicamentos</li> <li>• Interés del personal de farmacia</li> <li>• Ingreso al área de laboratorio</li> </ul>	Categoría: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (5)</li> <li>• Casi siempre (4)</li> <li>• A veces (3)</li> <li>• Casi nunca (2)</li> <li>• Nunca (1)</li> </ul> Escala de medición:  Ordinal.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	Es la perspectiva que tiene el usuario sobre la calidad de la atención brindada y en qué medida este cumple con sus expectativas, lo cual será evaluada en los usuarios externos que ingresan al establecimiento de salud, haciendo uso de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Seguridad</li> <li>Empatía</li> <li>Aspectos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gravedad de salud</li> <li>Profesionales competentes</li> <li>Comunicación</li> <li>Farmacia abastecida</li> <li>Rapidez en triaje</li> <li>Rapidez en admisión</li> <li>Rapidez en laboratorio</li> <li>Rapidez en farmacia</li> <li>Se brinda privacidad</li> <li>Examen físico completo y minucioso</li> <li>Confidencialidad de diagnóstico</li> <li>El estado de salud se ha resuelto o mejorado</li> <li>Trato amable</li> <li>Interés del personal</li> <li>Explicación médica sobre el estado de salud</li> <li>Explicación médica sobre los análisis y procesamientos</li> <li>Explicación médica sobre medicamentos</li> <li>Aviso y señalamientos adecuados</li> <li>Instalaciones limpias y visualmente atractivas</li> <li>Disponibilidad de equipos y materiales</li> <li>Recursos humanos suficientes</li> </ul>	<p>Categoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Siempre (5)</li> <li>Casi siempre (4)</li> <li>A veces (3)</li> <li>Casi nunca (2)</li> <li>Nunca (1)</li> </ul> <p>Escala de medición:</p> <p>Ordinal.</p>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO SOBRE TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN.

DATOS GENERALES					
<p><b>Estimado usuario,</b></p> <p>Estamos interesados en conocer su tiempo de espera para acceder a los servicios de consultorio externo y su percepción sobre la calidad de atención que recibió por parte del profesional de salud que labora en la institución. Sus respuestas son totalmente confidenciales, por lo cual se solicita de la manera más cordial responder a cada una de las preguntas con sinceridad y libertad.</p> <p>Agradecemos su participación.</p> <p><b>Instrucciones: A continuación, lea las preguntas y marque su respuesta.</b></p>					
RANGO DE EDAD	1. 0 a 17 años	1. 18 a 29 años	1. 30 a 59 años	1. 60 a más	-----
SEXO	1. FEMENINO		1. MASCULINO		-----
NIVEL DE ESTUDIO	Sin estudios	Primaria	Secundaria	Superior técnico	Superior universitario
¿CUENTA CON SEGURO SOCIAL?	1. Si		No		-----

<b>TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO DE SALUD PRIVADO DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS -LIMA.</b>					
<b>ENCUESTA DE TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS PARA LA ATENCIÓN A LOS SERVICIOS</b>					
<p>Apreciado usuario, agradezco de antemano su tiempo dedicado a desarrollar esta encuesta, apreciaría su sinceridad y veracidad de sus respuestas. Tome un promedio de 20 minutos como mínimo para responder estas preguntas y marque la opción que se ajuste a su criterio de acuerdo con la siguiente leyenda:            1.-nunca 2.- casi nunca 3. A veces 4.- casi siempre 5.- siempre</p>					
<b>TRIAJE</b>					
¿El tiempo de espera para el ingreso al área de triaje fue inmediato?	1	2	3	4	5
¿El personal de salud le indica el tiempo que debe esperar de acuerdo a su orden de llegada?	1	2	3	4	5
¿Considera que de acuerdo a sus necesidades el tiempo se le asignó es oportuno?	1	2	3	4	5
<b>ADMISIÓN</b>					
¿El tiempo de espera para registrar su admisión en los servicios es adecuado?	1	2	3	4	5
¿El tiempo de espera para la apertura e identificación de su historia clínica es adecuado?	1	2	3	4	5

ATENCIÓN MÉDICA					
¿Su atención médica se da dentro de las horas asignadas?	1	2	3	4	5
¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su examen físico es suficiente?	1	2	3	4	5
¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su diagnóstico es adecuado?	1	2	3	4	5
¿El tiempo empleado por el personal médico para despejar sus dudas sobre su estado de salud es conveniente?	1	2	3	4	5
¿El tiempo desde que llegó hasta que ingresó a consulta fue corto?	1	2	3	4	5
FARMACIA					
¿El tiempo de espera en el área de farmacia es oportuno?	1	2	3	4	5
¿El profesional de farmacia estuvo disponible para su atención inmediata?	1	2	3	4	5
¿El tiempo empleado por el personal de farmacia para la entrega de los medicamentos es adecuado?	1	2	3	4	5
¿El tiempo empleado por el personal de farmacia en cuanto al interés por atender sus dudas sobre el medicamento es adecuado?	1	2	3	4	5
LABORATORIO					
¿El tiempo de espera para el ingreso al área de laboratorio es adecuado?	1	2	3	4	5
¿El tiempo empleado por el laboratorista para tomar las muestras de sangre es adecuado?	1	2	3	4	5
¿El tiempo empleado por el laboratorista para dar el resultado de las pruebas realizadas es adecuado?	1	2	3	4	5
¿El tiempo de espera para que el médico evalúe sus análisis clínicos es oportuno?	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA LA ATENCIÓN A LOS SERVICIOS					
1.-nunca 2.- casi nunca 3. A veces 4.- casi siempre 5.- siempre					
FLEXIBILIDAD					
¿Su atención estuvo a cargo de profesionales de salud competentes?	1	2	3	4	5
¿El equipo de salud que lo atendió mantuvo comunicación con usted o sus familiares para explicarle el proceso a seguir para su atención?	1	2	3	4	5
¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
¿La atención en triaje fue rápida?	1	2	3	4	5
¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	1	2	3	4	5
¿La atención en el laboratorio fue rápida?	1	2	3	4	5
¿La atención en la farmacia fue rápida?	1	2	3	4	5
SEGURIDAD					
¿Durante su atención se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5
¿Los profesionales que le atendieron le realizaron un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5
¿El profesional de salud que lo atendió mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico?	1	2	3	4	5
¿El problema de salud por el cual fue atendido se ha resuelto o mejorado?	1	2	3	4	5

EMPATÍA					
¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5
¿El personal mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5
¿Usted comprendió la explicación que los profesionales de salud le brindaron sobre el problema de salud o resultados de la atención?	1	2	3	4	5
¿Usted comprendió la explicación que los profesionales de salud le brindaron sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	1	2	3	4	5
¿Usted comprendió la explicación que los profesionales de salud le brindaron sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES					
¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5
¿El centro contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5
¿El centro contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
¿Los ambientes del servicio estuvieron limpios y cómodos?	1	2	3	4	5
MUCHAS GRACIAS POR SU APORTE.					

## ANEXO 3: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO

Los Olivos, 01 de octubre del 2024

Señoritas:

BLANCA ELSA MÁRQUEZ YATACO

LIZET SANTA CRUZ COLLANTES

ASUNTO: Sobre permiso para realizar proyecto de Tesis

De nuestra consideración:

Me dirijo a ustedes para saludarlas cordialmente y en atención a la referencia, informarles que el establecimiento les facilitará el acceso para lo que requiere con fines de investigación profesional para el estudio propuesto: **“TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO DE SALUD PRIVADO DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS -LIMA”**.

En tal sentido, aceptamos su solicitud de acceso al establecimiento y aplicar los mecanismos necesarios para obtener la información requerida.

