

“UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



TESIS

**“TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA DEL
HOSPITAL DE CHANCAY, PERÚ 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO

ASESOR DE TESIS

DR. SUAREZ ALVARADO EDWIN EFRAIN

PRESENTADO POR

Bach. CERCADO MEDINA, EDWIN FRANKLIN

HUACHO - PERÚ

2021

**“TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA DEL
HOSPITAL DE CHANCAY, PERÚ 2021”**

TESIS DE PREGRADO

ASESOR:

DR. SUAREZ ALVARADO, Edwin Efrain

JURADO:

M(o). CUEVAS HUARI, Edgardo Washington

Presidente

Dr. SIPÁN VALERIO, Gustavo Augusto

Secretario

M.C. RODRÍGUEZ PERAUNA, Enrique Marcos

Vocal

“UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

HUACHO – 2021

DEDICATORIA

A mis mas grandes fuentes de motivación como los son: Mi padre, José Pablo Cercado Chavez, que mas que un padre es mi amigo, mi guía, mi consejero y mi compañero de vida y a quien admiro demasiado. Mi hermana, Mayra Mardely Cercado Medina, que a pesar de la distancia siempre hemos estado tan unidos así como lo quería mi querida madre. Mi madre, Carmen Bertha Medina Aguilar a pesar de que ya no esta conmigo sé que desde el cielo me cuida y me guía en cada paso que doy con respecto a mi vida. Y para todas aquellas personas que estuvieron a mi lado, brindándome su apoyo incondicional durante todos estos años de carrera y en especial los momentos complicados que se presentan en esta historia llamada vida.

Cercado Medina, Edwin Franklin

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar mi camino, haciéndome más fuerte día a día y ayudándome a no desfallecer.

A mi padre, mi hermana, familiares y seres queridos, por la confianza y el apoyo constante e incondicional en mi formación.

A mi asesor, el Dr. Suarez Alvarado Edwin Efraín quien fue el pilar en esta última etapa de mi formación médica, por su humildad, compromiso y tiempo dedicado hacia mi trabajo de investigación de principio a fin. A mis jurados el M(o). Cuevas Huarí, Edgardo Washington, Dr. Sipán Valerio, Gustavo Augusto, M.C. Rodríguez Perauna, Enrique Marcos, por su tiempo y contribución hacia mi trabajo de investigación, quienes revisaron, corrigieron y aportaron mejorando este trabajo de investigación y así poder concluirla.

Al Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hídalgo Atoche Lopez” - Chancay y a todos los médicos que contribuyeron en mi formación profesional.

Índice

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCION	x
CAPITULO I.	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación de problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.4.1. Conveniencia	6
1.4.2. Relevancia social	6
1.4.3. Implicaciones prácticas	6
1.4.5. Utilidad metodológica	7
1.5 Delimitación del estudio	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Delimitación temática	7
1.6 Viabilidad del estudio	7
1.6.1. Viabilidad temática	7
1.6.2. Viabilidad económica	8
1.6.3. Viabilidad administrativa	8
1.6.4. Viabilidad técnica	8
CAPITULO II.	9
2. MARCO TEORICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.1.1 Antecedentes internacionales	9
2.1.2 Investigaciones Nacionales	12
2.2 Bases teóricas	15

2.3 Bases filosóficas	26
2.4 Definición de términos básicos	27
2.5 Hipótesis de Investigación	28
2.5.1 Hipótesis General	28
2.5.2 Hipótesis Específicas	29
2.6 Operacionalización de variables	29
CAPITULO III.	31
METODOLOGIA	31
3.1 Diseño metodológico	31
3.2 Población y muestra	32
3.2.1 Población	32
3.2.2 Muestra	32
3.3 Técnica de recolección de datos	33
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	33
CAPITULO IV.	34
RESULTADOS	34
4.1 Análisis de resultados	34
CAPITULO V.	43
DISCUSION	43
5.1 Discusión de resultados	43
CAPITULO VI.	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1 Conclusiones	53
6.2 Recomendaciones	55
REFERENCIAS	56
7.1. Fuentes electrónicas	56
7.2 Fuentes bibliográficas	60
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz operacional de las variables	29
Tabla 2. variable Tiempo de espera.....	34
Tabla 3. Tiempo de cola para citas en admisión.....	35
Tabla 4. Tiempo en sala de espera antes de la consulta	36
Tabla 5. Tiempo de atención durante la consulta obstétrica.....	37
Tabla 6. variable Satisfacción del paciente	38
Tabla 7. Dimensión 1 Expectativa.....	39
Tabla 8. Dimensión 2 Percepción.....	40
Tabla 9. Dimensión 3 Evaluación	41
Tabla 10. Dimensión 4 Seguridad	42

Índice de gráficos

Gráfico 1. variable Tiempo de espera.....	34
Gráfico 2. Tiempo de cola para citas en admisión	35
Gráfico 3. Tiempo en sala de espera antes de la consulta	36
Gráfico 4. Tiempo de atención durante la consulta obstétrica	37
Gráfico 5. variable Satisfacción del paciente	38
Gráfico 6. Dimensión 1 Expectativa.....	39
Gráfico 7. Dimensión 2 Percepción.....	40
Gráfico 8. Dimensión 3 Evaluación	41
Gráfico 9. Dimensión 4 Seguridad	42

RESUMEN

El actual estudio tuvo como objetivo general decretar la relación que hay entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021. La metodología fue básica, cuantitativa, diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 50 pacientes atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021. El método de recolección empleado llegó a ser la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados arrojaron en cuanto a la variable tiempo de espera reflejo nivel bueno con un porcentaje de 82,00%, nivel regular 12,00% y malo de 6,00%. En cuanto a la variable satisfacción del paciente reflejó nivel bueno con un porcentaje de 92,00%, nivel regular 6,00% y malo de 2,00%. Y el grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,737$). Se concluyó que los pacientes fueron bien atendidos, que los horarios son acordes, el personal y el médico mantienen una buena gestión del tiempo que brindan a al paciente. De igual forma, los pacientes consideran que la estructura y organización para el ingreso de ellos mismos al consultorio, se realizó de forma ordenada, se sintieron satisfechos por la atención percibida.

Palabras claves: tiempo de espera, paciente, satisfechos, ginecología.

ABSTRACT

The current study had the general objective of decreeing the relationship between waiting time and patient satisfaction seen in the gynecology office of the Chancay hospital, Peru 2021. The methodology was basic, quantitative, non-experimental and correlational design. The population consisted of 50 patients seen in the gynecology office of the chancay hospital, Peru 2021. The collection method used became the survey and the instrument the questionnaire. The results showed in terms of the waiting time variable good reflex level with a percentage of 82.00%, regular level 12.00% and bad of 6.00%. Regarding the patient satisfaction variable, it reflected a good level with a percentage of 92.00%, a regular level of 6.00% and a bad level of 2.00%. And the degree of correlation is high level ($r = 0.737$). It was concluded that the patients were well cared for, that the schedules are consistent, the staff and the doctor maintain good management of the time they give to the patient. Similarly, patients consider that the structure and organization for their admission to the office was carried out in an orderly manner, they felt satisfied with the perceived care.

Keywords: waiting time, patient, satisfied, gynecology.

INTRODUCCION

La satisfacción del paciente se expresa en la medición que realiza el mismo de la calidad de atención que recibe y se determina por la sensación provocada mientras se cumplan sus expectativas sobre una excelente calidad de atención. Por consiguiente, la asistencia de servicios de salud es incomparable con otros servicios que ofertan diversas instituciones, debido a que no es un producto material, es intangible, se fundamenta en relaciones humanas y solamente deja percepciones complacientes positivas o desagradables negativas, las cuales resultan en emociones de satisfacción o insatisfacción.

El presente estudio aborda la “Relación entre el tiempo de espera” y “La satisfacción del paciente, atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021”, analizando los diferentes factores y procesos de servicio que influyen en este tema.

El capítulo I:

Planteamiento del problema. En este capítulo se explica la problemática que presentan los estudiantes, abordando desde lo más amplio a lo más específico del tema y estableciendo los objetivos correspondientes.

El capítulo II:

Marco Teórico, se refiere a los antecedentes de la investigación y las teorías que lo sustentan, en el cual se han seleccionado autores que tengan relación con las variables para luego constatarlo con las discusiones de la investigación. El fundamento teórico es de gran importancia dentro de la investigación debido a que este es el respaldo de investigaciones científicas acerca del tema, en el cual se amplió la información abordada.

Seguidamente, se desarrolla el capítulo III:

Que conlleva es de aspecto metodológico como tipo, enfoque, población, muestra, técnica e instrumento que se utilizó para la recaudación de datos acerca de las variables correspondientes.

Asimismo, se presentan el capítulo IV que lo conforman los resultados que se han extraído de la investigación para así dar respuesta a la pregunta inicial.

Finalmente, se desarrolla el capítulo V. discusión para corroborar la similitud o discrepancias de los resultados extraídos con los de otras investigaciones, para luego llegar al capítulo VI que serían las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

La apreciación de la calidad de la atención médica es desde hace tiempo una preocupación de muchos autores e instituciones y es indudable que cualquier establecimiento debe esforzarse por elevar la calidad de la atención a sus pacientes. Esto ha llevado también a hacer más habitual el análisis del tema de salud y optimizar los servicios en cada centro de atención, ya que, al hablar de calidad de atención, está incluida la percepción de satisfacción lograda, y esta es una manera de calcular tanto atención brindada al paciente como la calidad de la institución que presta el servicio. A tal efecto, la institución es motivada a renovar y perfeccionar los vínculos interpersonales, su atención y su infraestructura. Las personas que asisten a una sala de atención hospitalaria, tienen virtudes y condicionamientos como todo ser humano, que, aunque asimismo es estricto, perceptible y preciso en cuanto al servicio médico que le ofrecen, pues lo que quiere básicamente es que su problema de salud sea resuelto y en base a esta perspectiva es que espera recibir una efectiva atención.

A nivel internacional, Valenzuela (2017), en su estudio descrito sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de salud, indicó que, en Ecuador existen programas de calidad en la totalidad de los niveles de atención de salud, poseen reglas, estándares e indicadores especiales para enfermería, no obstante, esto no es garantía de la efectividad de los servicios. Los programas de formación fijos y referidos a la calidad de atención se convierten en una de las herramientas valiosas que asegura el personal de enfermería una oferta de atención de calidad, con el propósito de modernizar la atención que se brinda por parte del personal en todas las instituciones

que pertenecen a la red. Con respecto a la apreciación de la calidad de atención realizada en el Hospital “San Vicente de Paul” de la Provincia de Imbadura, los resultados revelan que los requerimientos de la satisfacción son dudosos, debido a que un 41% expresa que debe retornar otra vez para recibir la atención, mientras que el 57% restantes afirman que es conveniente y rápida la calidad de atención.

Por otra parte, Lalama (2017) en su estudio referido a la atención del usuario externo, manifiesta que, se puede definir la calidad de la atención como la que es posible conceder al usuario con la mayor y total satisfacción posterior a la valoración del cálculo de ganancias y pérdidas que sin parte del proceso en general, este punto de vista tiene relación con la satisfacción del consumidor de acuerdo al servicio otorgado en el componente de sus expectativas de atención y lo concedido. Cabe destacar, que el usuario es merecedor de atención permanente, eficiente y eficaz por parte del personal médico pues la celeridad de la atención resultaría en salvar o perder la vida del paciente.

En relación al área de ginecología, la atención se vuelve transcendental en este nivel de entrada de la población al sistema de salud público, en el cual se ofrece además la medicina general y familiar, lo que debiera ser de fácil acceso para todas las personas y familias en la búsqueda de solucionar sus problemas habituales de salud, es por ello que todos los actores implicados en el ámbito de salud tienen como responsabilidad efectuar acciones frecuentes de prevención y otorgar garantía de atención integral y progresiva de los usuarios, este debe ser su reto principal.

A nivel nacional, los autores Díaz, Mosqueira e Infantes (2019), en su estudio realizado sobre la medida de satisfacción de los usuarios en un centro de asistencia médica, determinaron que, tienen un gran valor desde el enfoque de administración de operaciones los pacientes que aguardan en la consulta médica, debido a que el recurso

humano es el utilizado para mejorar la calidad de desempeño a importantes activos productivos, tales como las personas. Los diseños de colas permiten a los gerentes decidir en la nivelación de los costos del servicio con los costos de espera. Tanto para la imagen del hospital frente a la población, como para el paciente es crítico el tiempo de espera utilizado para percibir su atención.

Por su parte, el MINSA (2020) en su guía referida al “Cuidado de la salud mental y física del personal de la salud en el contexto del Covid-19”, afirmaron que, un gran número de personas impactadas en su salud mental y física por causa de la pandemia del coronavirus ameritan de especial atención médica. Esto trajo consecuencias para el personal de atención de dichas personas y situaciones como: fuertes faenas por largas horas, miedo a contaminarse, inquietudes por las condiciones del sistema de salud y otras cuestiones las cuales influyeron en la manera de atender al usuario y asimismo el tiempo de espera de los pacientes para someterse a una consulta.

Por otra parte, Loayza (2018), en una investigación efectuada en un centro médico de Lima-Perú referido sobre calidad de atención en relación con el nivel de satisfacción obstétrica menciona que, la calidad del servicio prestado y la satisfacción del servicio están vinculados y aún mantienen un grado de relevancia mayormente con el alto contexto competitivo donde se ubican las empresas y organizaciones que ofrecen servicios, en este caso, de salud. En este estudio se realizó el muestreo aleatorio simple, conformado por 66 embarazadas atendidas en el área de control prenatal. Dando como resultados, en cuanto a la frecuencia sobre calidad de atención, media con 57.6%, alta con 40.9% y baja con 1.5%. Según las dimensiones de estructura y proceso, las frecuencias fueron, 59.1% y 57.6% al respecto.

Existe un desafío enorme para los gestores de servicio en la actualidad, el cual es la renovación permanente de indicadores sobre calidad de atención ginecológica, ya que la perspectiva de los usuarios es la de obtener eficiente atención en concordancia con los requerimientos de salud, mayormente de las comunidades con menos recursos tales como las que son materia del presente estudio.

En este sentido, esta investigación se sustenta en la realidad que se vive a diario en el servicios de ginecología del hospital de Chancay, donde se presentan algunas circunstancias negativas en la calidad de atención, como son, el aspecto administrativo y humano, que inicia desde el ingreso del usuario a admisión hasta su atención en el consultorio, debido a que se ha observado que estos han presentado algunas quejas por la espera que han tenido al ir a sus consultas. Por lo cual, surge la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021? La calidad también es valorada como un punto clave en la diferenciación y excelencia de los servicios, ya que los centros sanitarios ofertan servicios semejantes, pero con calidad distinta, lo cual produce una ventaja diferente en los pacientes. La mejora en la calidad de los servicios médicos incide de manera determinante en la cantidad de usuarios satisfechos y por lo tanto en la lealtad del usuario hacia el centro asistencial.

1.2 Formulación de problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021?.

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021?

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021?

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la Evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021?

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021.

Analizar la relación entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021.

Explicar la relación entre el tiempo de espera y la Evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021.

Evaluar la relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Conveniencia

Actualmente, la calidad del servicio es de gran relevancia para una organización, en el caso de los hospitales suelen presentar algunos problemas con respecto a la satisfacción del paciente, un aspecto relevante para que el paciente este satisfecho es el tiempo de espera, que puede mejorarse aplicando políticas de servicios adecuados además de informar al cliente el tiempo prudente a esperar de esta manera el centro de salud lograría tener mayor cantidad de clientes.

1.4.2. Relevancia social

Los resultados que se obtuvieron del estudio, serán de gran importancia y ayuda, tanto al hospital como al personal de salud, el cual es quien se atiende al paciente y un paciente satisfecho hará una jornada laboral más adecuada.

1.4.3. Implicaciones prácticas

Los resultados del estudio permitieron conocer la situación que experimentan ciertos pacientes en el consultorio de ginecología del Hospital de Chancay para identificar como se desarrolla la atención y como estos se relacionan con la satisfacción.

1.4.4. Valor teórico

El siguiente estudio dejó mayor información sobre, tiempo de espera y su relación con la satisfacción del paciente atendidas en consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021, el cual puede servir de apoyo a otras investigaciones.

1.4.5. Utilidad metodológica

La siguiente investigación aspira a dejar una base estadística sobre, relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente, donde se utilizará un cuestionario para la recopilación de datos, certificado por el juicio de expertos.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1. Temporal

La información fue recolectada en el mes de Julio del 2021

1.5.2. Espacial

El estudio se aplicó en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay

1.5.3. Delimitación temática

La investigación comprendió el área general de ciencias de la salud, sub área de Medicina Clínica.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad temática

La importancia de este tema en la actualidad hace que sea relevante conocer los factores que satisfacen al cliente permitirá que el servicio mejore y sea de mejor calidad. Por lo tanto, se considera viable el estudio para aplicar en dicho hospital.

1.6.2. Viabilidad económica

El trabajo es viable debido a que se ha planificado un presupuesto previo que será cubierto por el investigador.

1.6.3. Viabilidad administrativa

El trabajo es viable debido a que existe adecuada comunicación con el hospital y el investigador, ofreciendo condiciones adecuadas para poder realizarlo. No existe ningún problema administrativo que me pueda impedir la realización de dicha investigación

1.6.4. Viabilidad técnica

Existe suficiente cantidad de técnicas e instrumentos para poder ejecutar esta investigación.

CAPITULO II.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Jerez, Maturana (2019) en su tesis titulado “Impacto de los tiempos de espera en la satisfacción usuaria, en pacientes atendidos por alumnos de pregrado de la clínica UDD en el año 2019”. Sostuvo como objetivo principal recopilar y analizar datos acerca de los tiempos de espera, la importancia de la impuntualidad y la puntualidad y su impacto sobre la satisfacción usuaria de los pacientes de la clínica UDD. La metodología tuvo un enfoque cualitativo, de tipo análisis observacional, de diseño transversal, el instrumento empleado fue la encuesta. Los resultados alcanzados revelan que de 124 pacientes de la clínica UDD, a quienes se les brindó atención por partes de los estudiantes de pregrado, a dichos pacientes se les realizó una encuesta durante el mes de noviembre a cargo de ambos investigadores. También se midió el porcentaje de satisfacción usuaria de cada paciente encuestado y asimismo se obtuvo el tiempo de espera promedio de cada paciente encuestado. Desde ambos datos fue posible determinar relación entre las dos variables. Se concluyó que, el impacto que representa el tiempo de espera en los porcentajes de satisfacción usuaria por parte de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado de la clínica UDD, poseen una elevada dependencia, aunque a su vez expresa que los pacientes sostienen porcentajes altos de satisfacción usuaria aun presentando tiempos de espera que posiblemente varíen.