Atentamente,

  
Fabiel G. Vasquez Valenzuela  
MEDICO NEUROLOGO  
CMP 33971 RNE 18861

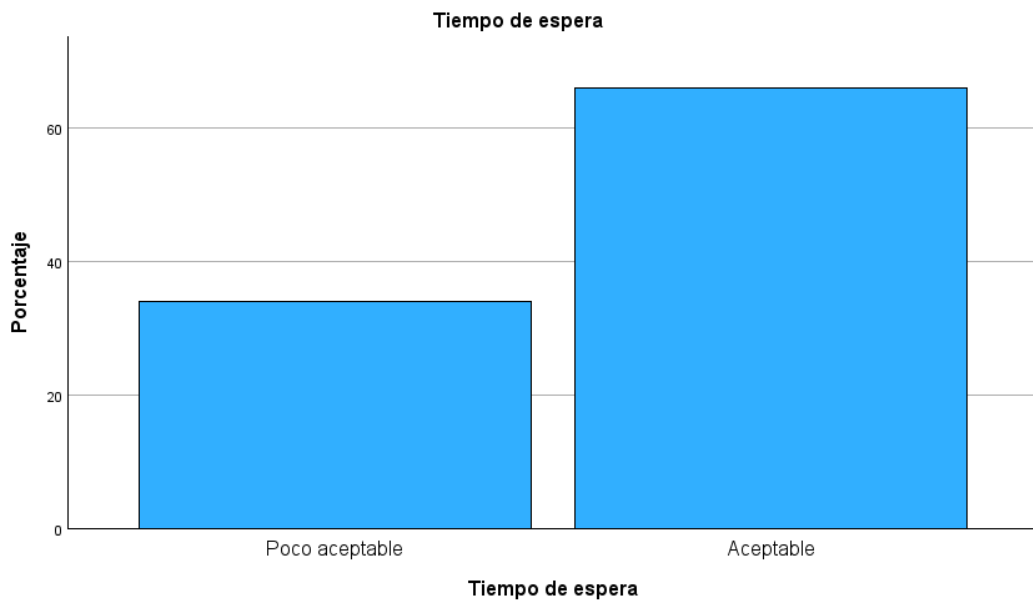
CESMED LIMA NORTE  
Código Único IPRESS 000 30596  
Res N° 270-2021-MINSA/DIRIS-LN/6



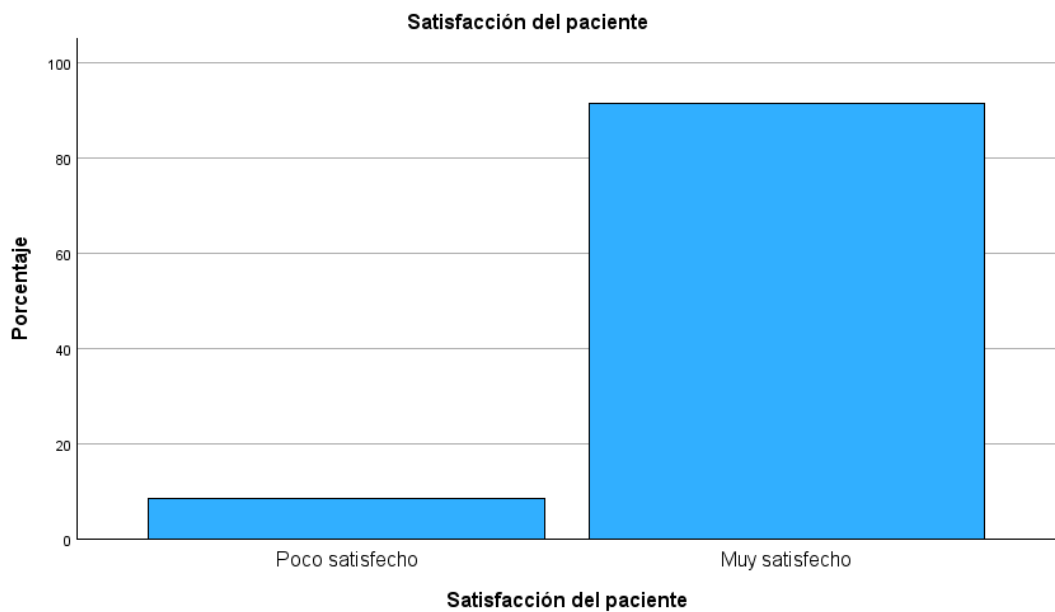
## ANEXO 4: GRÁFICOS

### ENCUESTA DE TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS PARA LA ATENCIÓN A LOS SERVICIOS

#### TIEMPO DE ESPERA



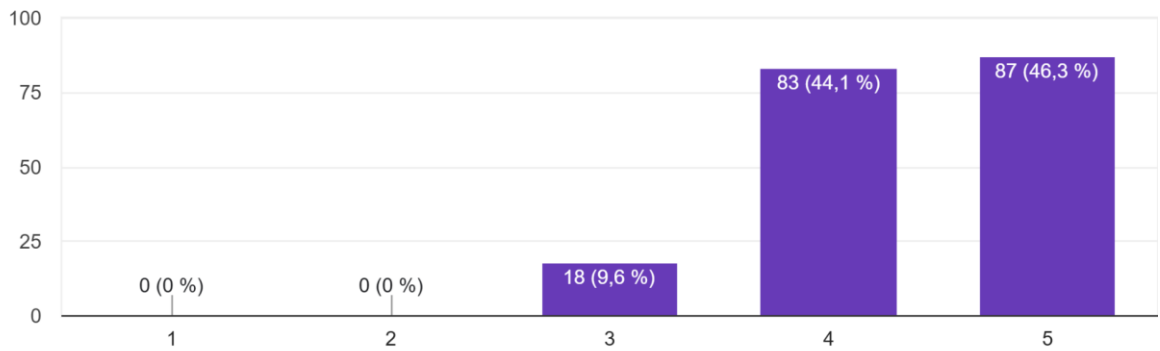
#### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE



## SERVICIO DE TRIAJE

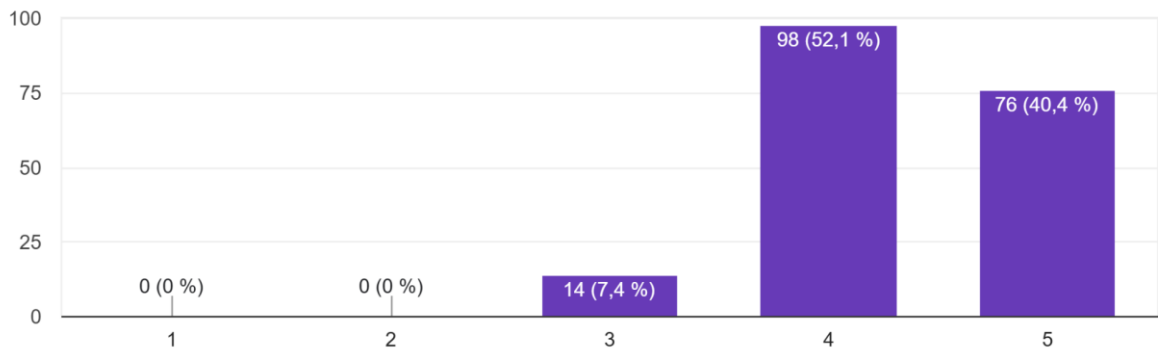
¿El tiempo de espera para el ingreso al área de triaje fue inmediato?

188 respuestas



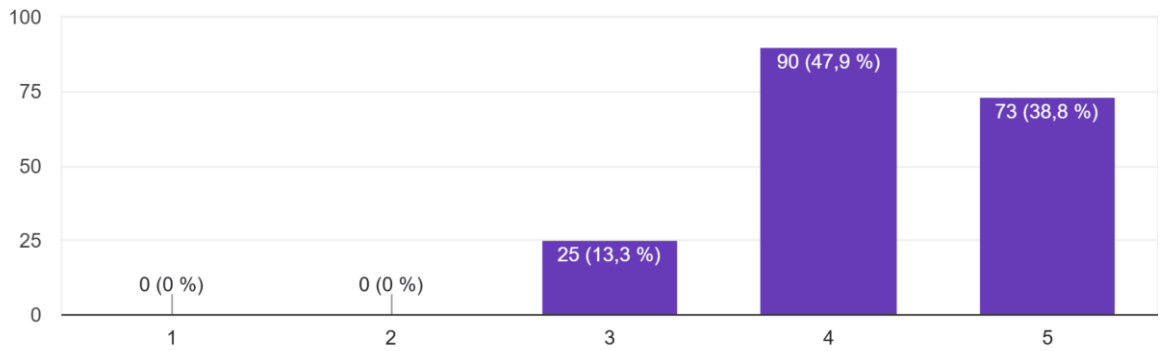
¿El personal de salud le indica el tiempo que debe esperar de acuerdo a su orden de llegada?

188 respuestas



¿Considera que de acuerdo a sus necesidades el tiempo se le asignó es oportuno?

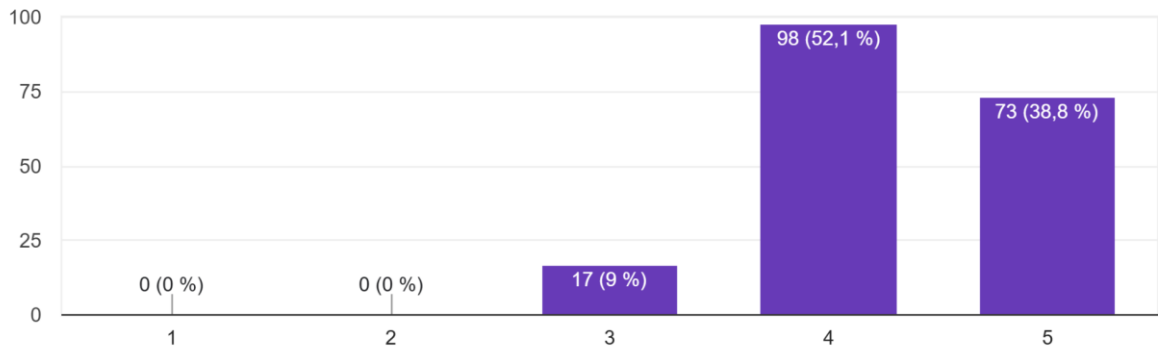
188 respuestas



## SERVICIO DE ADMISIÓN

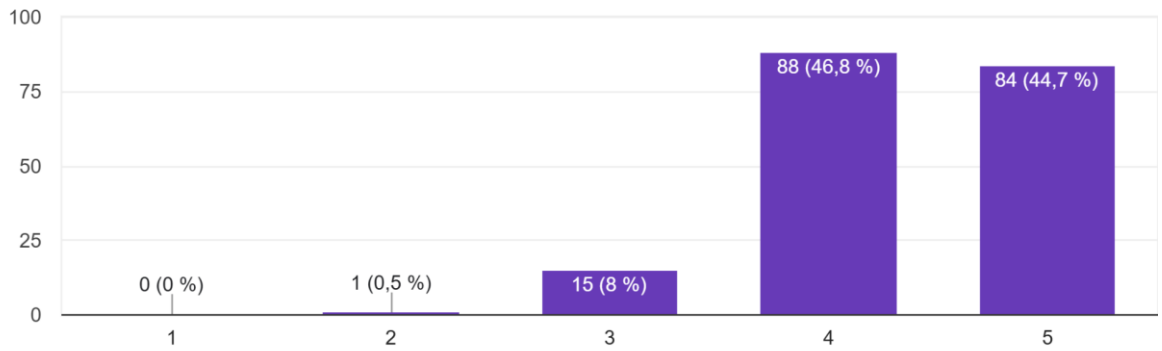
¿El tiempo de espera para registrar su admisión en los servicios es adecuado?

188 respuestas



¿El tiempo de espera para la apertura e identificación de su historia clínica es adecuado?

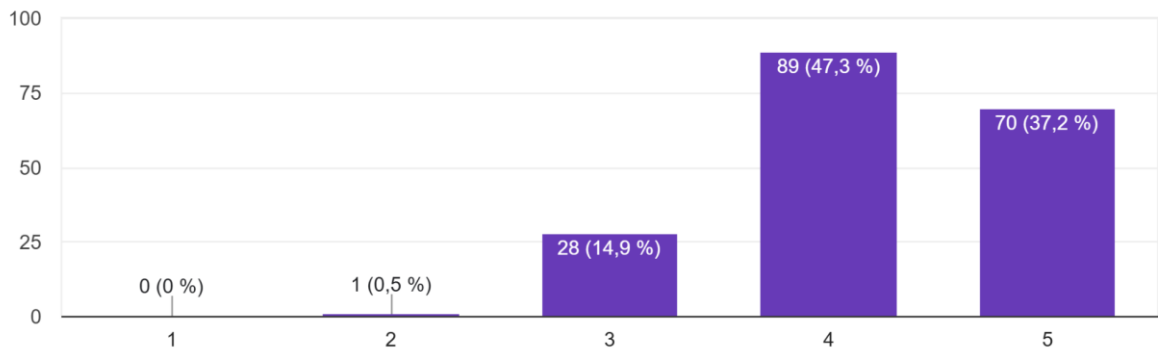
188 respuestas



## SERVICIO EN ATENCIÓN MÉDICA

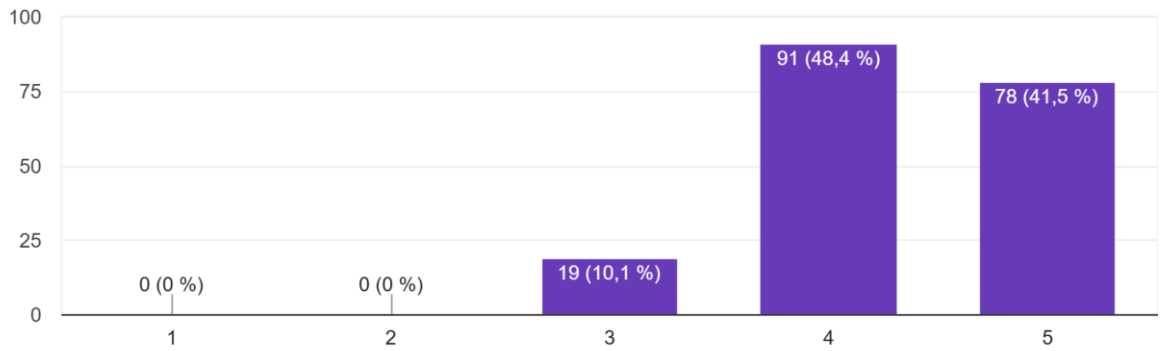
¿Su atención médica se da dentro de las horas asignadas?

188 respuestas



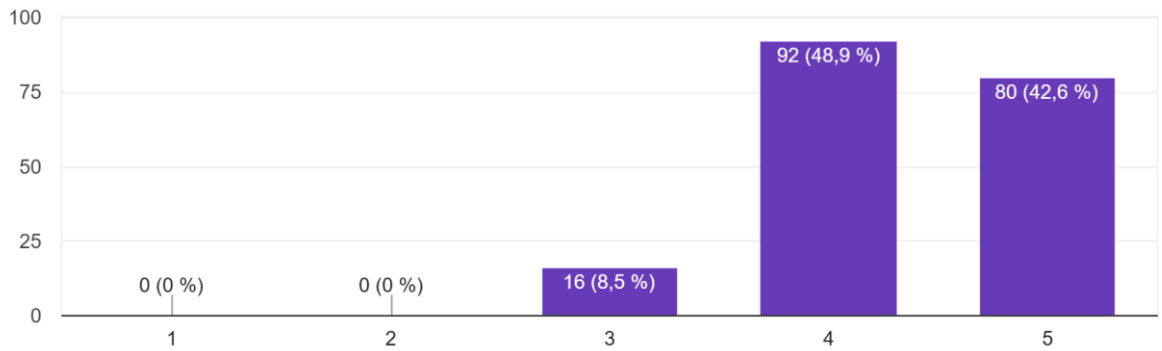
¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su examen físico es suficiente?

188 respuestas



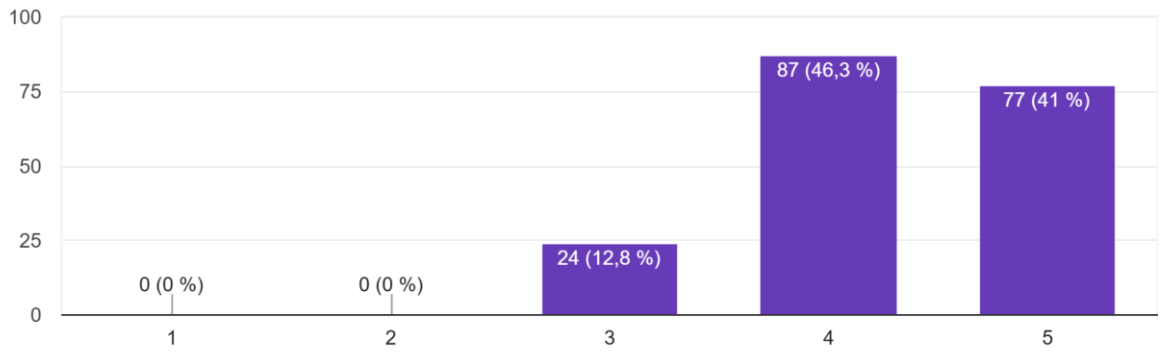
¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su diagnóstico es adecuado?