Quinde (2018) en su estudio titulado “Análisis del Tiempo de Espera y Su Relación en la Satisfacción del Paciente”. Tuvo como objetivo principal “Determinar la relación del tiempo de espera en el nivel de satisfacción de los pacientes en el área de

urgencias del Hospital del Día Norte en Guayaquil”, a través de un estudio para preparar un modelo de estrategias. La metodología fue de tipo análisis deductivo, de enfoque descriptivo, el método utilizado llegó a ser la encuesta y como instrumento el cuestionario. En cuanto a los resultados alcanzados se comprobó que un 35% de los pacientes valoraron la atención ofrecida como regular. 55% la valoró como buena, el 8% fue muy buena y solo el 3% valoró como óptimo el servicio médico recibido, de esta manera hay exigencia por parte de los usuarios a que acepten sus derechos de afiliados. Se concluyó que una gran cantidad de los pacientes encuestados, señalaron que no están satisfechos con la atención percibida, por las fallas en la organización. Dichos pacientes también expresaron que a pesar de no ser bien atendidos asistieron al hospital por no contar con recursos económicos para optar por otras alternativas para el bien de su salud. La escasez de personal médico que ofrecieran el servicio asistencial requerido por los pacientes, fue el principal problema con mayor influencia en el sistema de atención.

Cruz, Sotomayor, González, Montiel, Gutiérrez, Romero, Loria, Campos (2018) en su escrito titulado “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”. Su objetivo principal fue “Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en relación a la prestación de los servicios en un centro de primer nivel de atención médica”. La metodología utilizada fue de enfoque micro, de diseño descriptiva, de tipo transversal, la técnica empleada fue la entrevista y el instrumento la encuesta. Los resultados alcanzados evidencian que 395 usuarios, la edad promedio fue de 42,8. 257 (65%) manifestaron satisfacción por la atención ofrecida por el galeno familiar, 292 (74%) por enfermeros. 233 (59%) por personal no sanitario, 324 (82%) por elementos palpables tales como instalaciones, la limpieza y el orden , 257 (65%) por parte de accesibilidad y coordinación que implica facilidad de trámites, horarios, accesos a los

servicios, 194 (49%) por el tiempo de espera. Las féminas evidenciaron mayor satisfacción respecto a los varones y en relación a los grupos jóvenes, se encontró una elevada satisfacción en la agrupación de 21-30 años: 54 (51.9%), además se encontró satisfacción buena en los usuarios de edad menor a 70 años. Se concluyó, la satisfacción general percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%.

Vázquez, Alvarenga, Araujo, Cabañas y Mareco (2018) en su artículo titulado “Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018”. Tuvo como objetivo principal “Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes egresadas del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018”. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, de diseño descriptivo, de tipo análisis observacional, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados alcanzados muestran a 203 pacientes que ingresaron al estudio con edad media 31 ± 11 años. La media del cuestionario fue $5,3 \pm 0,5$. Aplicando el percentil 60, la frecuencia de satisfacción se observó en 82 pacientes (40%). Las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad fueron los puntos fuertes y la dimensión de tangibilidad (condición de las salas, comidas servidas y señalización) fue el punto débil del departamento de Gineco-Obstetricia. No se encontró ningún factor de riesgo vinculado de forma relevante con la insatisfacción. Se concluyó que el 40% expresa satisfacción frecuente en el departamento de Gineco-Obstetricia y fueron las dimensiones con mayor fuerza de respuesta y seguridad y que el punto más bajo fue la dimensión de tangibilidad y que no se encontró factor alguno de riesgo relacionado con la insatisfacción.

Fontova, Juvinya, y Suñer (2015) en su estudio titulada “Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes”. Tuvo según objetivo principal “Evaluar la satisfacción de pacientes y acompañantes de un servicio de

urgencias hospitalario y su relación con el tiempo de espera”. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, de diseño observacional transversal, la técnica fue la encuesta. Los resultados obtenidos muestran la selección de forma aleatoria a 1.526 pacientes visitados en el servicio de urgencias del Hospital de Figueres entre octubre y diciembre de 2012. Aplicando, criterios de inclusión y exclusión, se incluyeron 864 pacientes, recibiendo un total de 285 respuestas de usuarios (tasa de respuesta: 33,0%); el 77,5% eran pacientes. La edad media de los participantes ($n = 257$) fue de 54,6 años ($DE = 18,3$); el 53,6% fueron mujeres. El estado civil de las personas estudiadas ($n = 282$) fue mayoritariamente casado o en pareja (68,8%). La puntuación media de la valoración de la situación económica subjetiva ($n = 271$) fue de 4,5 ($DE = 2,3$), y la mediana, de 5 ($RIC = 3$). Se llegó a la conclusión que la satisfacción usuaria del servicio de urgencias es elevada. La apreciación del tiempo de espera y la información sobre este tiempo influyó en la satisfacción de los usuarios.

2.1.2 Investigaciones Nacionales

Zuta, Canassa, y Ramos (2019) en su tesis titulada “Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019”. Tuvo como principal objetivo “Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. palmeras de Oquendo 2019”. La metodología fue de diseño descriptivo, de tipo correlacional, de enfoque transversal, la técnica empleada llegó a ser el cuestionario y como instrumento la encuesta. En cuanto a los resultados alcanzados se evidencia, el 61,9% de los encuestados pertenecía al sexo femenino. Mientras que el 93,7% fueron usuarios continuadores y el 88% usuarios con SIS. El tiempo de espera moderado en Admisión que se alcanzó fue de 71,52%; largo Tiempo de espera en la Sala de Espera, 67,72% y tiempo de espera moderado en el Consultorio, 72,78%. Llegaron a la

conclusión exacta que el presente trabajo de investigación es significativamente estadístico, admitiendo un resultado en la Prueba Chi-cuadrado ($p=0,022$) en cuanto a la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción, con respecto a la asociación entre el tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción ($p=0,005$) y para la relación entre el tiempo de espera en el consultorio y la satisfacción ($p=0,05$).

Brown (2018) en su estudio titulado “El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica – 2015”. Tuvo como principal objetivo “Analizar la relación del tiempo de espera y satisfacción de los usuarios del puesto de salud Villa del Sol Chosica 2015”. Su metodología fue de tipo básica, de diseño descriptivo, de enfoque transversal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados alcanzados evidencian que 109 usuarios opinan que en la unidades sanitarias casi nunca alcanzan la satisfacción al momento de ser atendidos, en tanto solo 1 encuestado expresó que nunca se percibe satisfecho al momento de ser atendido. Se concluyó que, la valoración de significación analizada $p = 0.000$ es inferior a la valoración de significación teórica $\alpha = 0.05$, se aparta la hipótesis nula. Lo que quiere decir que el tiempo de espera se conecta de forma significativa con la satisfacción del usuario en el “Centro de Salud Villa de Sol Lurigancho-Chosica 2015”. En consecuencia, es aceptada la hipótesis general de estudio y en relación a la fiabilidad, de acuerdo a los análisis establecidos se evidencia que 123 pacientes valoran que casi siempre son fiables en su atención en los centros sanitarios. Y solamente 12 usuarios expresan nunca son fiables en la atención.

Asparrin, Rojas (2018) en su investigación titulada “Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016”. Tuvo como principal objetivo “Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el tiempo de

espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un hospital público peruano”. La metodología fue de diseño transversal correlacional, de tipo observacional, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario. Los resultados alcanzados revelan, 78.4 el promedio de satisfacción en pacientes del servicio de terapia física y 4.9% en minutos, lo que significa que no se tuvo que esperar para ser atendidos. Por lo cual se evidencia una correlación inversa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($r=-0.253$, $p<0.05$). Asimismo, dicha correlación se expresó generalmente en pacientes entre 45-64 años y en amas de casa. Se concluyó que, los tiempos de espera está enlazados de forma inversa con la satisfacción por la atención recibida, es decir, los pacientes que esperan más tiempo tienen menor satisfacción con el servicio de terapia física que obtienen. Dichos resultados serán útiles en la mejora de los servicios administrativos de la terapia física.

La Torre, Oyola, Quispe (2018) en su investigación titulada “Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014”. Tuvo como objetivo principal “Determinar los factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú”. La metodología tuvo un enfoque cualitativa, de tipo observacional, de diseño descriptivo y transversal, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. En cuanto a los resultados alcanzados revelan que el 52% (115) de los usuarios eran del sexo femenino, 94.6% (209) eran de 30 o más años de edad, 85.5% (189) tenían unión estable casados o convivientes, 58.4% (129) tenían lazos familiares directos con el beneficiario y 72.9% (161) eran fieles en la consulta. El tiempo que demoraban para llegar al centro médico desde su domicilio fue de 49.8 minutos en promedio mostrando una mediana de 45 minutos. Se concluyó, hay una proporción alta

de usuarios no satisfechos con el servicio prestado en el consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Dicho disgusto está asociada con el sexo del paciente y el tipo de beneficiario que es atendido en dicho consultorio, así como el tiempo que se espera para la atención.