188 respuestas



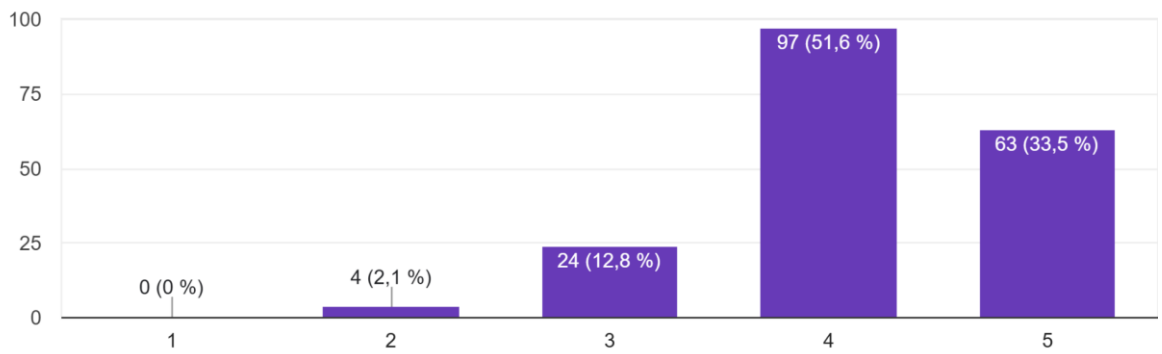
¿El tiempo empleado por el personal médico para despejar sus dudas sobre su estado de salud es conveniente?

188 respuestas



¿El tiempo desde que llegó hasta que ingresó a consulta fue corto?

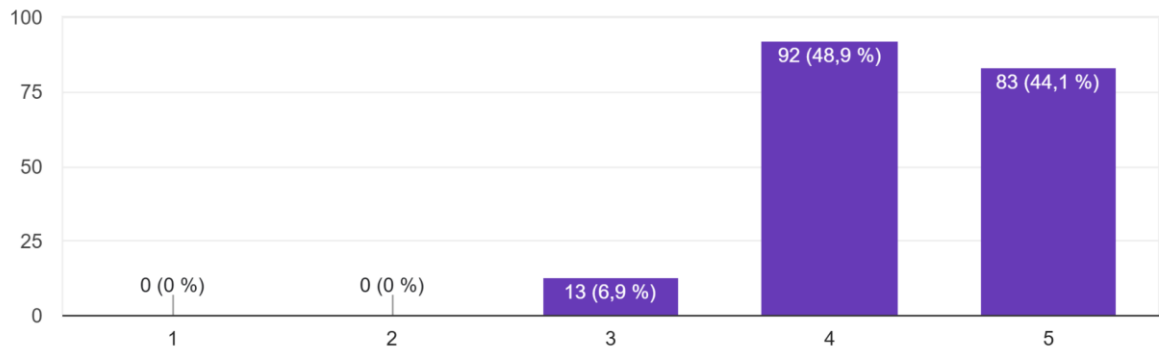
188 respuestas



## SERVICIO DE FARMACIA

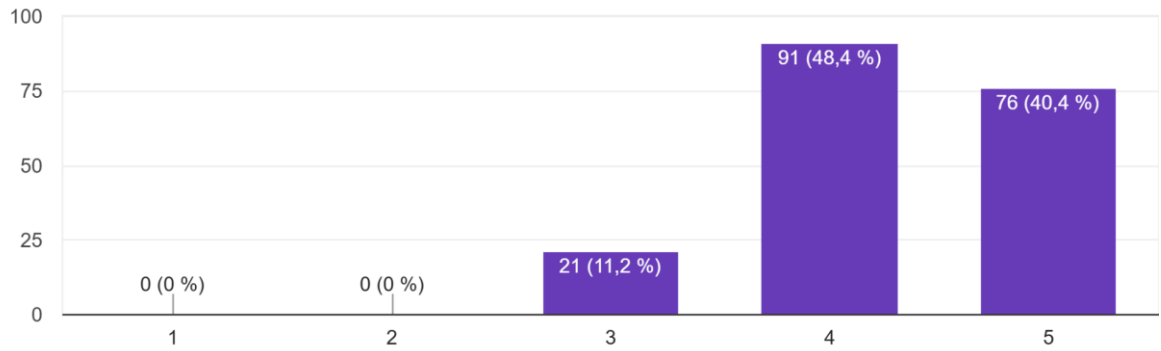
¿El tiempo de espera en el área de farmacia es oportuno?

188 respuestas



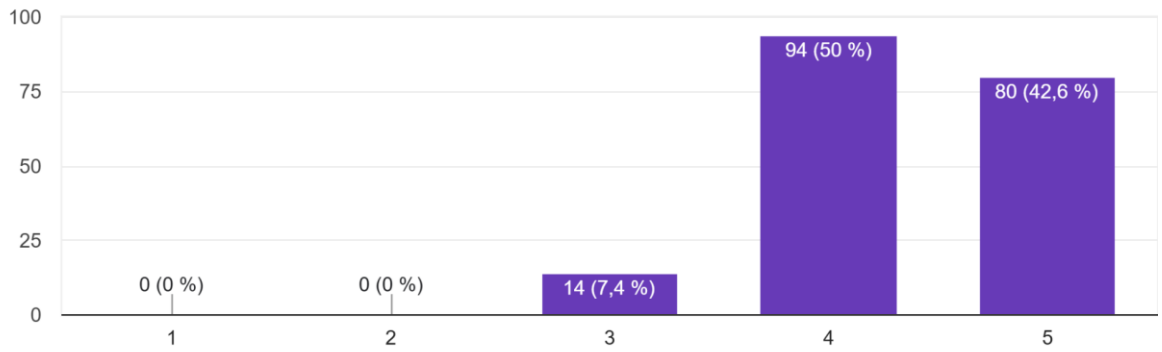
¿El profesional de farmacia estuvo disponible para su atención inmediata?

188 respuestas



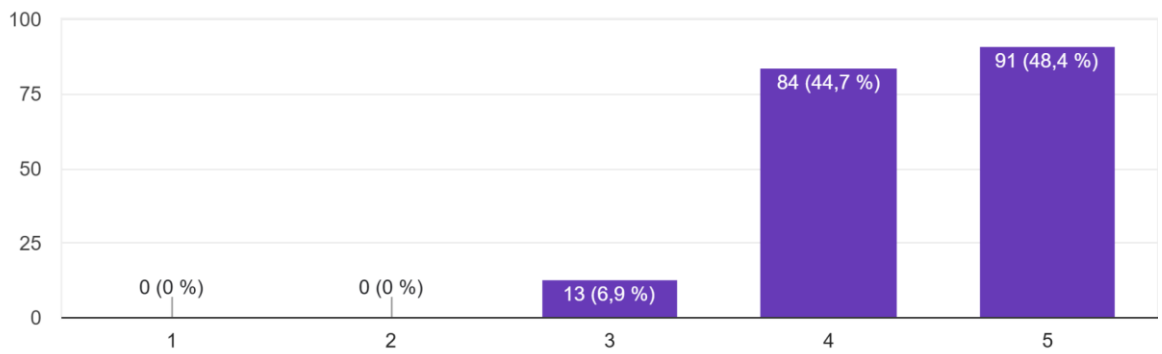
¿El tiempo empleado por el personal de farmacia para la entrega de los medicamentos es adecuado?

188 respuestas



¿El tiempo empleado por el personal de farmacia en cuanto al interés por atender sus dudas sobre el medicamento es adecuado?

188 respuestas

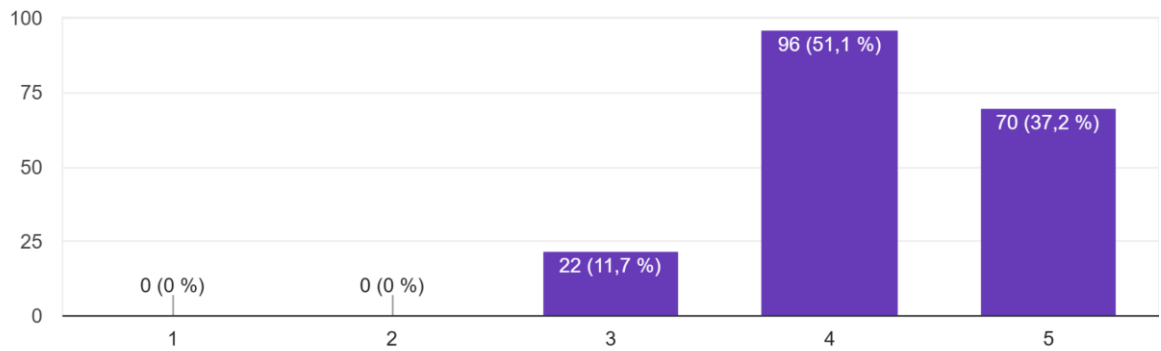




## SERVICIO DE LABORATORIO

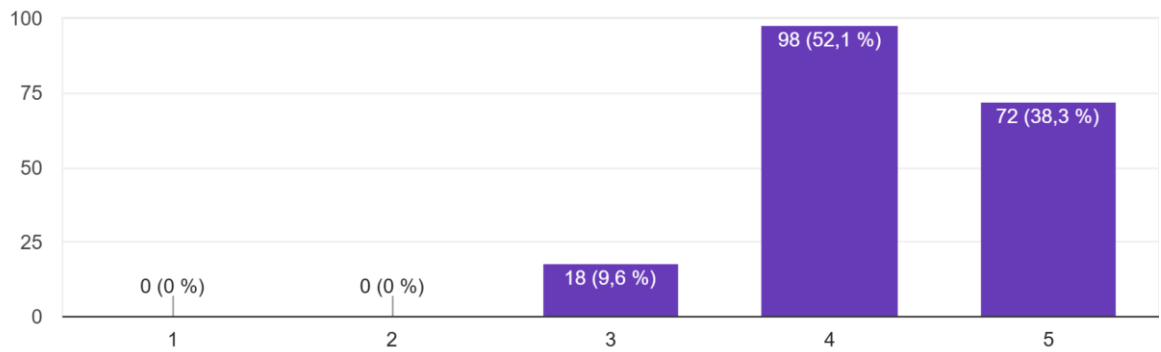
¿El tiempo de espera para el ingreso al área de laboratorio es adecuado?

188 respuestas



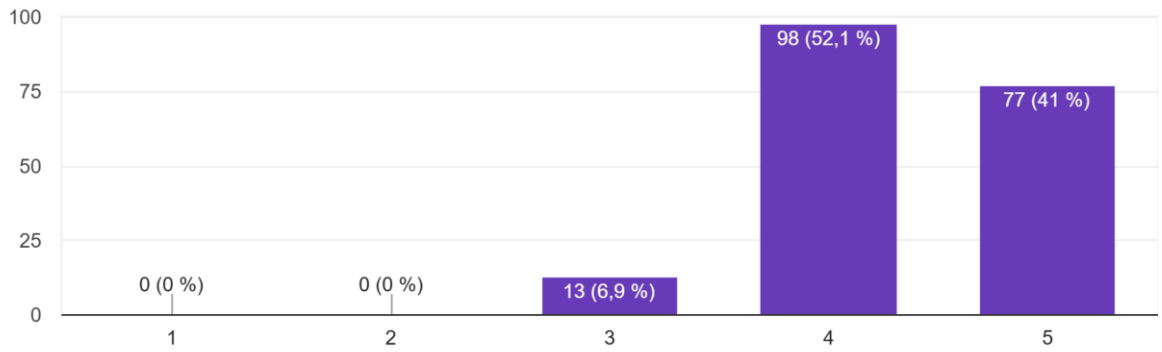
¿El tiempo empleado por el laboratorista para tomar las muestras de sangre es adecuado?

188 respuestas



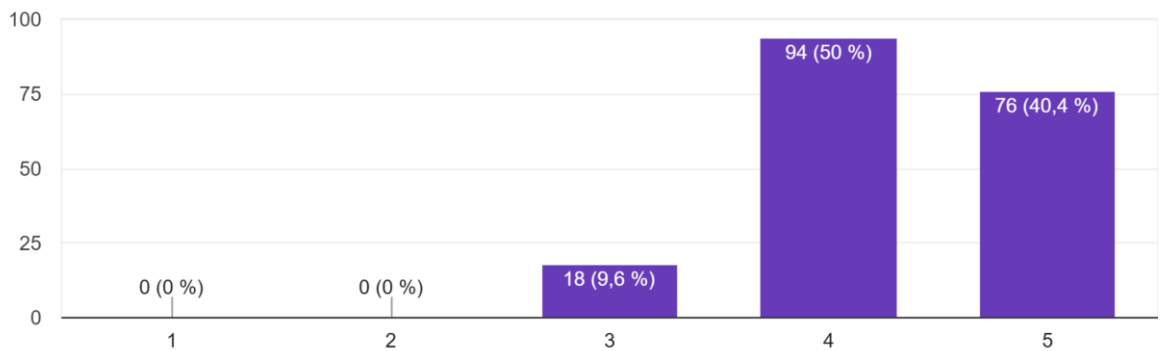
¿El tiempo empleado por el laboratorista para dar el resultado de las pruebas realizadas es adecuado?

188 respuestas



¿El tiempo de espera para que el médico evalúe sus análisis clínicos es oportuno?

188 respuestas

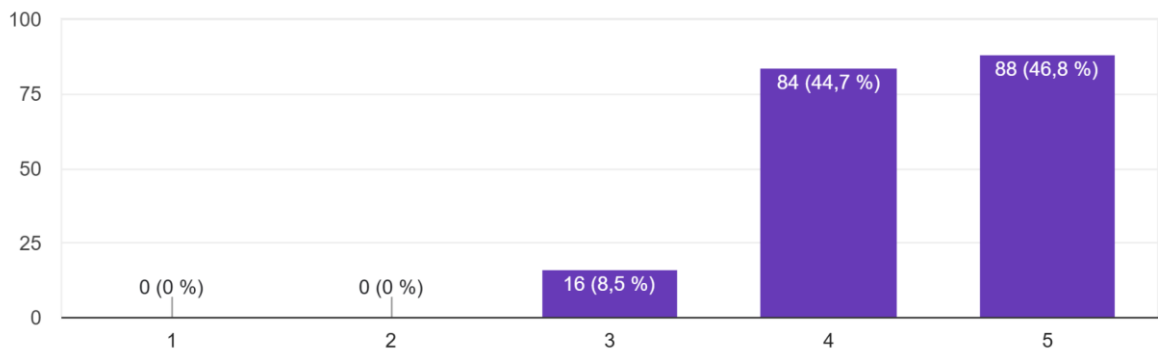


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA LA ATENCIÓN A LOS SERVICIOS

## FLEXIBILIDAD

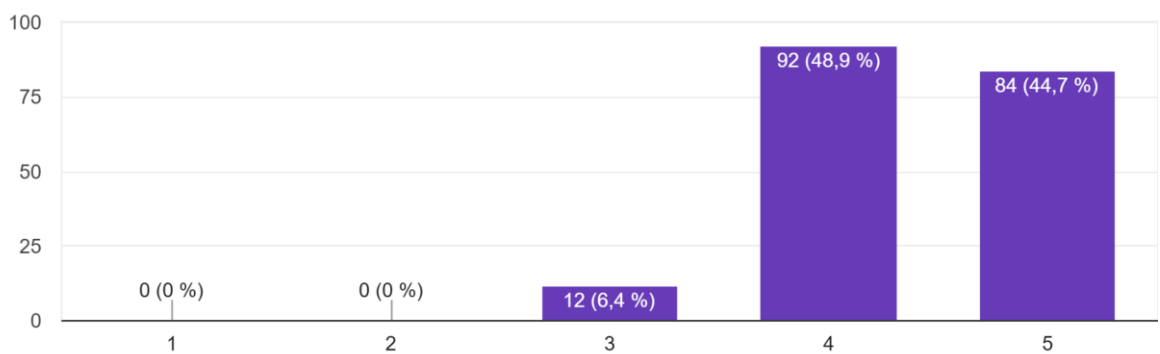
¿Su atención estuvo a cargo de profesionales de salud competentes?

188 respuestas



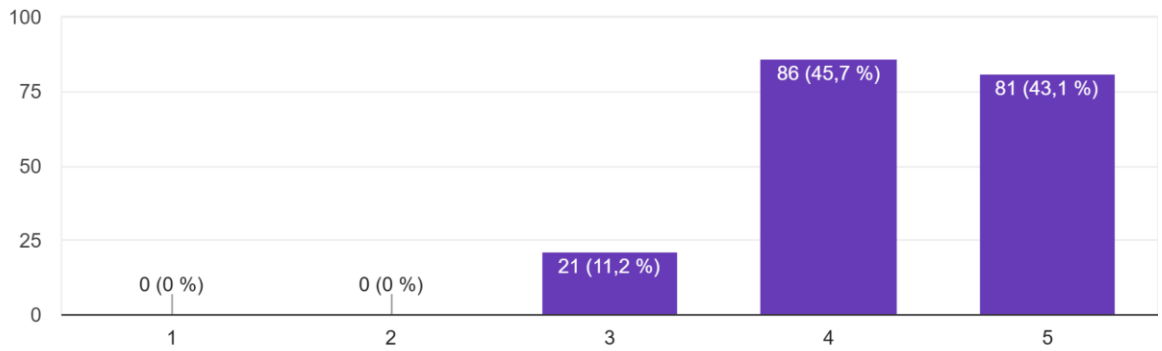
¿El equipo de salud que lo atendió mantuvo comunicación con usted o sus familiares para explicarle el proceso a seguir para su atención?