Pashanadte, Pinedo (2016) en su tesis titulada “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015”. Su objetivo principal fue “Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios que acuden a consultorios externos del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos 2015”. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativa, diseño no experimental, tipo descriptivo y transversal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados alcanzados evidencian que el tiempo de espera para el trámite la cita en admisión de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de espera previo a la consulta de 1 a 2 horas en 55,3% y dentro del consultorio, de 10 a 15 minutos 63.2%. el 85,1% de usuarios expresó satisfacción con la atención recibida. Se concluyó que existen usuarios externos con edades de 25 a 44 años de edad, sexo femenino 94,7%, grado de instrucción secundaria 68,4%, y consultorio de atención CREDE en 33,8%, y que entre el tiempo de espera para tramitar la cita ($X^2 = 16,067$ $p = 0,003$), tiempo en sala de espera previo a la consulta ($X^2 = 15,320$ $p = 0,004$) y tiempo de atención dentro del consultorio ($X^2 = 23,482$ $p = 0,000$), con la satisfacción de los pacientes del “Centro Sanitario de Moronacocha - Ciudad de Iquitos”, aceptando las hipótesis propuestas por el estudio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable Tiempo de espera

2.2.1.1 Definiciones

Según ESSALUD (2016) señalaron:

Que es un proceso asociado al tiempo de espera recibido, lo cual los convierte a ambos en importantes en el momento de medir la espera, es así como la valoración de la espera es la diferencia de ambos, es decir, el tiempo percibido y las expectativas del usuario. Además, la tolerancia de espera obedece al reconocimiento que se le otorga a aquello que se espera, resultando en que el usuario ofrezca un tiempo de espera amplio a un servicio si este le ofrece a su vez un valor importante, logrando hacer la espera con un desgaste psicológico mínimo

De acuerdo con Gutiérrez y Mendoza, (2019) mencionaron:

Los indicadores que avalan socialmente los servicios de salud públicos si están en condición apropiada son los tiempos de espera, por esta razón, los centros de salud públicos buscarán justificar que sostiene apropiados tiempos de espera. Por otro lado, impactan también al profesional de manera indirecta, en su vinculación médico-paciente y en la insatisfacción que genera por estar imposibilitado para resolver un problema social y de salud (p.184).

De acuerdo con Murillo, Bellido, Huamani, Gárnica, Munares y Del-Carmen, (2019) expresaron:

El tiempo de espera para ser atendido es uno de los aspectos que constituye la satisfacción del usuario, lo cual expresa la facultad de solución y administración de la oferta de los servicios. Supervisar el acceso de los servicios médicos en relación con la calidad y oportunidad, así como el tiempo conveniente ha de ser la función de los gerentes del Centro de Salud (p.289).

El tiempo, por ello, en nuestra cultura es percibido como algo valioso, como recurso limitado que utilizamos para alcanzar objetivos. Como señalan estos autores, en nuestra vida diaria actuamos en consecuencia a esta noción, que es relativamente reciente, ya que es propia de las sociedades industriales modernas. Es decir: al concebir el tiempo como algo valioso, actuamos como si lo fuera.

2.2.1.2 Servicios de salud

Al respecto Taype, Chucas, Cruz y Tineo, (2019) expresaron:

Por la importancia y el impacto que tienen estos servicios en la vida de los usuarios, el concepto de calidad de atención en los servicios de emergencia es amplio e involucra indicadores como porcentaje de pacientes no atendidos, incluyendo fuga y alta voluntaria. Sin embargo, en servicios, indicadores como los tiempos de espera para atención o de permanencia en el servicio cobran un mayor impacto en la satisfacción del usuario, a comparación de otros servicios como consulta externa u hospitalización (p.339).

2.2.1.3 Tiempo del paciente

Referente a Rodríguez y Alonso, (2021) expusieron:

Pareciera que el tiempo fuera una entidad medible, gracias a los relojes, en segundos, minutos, horas, días, semanas, meses, y años. cuando una persona es etiquetada como enferma. El tiempo, entonces, se detiene; y con él, la vida. Desde ese momento, nuestros cuerpos, nuestros pensamientos, nuestros tiempos; en definitiva, nuestras vidas, pasan a estar a disposición de médicos, enfermeras y demás personas que toman el control sobre el así llamado paciente (p.44).

Paciente, por tanto, es aquella persona que está bajo examen o tratamiento médico y, por ello, ha de pasar mucho tiempo en un lugar específico creado para esperar a ser atendido. Asimismo, la sala de espera. Es un tiempo que no puede ser determinado a priori, que puede ser más o menos largo, y que no es controlado por quien espera sino por quien hace esperar.

2.2.1.4 Estrategias de sistemas sanitarios

Referente a Taype, Chucas, Cruz y Tineo, (2019) expresaron:

En este contexto, los sistemas de salud deben buscar estrategias eficaces que contribuyan al mejoramiento de los procesos de atención en los servicios de tal manera que todos los usuarios tengan acceso a una atención de calidad de acuerdo a sus necesidades. Existen informes referidos a los sistemas de mejora de procesos a través de la incorporación de facilitadores que ofrecen óptimos resultados en el tiempo de atención, eliminan las colas y actualizan la información tanto al paciente como a la familia. Igualmente, el facilitador de procesos ayuda al manejo efectivo de un grupo, estructura o proceso, fortaleciendo su calidad y evitando problemas; implica herramientas, técnicas y habilidades que producen un ambiente de afinidad espontáneo y sincera, comunicativa y confiable (p.339).

2.2.1.5 Manufactura Esbelta

De acuerdo con Martínez, Martínez, Cavazos y Nuño, (2016) expresaron:

Las Instituciones Prestadoras de Salud, inclinan su atención en la mejora de su eficiencia operacional, por lo cual éstas han venido admitiendo y aplicando metodologías de mejora, como la Manufactura esbelta, incluyendo un rediseño en los procesos y la logística de los servicios médicos, sumado al tiempo de

espera o un factor como la reducción de residuos dentro del centro de salud, sin que esto incluya afectar las acciones que realizan los profesionales de la salud en dichos centros (p.22).

2.2.1.6 La sala de espera

Según Rodríguez y Alonso, (2021) indicaron:

Es un edificio, o una parte de un edificio donde la gente se sienta o permanece de pie hasta que el hecho que está esperando ocurre. De este modo, el tiempo de ese cuerpo que ha de ser sometido a un tratamiento médico, se convierte en un tiempo que sujeta y atrapa. Deja, como señalaba Ramos, de ser un agente, un sujeto activo, por tanto, para convertirse en un paciente de un tiempo que limita sus posibilidades de acción (p.49).

La atención enfocada en el paciente va cada día en aumento en su forma de estudio. Sin embargo, se sigue evidenciando por medio de las investigaciones que las salas de espera son un elemento determinante en la satisfacción del usuario. En este sentido, las mejoras principales se han sumado a la tecnología, con pantallas informativas. Por lo demás, los cambios principales han sido sencillamente estéticos, transformando el mobiliario, la iluminación o ciertos aspectos de la ambientación; sin detenerse a efectuar otra clase de cambios que resulten en una superior humanización de la práctica.

2.2.1.7 Módulo de Monitoreo

Al respecto Niño, Quino Florentini y Ángulo, (2020) mencionaron:

- Facilita el registro preciso total de las acciones efectuadas en los consultorios de atención al público en su tiempo exacto. Accediendo a dicha información en cualquiera de las oficinas donde esté activo el sistema.
- Expone un listado del total de tickets en espera, señalando la información de los mismos, hora de emisión, de llamado, de atención en el grado en el cual ocurren los eventos.
- Facilita el cambio de algoritmos de llamados de tickets de cada consultorio en tiempo real, fijando llamados secuenciales, por ratio, por prioridades o por combinación de todos ellos, por consultorios o grupo de consultorios (p.357).

2.2.2. Variable Satisfacción del paciente

2.2.2.1 Definiciones

De acuerdo con Vizcaíno y Sepúlveda (2018), señalaron:

Que la satisfacción del paciente es la diferencia entre percepciones y expectativas, el servicio al cliente está basado en vista de la evaluación del paciente de la calidad del servicio es de gran relevancia y dicha evaluación se teoriza como un brecha entre la expectativa del cliente en relación a un servicio (p.77).

Según Vázquez, (2018) mencionó:

Las razones con mayor énfasis para asegurar la calidad en la asistencia sanitaria se pueden clasificar en tres categorías: éticos, de seguridad y de eficiencia. La accesibilidad y efectividad en los servicios de salud son elementos valiosos de la calidad de la atención médica. A pesar de los esfuerzos y cantidad de intentos sin resultados, práctica de estrategias y diseños importados para perfeccionar la

calidad con inversiones costosas, aún se presentan los conflictos de calidad en los establecimientos de salud pública y privada (p.255).