188 respuestas



¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?

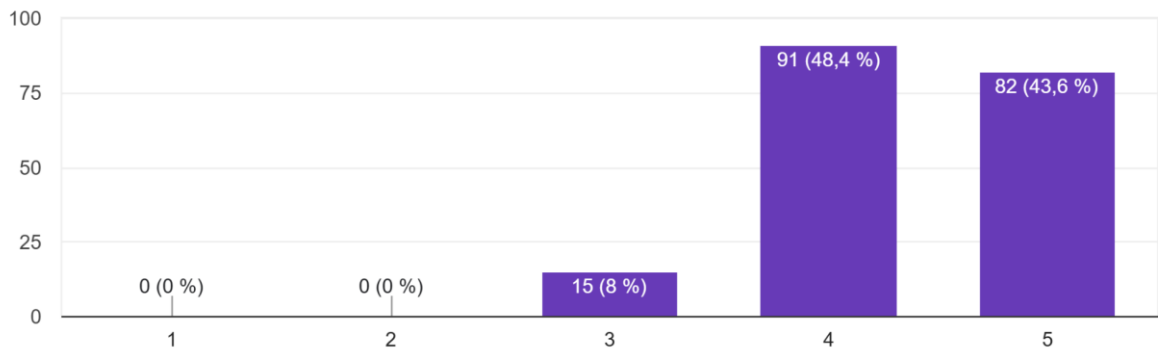
188 respuestas



## CAPACIDAD DE RESPUESTA

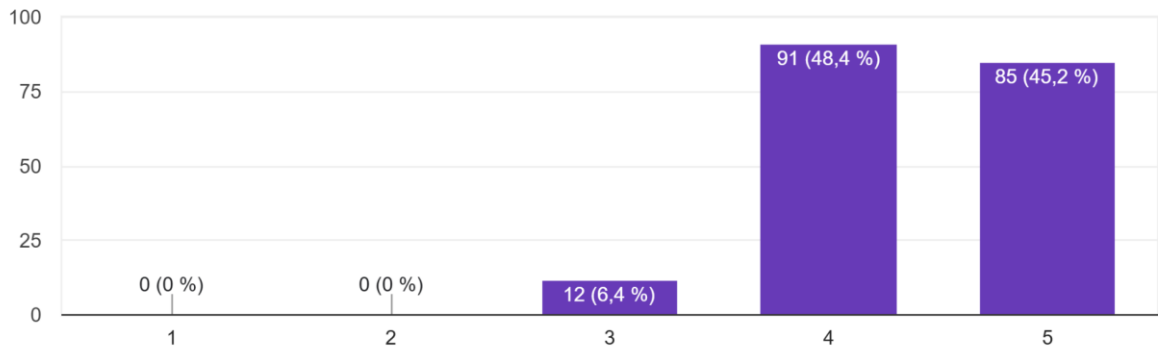
¿La atención en triaje fue rápida?

188 respuestas



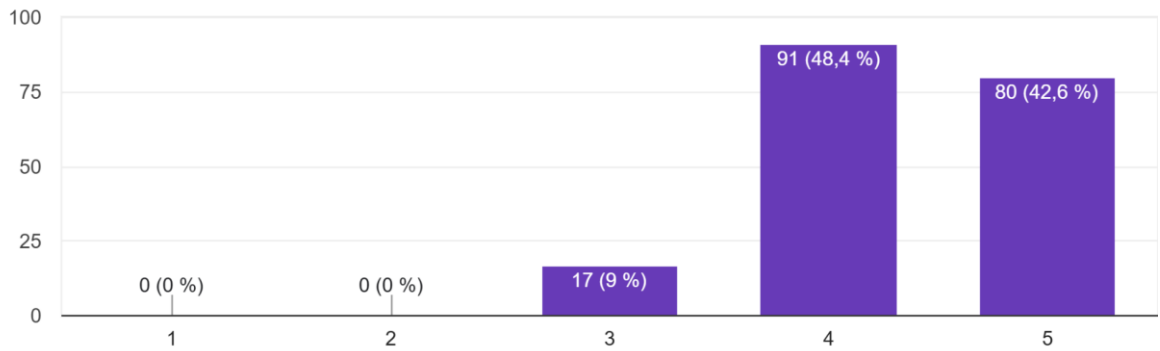
### La atención en el módulo de admisión fue rápida

188 respuestas



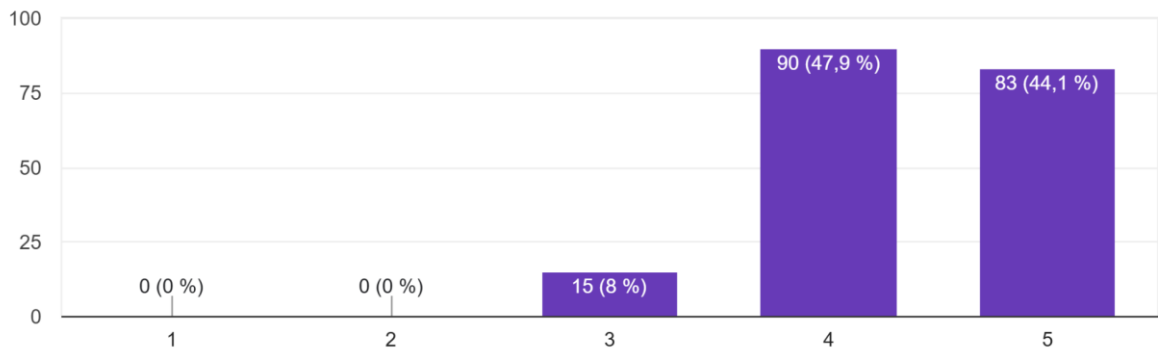
### ¿La atención en el laboratorio fue rápida?

188 respuestas



### ¿La atención en la farmacia fue rápida?

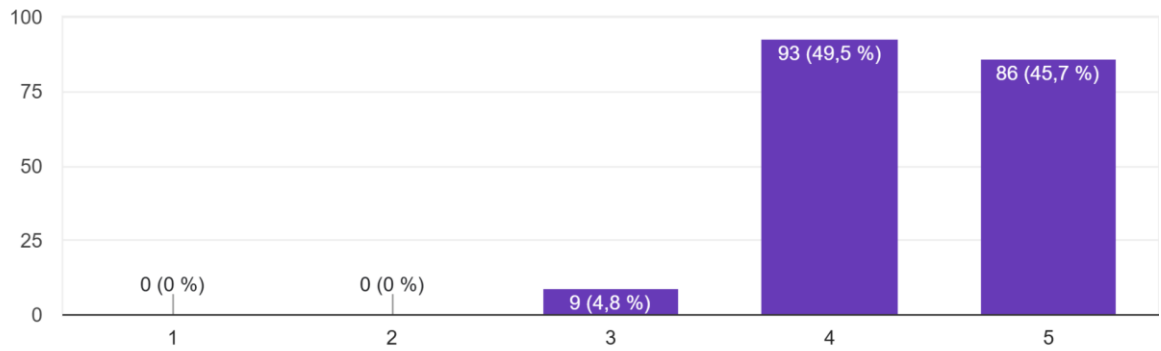
188 respuestas



## SEGURIDAD

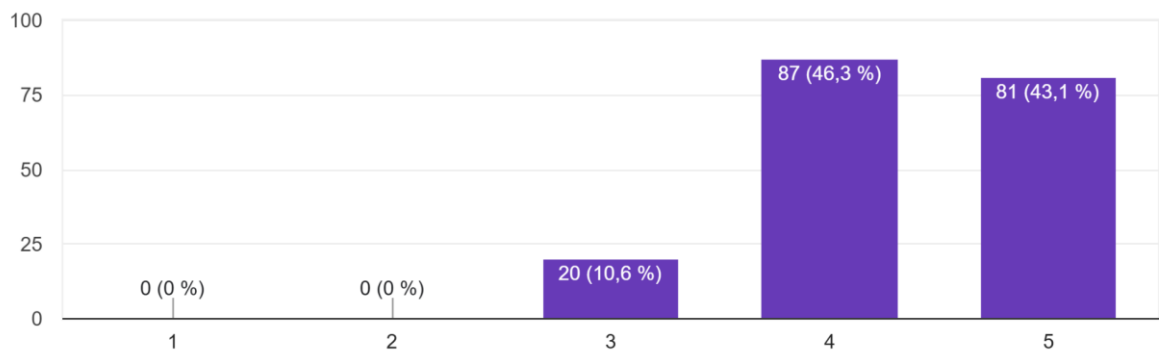
¿Durante su atención se respetó su privacidad?