Por su parte Murillo, Bellido, Huamani, Gárnica, Munares y Del-Carmen, (2019) expusieron:

La atención de calidad desempeña un papel principal en el alcance en la satisfacción del paciente y en el completo derecho a la salud, buscando el logro de beneficios efectivos, con pocos riesgos a través de la atención rápida, la solución del conflicto y el trato humanizado. Por ende, los sistemas de salud buscan estrategias para evaluar la valoración de la calidad, y está se puede considerar por medio de la satisfacción del usuario (p.289).

El grado de satisfacción de la atención médica es el fundamento de la relación que hay entre médico y paciente. Igualmente, la satisfacción de los pacientes en cuanto al cuidado médico y la atención médica está vinculada de forma directa con el tiempo que el paciente demora para ser atendido, lo cual incide en la adquisición del bienestar que desea dicho paciente. Por lo tanto, se han preparado instrumentos para calcular la satisfacción de los pacientes a razón del incremento y la inclinación por perfeccionar la calidad en los servicios de salud.

2.2.2.2 Satisfacción

Referente a Vásquez, et. al (2016) indicaron:

El nivel en que los profesionales de la salud alcanzan a satisfacer los requerimientos y perspectivas del usuario. En el contexto actual el concepto de satisfacción es muy coincidente, en la publicidad que impacta diariamente a cargo de empresas e instituciones, el cual resulta en decisión de la población por ciertos productos o servicios (p.131).

En tal sentido, la satisfacción en salud implica tres procesos diferentes, entre los cuales están los organizativos, la atención adquirida y su incidencia en el nivel de salud de la población y, finalmente el trato ofrecido de atención a cargo del personal. A tal efecto, los usuarios esperan una interacción más próxima, en relación al tiempo y en la confianza ofrecida por parte del profesional, que, por último, sería uno de los concluyentes esenciales en cuanto a la satisfacción del paciente.

2.2.2.3 Servicios de evaluación

De acuerdo con Castelo, Castelo y Rodríguez, (2016) indicaron:

Los pacientes que exigen servicios de salud al asistir a un centro médico, ponen su esperanza a qué será resuelta su situación de salud y por último su proceso será solucionado efectivamente y con eficacia, por lo cual se valora la calidad como un término relevante para los servicios de salud, debido a que está ubicada ciertos servicios de importancia para su medición como:

- Nivel alto de excelencia profesional.
- Uso correcto y eficiente de los recursos.
- Riesgo mínimo para el usuario.
- Mantener un grado alto de satisfacción por el paciente.
- Lograr una buena impresión final en la salud (p.337).

2.2.2.4 Calidad atención médica

Según Vásquez, et. al (2016) indicaron:

Las diversas actividades que garantizan un servicio de salud asequible y equitativo con profesionales sumamente capacitados y considerando la

disponibilidad de recursos para lograr la satisfacción del usuario con la atención prestada. Asimismo, es fundamental la calidad en los servicios de salud y la calidad de atención en salud, establecida como una visión centrada en el cliente, es una de las estrategias primordiales en la gestión de salud moderna y señala que está consiste en la aplicación de valores efectivos de todo tipo y quitar los negativos (p.130).

En este sentido, con la finalidad de ofrecer servicios de calidad optima, beneficiando la creación de instituciones de calidad, es importante adquirir instrumentos que otorgen un aporte continuo de datos y situación vigente, y asimismo, que expresen las fallas presentes en el sistema.

Es así como se puede efectuar los cambios a diferentes procesos de diversos entornos que incluyen la atención, alcanzando un servicio de calidad optima, lo cual se refleja con la satisfacción del usuario del servicio.

2.2.2.5 Características de satisfacción del paciente

Referente a Córdov, Fernández y Ortiz, (2016) mencionaron:

La satisfacción del usuario es uno de los factores que, en relación a la evaluación de los servicios de salud, a alcanzando mayor relevancia en el tema de salud pública, valorada por más de una década como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. Igualmente, la satisfacción está vinculada con las instituciones y por otra parte con los factores relativos al usuario; establecer el nivel de percepción que un usuario posee acerca de un servicio de salud es uno de estos factores, lo cual es conocido como satisfacción del usuario (p.133).

Además, se puede afirmar que, la satisfacción del paciente es una concepción de múltiples dimensiones, en la cual se miden de forma individual diversos aspectos

vinculados hacia los cuidados de la salud para poder realizar una valuación general de ésta.

2.2.2.6 Importancias de satisfacción

Por su parte Córdov, Fernández y Ortiz, (2016) expusieron:

La satisfacción del paciente se expresa en la medición que realiza el paciente sobre la calidad de la atención y se determina por la percepción que el mismo paciente hace de la medida en la cual se cumplan sus expectativas de una atención de excelente calidad. Por consiguiente, la prestación de servicios de salud es incomparables con otros servicios que ofertan otras instituciones, debido a que no es un producto material, es intangible, se fundamenta en relaciones humanas y solamente deja percepciones complacientes positivas o desagradables negativas, la cuales resultan en emociones de satisfacción o insatisfacción (p.134).

2.2.2.7 Calidad y Satisfacción

Es importante hacer una diferenciación entre calidad del servicio y satisfacción del servicio. La percepción de calidad es la respuesta cognitiva para una experiencia de servicio, mientras que la satisfacción es la respuesta afectiva a la misma. Otra diferencia radica en que la satisfacción es el resultado de una comparación que surge siempre y cuando lo percibido supere las expectativas, pudiendo decir que la satisfacción es un resultado psicológico que emana de una experiencia o una respuesta emocional a experiencias asociadas a la compra o consumo. (Vizcaíno y Sepúlveda, 2018, p. 77)

Por su parte Oliver (1981) expuso:

El concepto de satisfacción como una condición psicológica que se genera cuando hay relación entre emociones sobre las expectativas y la experiencia de consumo, en tanto que para Anderson (1994) es una evaluación general fundamentada en el total de la compra y la experiencia de consumo con un bien o servicio en el tiempo. Por otro lado, Peralta (2006) menciona cinco formas principales:

- a) En función a las expectativas vinculadas al consumo o servicio.
- b) En función a la evaluación de la diferencia entre expectativa y percepción.
- c) En función del juicio o evaluación global fijado por respuestas afectivas o cognitivas vinculadas al uso o consumo de productos y servicios.
- d) En función a la comparación de costos y beneficios de la compra, o uso de un bien o servicio en relación a resultados previos.
- e) Como un proceso multidimensional, dinámico y complejo que implica acciones: cognitivas, afectivas, fisiológicas o conductuales. (Vizcaíno y Sepúlveda, 2018, p.77)

2.2.2.8 Modelo servqual

Es un implemeto muy útil para empresas que ameritan conocimientos acerca de la satisfacción y percepción que poseen sus clientes sobre la clase del servicio que ofrecen, ya que, si se utiliza este modelo, se pueden reconocer las zonas con posibilidad de mejora, también es útil como una forma factible para la toma de decisiones, así como del avance de nuevas estrategias que fortalezcan sus cualidades y reduzcan sus falencias. La percepción de la calidad, como se señaló a lo largo de este capítulo, es complicada de medir no solo por la subjetividad del término, sino, además, por la cualidad principal de los servicios, que son un hecho intangible, razón que amerita métodos que contribuyan a comprender este objeto de estudio que, como se ha señalado,

no se puede tocar. El modelo servqual fue probado en diversas investigaciones académicas y en empresas de distintos rubros, esto sumado a su firme base teórica, resulta ser uno de los más objetivos modelos para medir la calidad en la industria de los servicios. (Vizcaíno y Sepúlveda, 2018, p.77).

2.3 Bases filosóficas

2.3.1 Teoría Lean

De acuerdo con Martínez, Martínez, Cavazos y Nuño, (2016) refirieron:

El Lean es valorado como una metodología de mejoramiento progresivo, centrada en la disminución de los desperdicios o mudas. Se clasifican las mudas en: defectos, espera, exceso de inventario, movimientos innecesarios, exceso de transporte, sobre procesamiento y sobreproducción. Dicha metodología, es considerada aplicable a los procesos vinculados con la salud y también a las salas de emergencia; por causa de que a través de esta los procesos son realizados con calidad y obedeciendo a la satisfacción del usuario. Los desperdicios o mudas son considerados en los servicios de salud como actividades que no agregan valor al paciente, como en el caos de los tiempos extensos de espera para ser atendidos. Por otro lado, es una herramienta para optimizar la atención al paciente y la satisfacción de este (p.19).

2.3.2 Teoría de las relaciones interpersonales

Según Elers y Gibert, (2016) expresaron:

Dicha teoría explica la relevancia de la relación médico-paciente como un proceso interpersonal importante, terapéutico. Estudia cuatro experiencias psicobiológicas que impulsan a los pacientes a manejar respuestas destructivas o constructivas frente a: conflicto, frustración, ansiedad y necesidad. Asimismo, en

la relación médico-paciente se ubican cuatro etapas, que se origina en la orientación y sigue con la identificación, explotación y resolución (p.128).

Las relaciones interpersonales expresan la vida de los seres humanos, los cuales conviven en el contexto de grupos y de organizaciones. En el ámbito social las personas obedecen a relaciones interpersonales que son fomentadas entre las mismas personas conociéndose o no, las cuales juegan un papel relevante en las acciones diarias que usa el humano y está condicionada por la comunicación. En el área de medicina se conforman vínculos con el paciente y familiares, de tal manera que les facilite a los trabajadores de la salud beneficiar la relación terapéutica, complacer los requerimientos del paciente ofrecer cuidados en el centro hospitalario.