188 respuestas



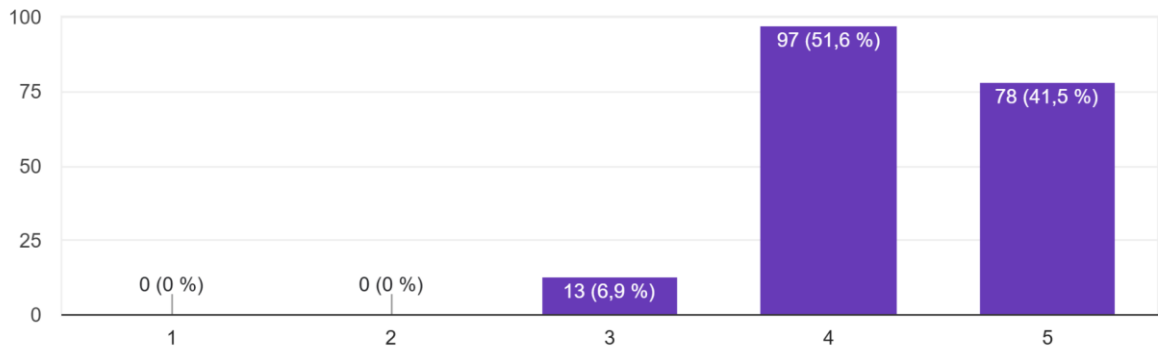
¿Los profesionales que le atendieron le realizaron un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

188 respuestas



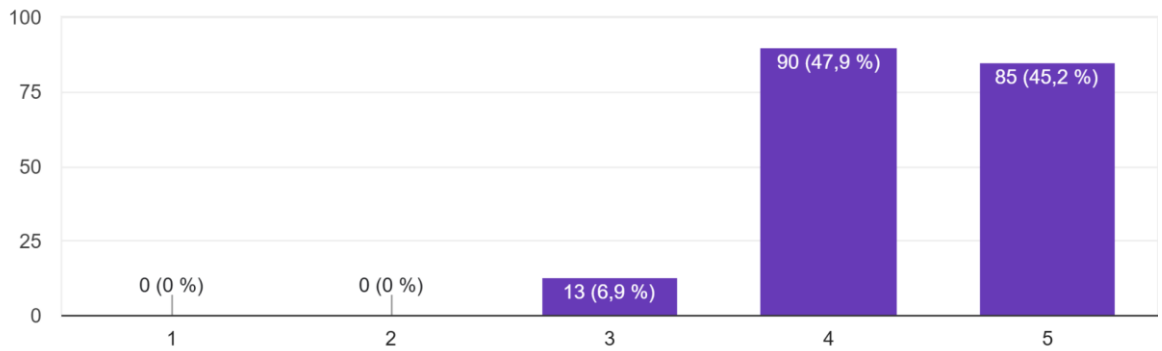
¿El profesional de salud que lo atendió mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico?

188 respuestas



¿El problema de salud por el cual fue atendido se ha resuelto o mejorado?

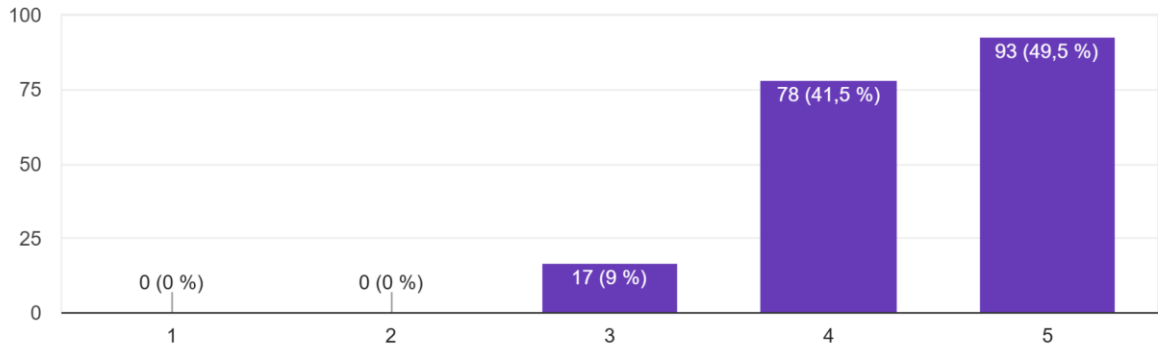
188 respuestas



## EMPATÍA

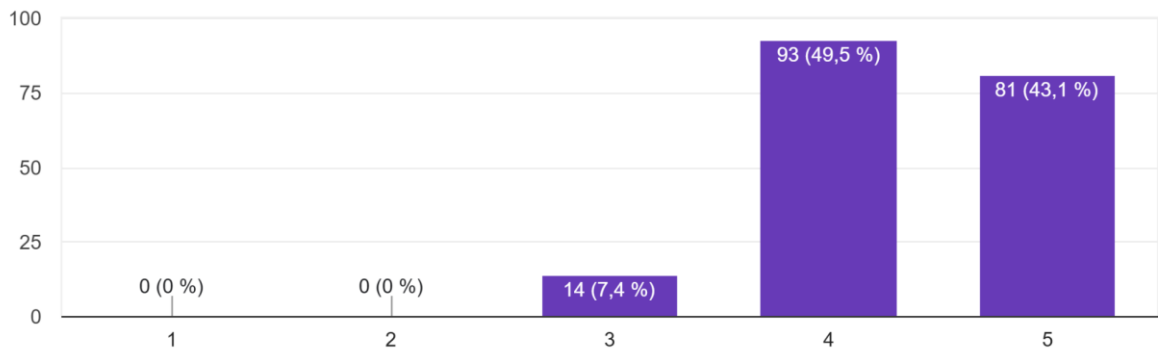
¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?

188 respuestas



¿El personal mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?

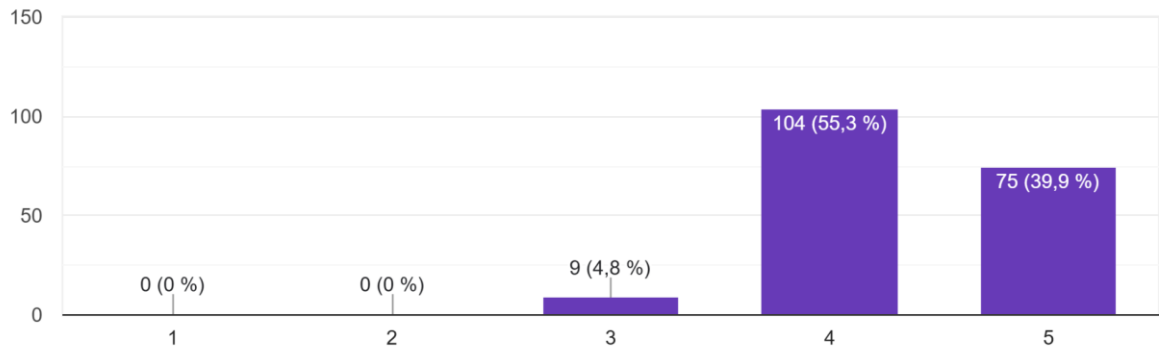
188 respuestas





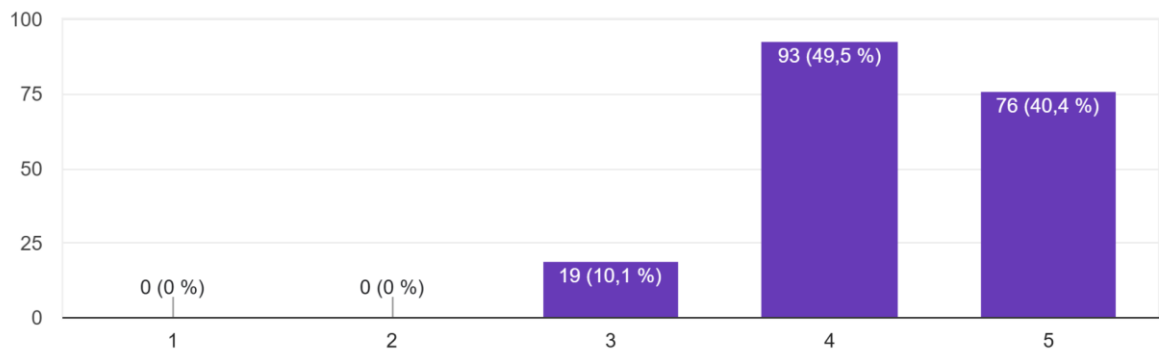
¿Usted comprendió la explicación que los profesionales de salud le brindaron sobre el problema de salud o resultados de la atención?