2.4 Definición de términos básicos

2.4.1 Atención al paciente:

Tiene que ver con la prevención, tratamiento y manejo de enfermedades y el mantenimiento de la salud física y mental mediante los servicios ofertados por profesionales de la salud.

2.4.2 Atención médica:

Serie de recursos que intervienen de manera sistemática en la prevención y sanidad de las enfermedades que afectan a las personas, y de igual manera la rehabilitación de estos.

2.4.3 Calidad de Atención:

Está asociada con la satisfacción de los requerimientos y demandas del paciente individual, de su grupo familiar y de la sociedad como una totalidad.

2.4.4 Gestión de Calidad:

Es un instrumento que facilita a cualquier institución coordinar, realizar y controlar las acciones necesarias para el avance de la misión, por medio de la prestación de servicios con estándares de calidad.

2.4.5 Gestión de tiempo:

Proceso de planificar y accionar el control sensato del tiempo utilizado en acciones precisas con el fin de ampliar la eficacia y la eficiencia.

2.4.6 Prestación de servicios:

Acuerdo entre dos partes por el cual una de ellas se compromete a realizar un trabajo, esto, cambio de una prestación económica.

2.4.7 Satisfacción del paciente:

Es calculo efectivo que realiza el paciente sobre las distintas dimensiones de la atención médica recibida.

2.4.8 Sistema de salud:

Es un diseño de organización de orden social para responder a los problemas de salud de las personas.

2.4.9 Tiempo de espera:

Se define como el tiempo que demora una institución en cumplir con un pedido, proyecto o atención.

2.4.10 Urgencias Médicas:

Se origina por un proceso de separación de pacientes de acuerdo a su nivel de gravedad y su clase de enfermedad.

2.5 Hipótesis de Investigación

2.5.1 Hipótesis General

Ha: Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Ho: No existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

2.5.2 Hipótesis Específicas

Existe relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Existe relación entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Existe relación entre el tiempo de espera y la Evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Existe relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

2.6 Operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz operacional de las variables

Fuente: elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Tiempo de espera	"Está relacionado al tiempo percibido de espera, siendo ambos importantes a la hora de evaluar la espera; es así entonces que la valoración de la espera es la diferencia de ambos, es decir el tiempo percibido y	Será medido bajo las dimensiones establecidas	Tiempo de cola para citas en admisión	Tiempo de espera para tramitar cita	Likert
			Tiempo en sala de espera antes de la consulta	Tiempo de demora del usuario en la sala de espera.	1-más de 60min 2- D e 40 a 60 min

	<p>las expectativas del usuario. Además, la tolerancia de espera va depender del valor que se le da a aquello que se espera, haciendo que el usuario otorgue un tiempo elevado en espera a un servicio si esto le brinda un valor significativo, haciendo la espera con menor desgaste psicológico". (ESSALUD, 2016).</p>		<p>Tiempo de atención durante la consulta obstétrica.</p>	<p>Tiempo de atención dentro del consultorio.</p>	<p>3- De 21-39 min 4- De 11-20 min 5- De 05-10 min</p>
satisfacción del paciente	<p>“La satisfacción del paciente es la diferencia entre percepciones y expectativas, el servicio al cliente está fundamentado en vista de la evaluación del paciente de la calidad del servicio es de suma importancia y esta evaluación se conceptualiza como una brecha entre lo que el cliente espera de un servicio”. (Vizcaíno y Sepúlveda, 2018, p. 77)</p>	<p>La variable satisfacción operacional se medirá por las dimensiones: Expectativa, Percepción, Evaluación y Servicio</p>	Expectativa	Atención oportuna	<p>Likert 1=Completamente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4=De acuerdo 5=Completamente de acuerdo</p>
			Percepción	Satisfacción Riesgo	
			Evaluación	Confiable Actitud Empatía	
			seguridad	Resolver inquietudes Ofrecer soluciones	

CAPITULO III.

METODOLOGIA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo Básica

Según Carrasco (2015) refirió que:

La investigación de tipo básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos (p.43).

El presente estudio correspondió a tipo básico, con el fin de ampliar los datos sobre las variables de estudio y responder la pregunta de investigación acerca del tiempo de espera y su relación con la satisfacción del paciente.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

En este sentido, el vigente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se intentó dar una explicación basado en estadísticas y resultados que fundamenten la investigación. (Hernández y Duarte, 2018)

3.1.3 Diseño

El diseño no experimental, definida como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, estudios en donde no varían de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152)

El estudio actual se basó en un diseño no experimental, en el cual no se manipulan las variables de forma deliberada sino se mantiene su fundamento.

3.1.4 Nivel

El estudio actual es de nivel correlacional, en el cual se buscó la relación existente entre tiempo de espera y su relación con la satisfacción del paciente.

(Hernández y Duarte, 2018)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

En el presente estudio la población estará conformada por 50 pacientes atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021. (Arias, Villasís, y Miranda, 2016)

Criterios de inclusión

- Pacientes del consultorio de ginecología
- Pacientes del hospital de chancay
- Año 2021

Criterios de exclusión

- Pacientes de otros hospitales
- Otros años menores al 2021

3.2.2 Muestra

Se trabajará con el 100% de la población

3.3 Técnica de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La técnica será la encuesta.

3.3.2 Instrumento

Los instrumentos que se emplearon fueron dos cuestionarios en escala Likert de manera virtual aplicados a la población seleccionada.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

La información recolectada se analizó estadísticamente en el Programa Estadístico Microsoft Excel y el programa SPSS versión 25, se obtuvieron los datos estadísticos, el cual se utilizó para medir la hipótesis y conclusiones de este estudio.

CAPITULO IV.

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

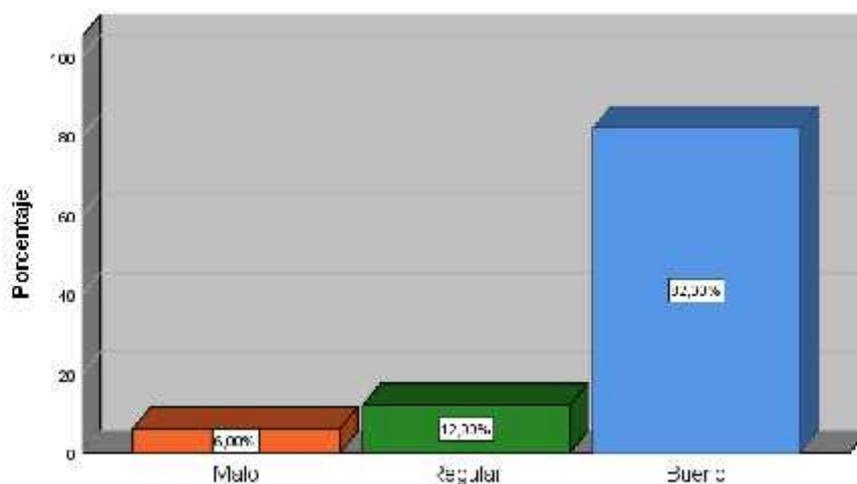
Resultados descriptivos de la variable “Tiempo de espera del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

Tabla 2. Variable “Tiempo de espera del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	3	6,0	6,0
	Regular	6	12,0	12,0
	Bueno	41	82,0	82,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: confección propia

Gráfico 1. variable “Tiempo de espera del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.



Fuente: confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 2 y Gráfico 1, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto a la variable tiempo de espera reflejo nivel bueno con un porcentaje de 82,00%, nivel regular 12,00% y malo de 6,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes fueron bien atendidos, que los horarios son acordes, el personal y el medico mantienen una buena gestión del tiempo que brindan a al paciente.

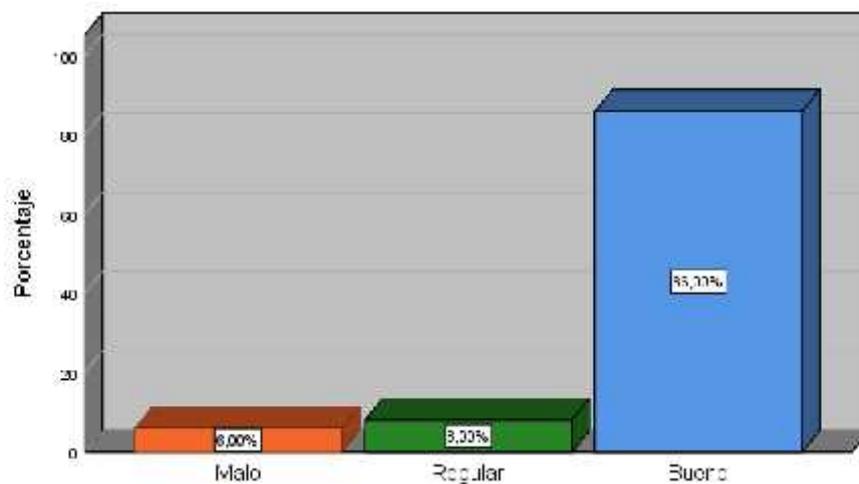
Dimensión 1 “Tiempo de cola para citas en admisión”

Tabla 3. “Tiempo de cola para citas en admisión del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	3	6,0	6,0
	Regular	4	8,0	8,0
	Bueno	43	86,0	86,0
Total		50	100,0	100,0

Fuente: confección propia

Gráfico 2. “Tiempo de cola para citas en admisión del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.



Fuente: confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 3 y Gráfico 2, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto al “Tiempo de cola para citas en admisión” reflejo nivel bueno con un porcentaje de 86,00%, nivel regular 8,00% y malo de 6,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran al tiempo de espera por la mañana fue adecuado, además, el trato brindado por ventanilla fue amable.

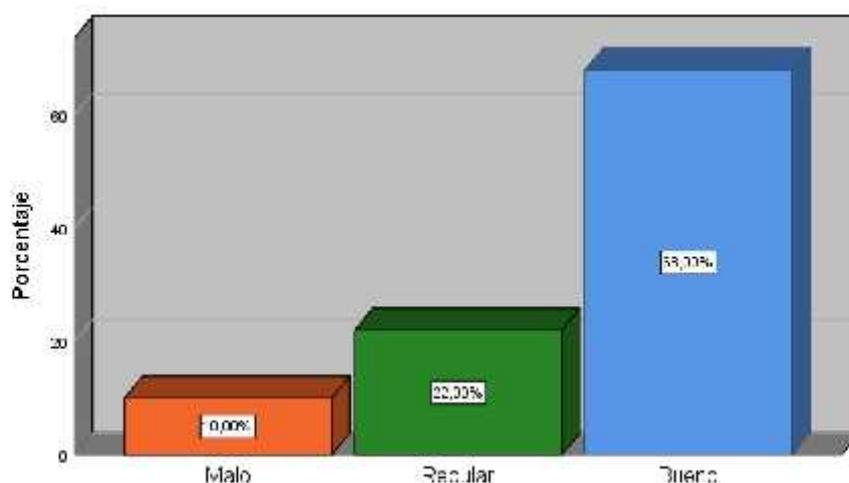
Dimensión 2 “Tiempo en sala de espera antes de la consulta”

Tabla 4. “Tiempo en sala de espera antes de la consulta del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	5	10,0	10,0
	Regular	11	22,0	22,0
	Bueno	34	68,0	68,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Confección propia

Gráfico 3. “Tiempo en sala de espera antes de la consulta del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”



Fuente: Confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 4 y Gráfico 3, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto al “tiempo en sala de espera antes de la consulta” reflejo nivel bueno con un porcentaje de 68,00%, nivel regular 22,00% y malo de 10,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran el ambiente donde fueron atendidos es cómodo y confidencial, además, se brindó bioseguridad y limpieza en dicha atención. Sin embargo, algunos refirieron haber esperado mucho tiempo en ser atendido en consultorio

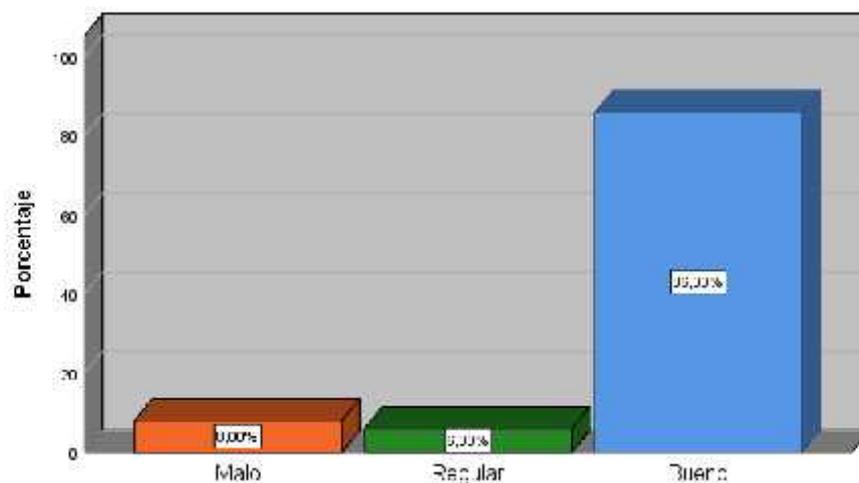
Dimensión 3 “Tiempo de atención durante la consulta obstétrica”

Tabla 5. “Tiempo de atención durante la consulta obstétrica del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	4	8,0	8,0
	Regular	3	6,0	6,0
	Bueno	43	86,0	86,0
Total		50	100,0	100,0

Fuente: Confección propia

Gráfico 4. “Tiempo de atención durante la consulta obstétrica del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.



Fuente: Confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 5 y Gráfico 4, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto al “tiempo de atención durante la consulta obstétrica” reflejo nivel bueno con un porcentaje de 86,00%, nivel regular 6,00% y malo de 8,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran fueron atendidos con profesionalismo, amabilidad y sintieron que su incertidumbre fue resuelto, además, que fue adecuado el tiempo en la consulta médica.

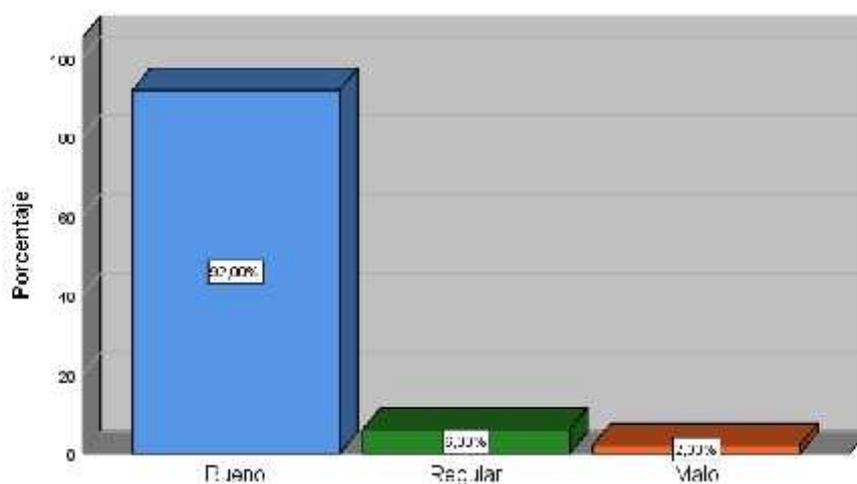
Resultados descriptivos de la variable “Satisfacción del paciente del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

Tabla 6. variable “Satisfacción del paciente del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bueno	46	92,0	92,0
	Regular	3	6,0	6,0
	Malo	1	2,0	2,0
Total		50	100,0	100,0

Fuente: Confección propia

Gráfico 5. variable “Satisfacción del paciente del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.



Fuente: Confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 6 y Gráfico 5, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto a la variable satisfacción del paciente reflejó nivel bueno con un porcentaje de 92,00%, nivel regular 6,00% y malo de 2,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran a la distribución y organización del servicio para el ingreso de los pacientes al consultorio se realizó de forma sistemática, se sintieron satisfechos por la atención percibida.

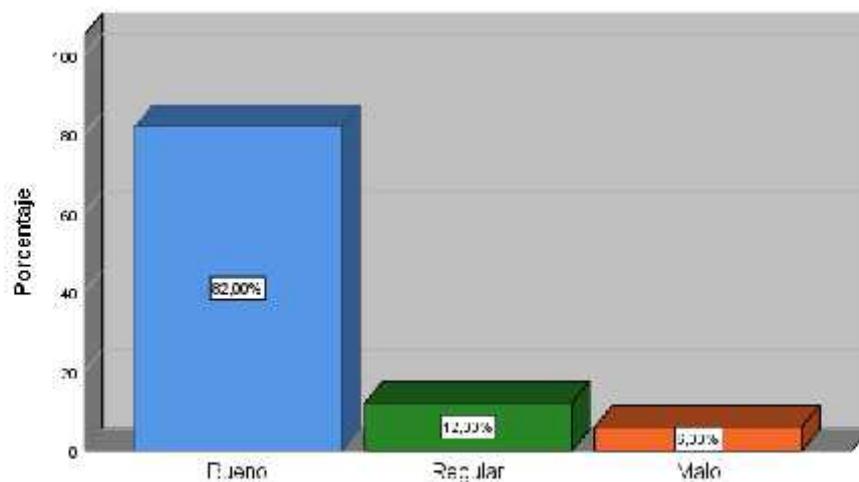
Dimensión 1 Expectativa

Tabla 7. Dimensión 1 “Expectativa del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bueno	41	82,0	82,0
	Regular	6	12,0	12,0
	Malo	3	6,0	6,0
Total		50	100,0	100,0

Fuente: Confección propia

Gráfico 6. Dimensión 1 “Expectativa del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.



Fuente: Confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 7 y Gráfico 6, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto a la Dimensión Expectativa reflejó nivel bueno con un porcentaje de 82,00%, nivel regular 12,00% y malo de 6,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran adecuado el tiempo de espera, desde la entrega del ticket a la técnica hasta la entrada al consultorio.