188 respuestas



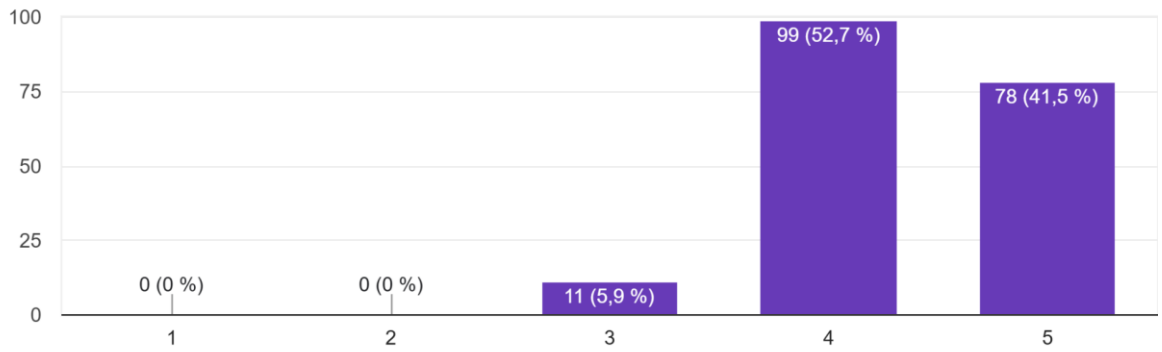
¿Usted comprendió la explicación que los profesionales de salud le brindaron sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?

188 respuestas



¿Usted comprendió la explicación que los profesionales de salud le brindaron sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?

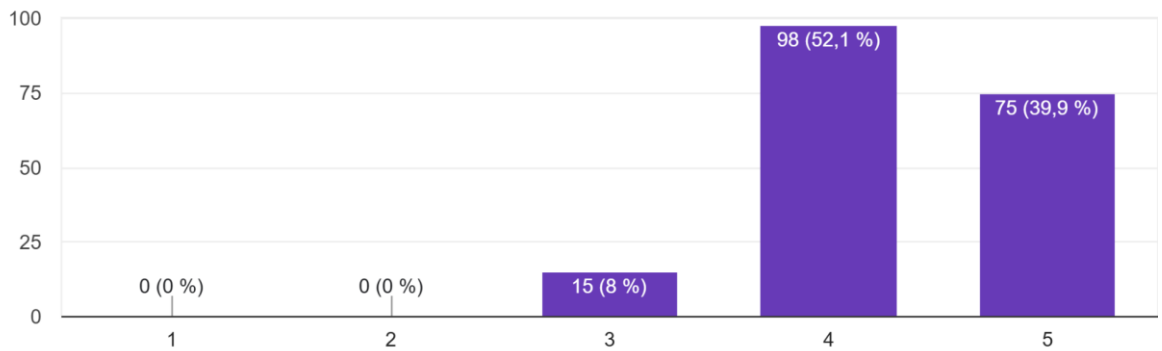
188 respuestas



## ASPECTOS TANGIBLES

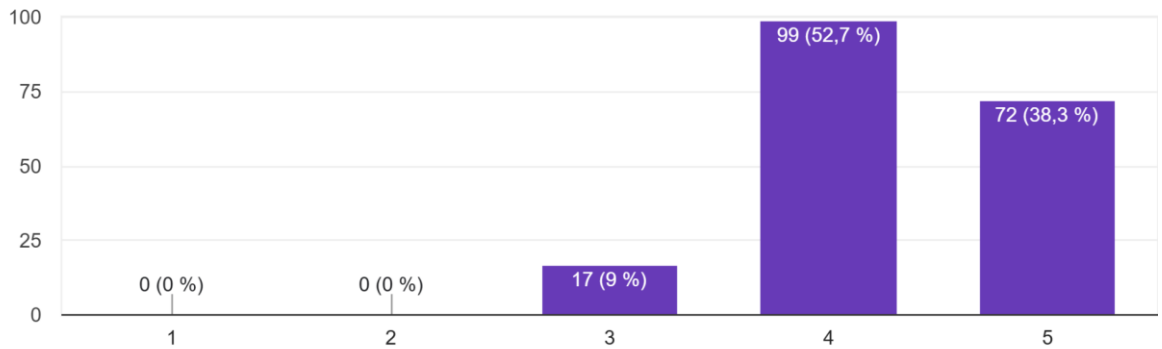
¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

188 respuestas



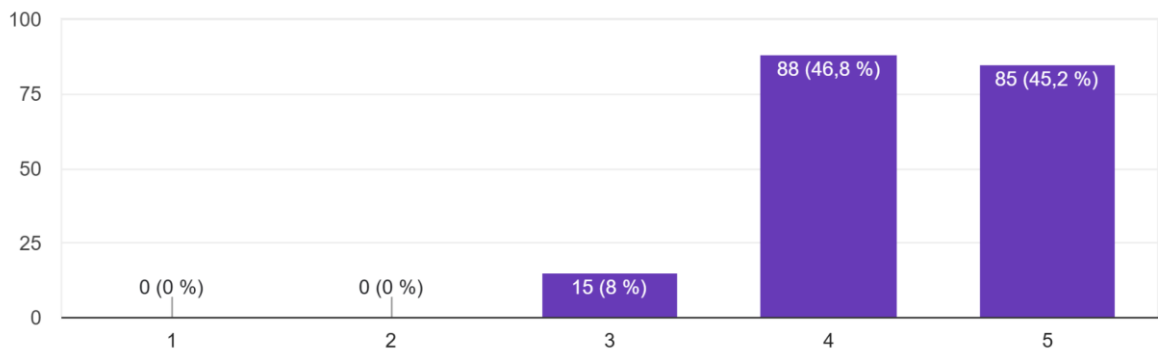
¿El centro contó con personal para informar y orientar a los pacientes?

188 respuestas



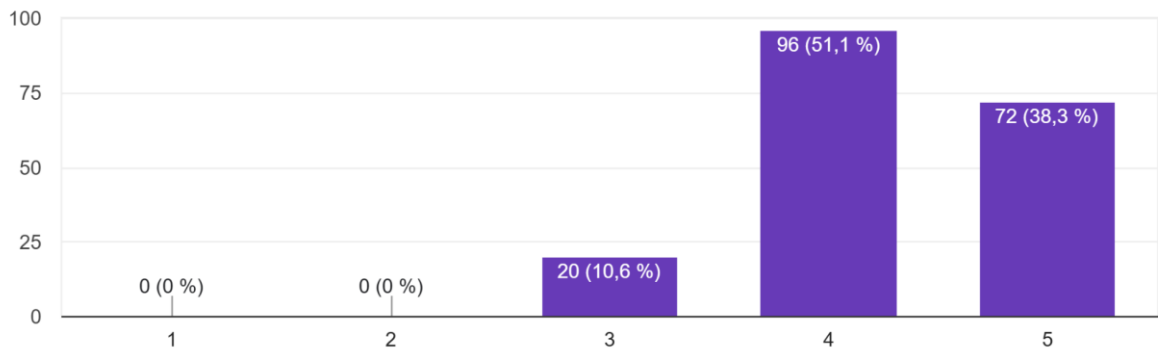
¿El centro contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

188 respuestas



¿Los ambientes del servicio estuvieron limpios y cómodos?

188 respuestas



## ANEXO 5: CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$\text{Tamaño de muestra: } n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = 366; tamaño de la población

Z = 1,96 : Nivel de confianza

p = 0,5 : Variabilidad positiva

q = 0,5 : Variabilidad negativa

E = 0,05 : error muestral

### TAMAÑO DE LA MUESTRA DE USUARIOS (n)

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(0,5)(366)}{0,05^2(366-1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,25)(366)}{(0,0025)(365) + (3,84)(0,25)}$$

$$n = 351,4$$

$$1,87$$

$$n = 187,9 = 188$$