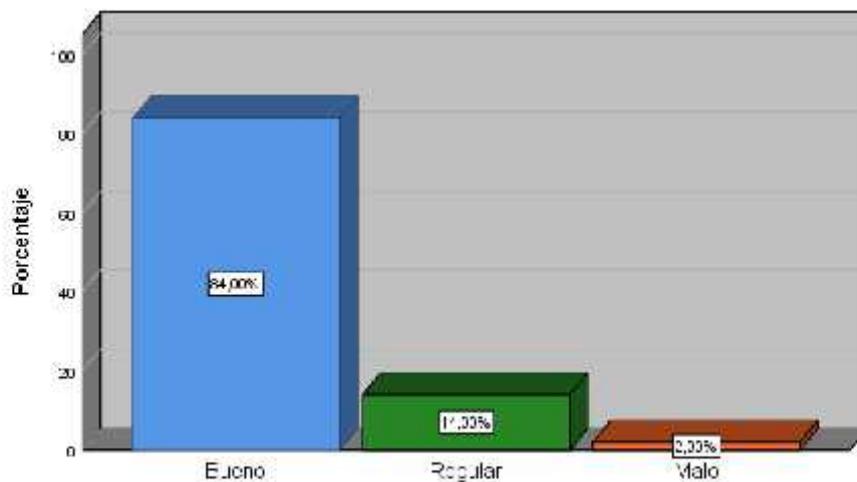
Dimensión 2 Percepción

Tabla 8. Dimensión 2 “Percepción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bueno	42	84,0	84,0
	Regular	7	14,0	14,0
	Malo	1	2,0	2,0
Total		50	100,0	100,0

Fuente: Confección propia

Gráfico 7. Dimensión 2 “Percepción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.



Fuente: Confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 8 y Gráfico 7, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto a la Dimensión Percepción reflejó nivel bueno con un porcentaje de 84,00%, nivel regular 14,00% y malo de 2,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran que recibieron una buena atención, en factores de comodidad, amabilidad, respeto y paciencia.

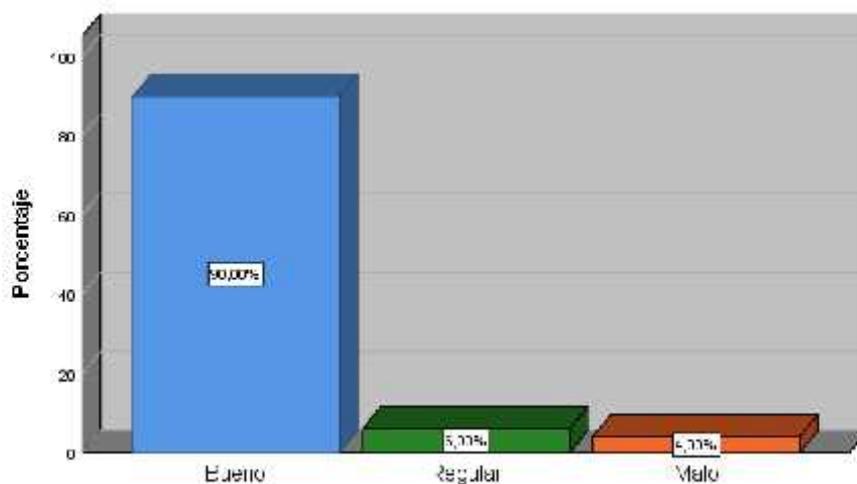
Dimensión 3 Evaluación

Tabla 9. Dimensión 3 “Evaluación del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bueno	45	90,0	90,0
	Regular	3	6,0	6,0
	Malo	2	4,0	4,0
Total		50	100,0	100,0

Fuente: Confección propia

Gráfico 8. Dimensión 3 “Evaluación del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”



Fuente: Confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 9 y Gráfico 8, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto a la Dimensión Evaluación reflejó nivel bueno con un porcentaje de 90,00%, nivel regular 6,00% y malo de 4,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran que recibieron una buena explicación por parte del médico, además, estuvo apto a responder sus preguntas y resolver sus dudas

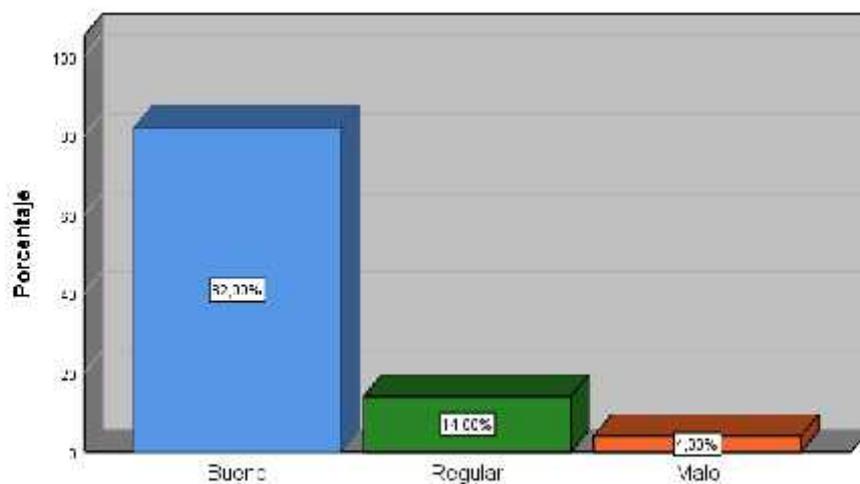
Dimensión 4 Seguridad

Tabla 10. Dimensión 4 “Seguridad del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bueno	41	82,0	82,0
	Regular	7	14,0	14,0
	Malo	2	4,0	4,0
Total		50	100,0	100,0

Fuente: Confección propia

Gráfico 9. Dimensión 4 “Seguridad del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de chancay, Perú 2021”.



Fuente: Confección propia

Interpretación:

Como puede observarse en la tabla 10 y Gráfico 9, en una muestra de 50 pacientes; en cuanto a la Dimensión Seguridad reflejó nivel bueno con un porcentaje de 82,00%, nivel regular 14,00% y malo de 4,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran que tratamiento que le ha dado su médico es bueno y ha generado seguridad en el momento de la atención.

CAPITULO V.

DISCUSION

5.1 Discusión de resultados

La presente investigación, presentó como hipótesis general “Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021”. En cuanto a la variable tiempo de espera reflejó nivel bueno con un porcentaje de 82,00%, nivel regular 12,00% y malo de 6,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes fueron bien atendidos, que los horarios son acordes, el personal y el médico mantienen una buena gestión del tiempo que brindan a al paciente. En cuanto a la variable satisfacción del paciente reflejó nivel bueno con un porcentaje de 92,00%, nivel regular 6,00% y malo de 2,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran que la organización y distribución antes del ingreso de los pacientes al consultorio se realiza de forma ordenada, se sintieron satisfechos por la atención recibida. Se evidencia en relación a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación directa y significativa entre las variables tiempo de espera y la satisfacción del paciente. Y su grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,737$).

Lo cual es corroborado por Jerez, Maturana (2019) en su tesis titulada “Impacto de los tiempos de espera en la satisfacción usuaria, en pacientes atendidos por alumnos de pregrado de la clínica UDD en el año 2019”. Los resultados alcanzados revelan que de 124 pacientes de la clínica UDD, a quienes se les brindó atención por partes de los estudiantes de pregrado, a dichos pacientes se les realizó una encuesta durante el mes de noviembre a cargo de ambos investigadores. También se midió el porcentaje de satisfacción usuaria de cada paciente encuestado y asimismo se obtuvo el tiempo de espera promedio de cada paciente encuestado. Desde ambos datos fue posible

determinar relación entre las dos variables. Se concluyó que, el impacto que representan los tiempos de espera en los porcentajes de satisfacción usuaria por parte de los pacientes de estudiantes de pregrado de la clínica UDD, que poseen una elevada dependencia, aunque a su vez expresa que los pacientes sostienen porcentajes altos de satisfacción usuaria aun presentando tiempos de espera que posiblemente varíen.

Por otro lado, Murillo, Bellido, Huamani, Gárnica, Munares y Del-Carmen, en el (2019) señalaron:

Que el tiempo que se espera para ser atendido es uno de los aspectos que constituye la satisfacción del usuario, lo cual expresa la facultad de solución y administración de la oferta de los servicios. Además, supervisar el acceso de los servicios médicos en relación con la calidad y oportunidad, así como el tiempo conveniente ha de ser la función de los gerentes del Centro de Salud (p.289).

Por su parte, Asparrin, Rojas en el (2018) en su estudio sobre la “Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016”. En donde los resultados fueron, 78.4 como promedio de satisfacción en los pacientes del servicio de terapia física y 4.9% en minutos, lo que significa que no esperaron para ser atendidos. Además, se logró evidenciar una correlación inversa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($r=-0.253$, $p<0.05$). En este sentido, se concluyó que el tiempo de espera está correlacionado de forma inversa con la satisfacción por la atención recibida, es decir, que los pacientes que esperan tiempos largos tienen menor satisfacción con el servicio de terapia física que perciben. Dichos resultados serán útiles en la mejora de los servicios administrativos de la terapia física.

Sobre la hipótesis específica 1.

Existe relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021. En cuanto a la Dimensión Expectativa reflejó nivel bueno con un porcentaje de 82,00%, nivel regular 12,00% y malo de 6,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran que fue adecuado el tiempo de espera desde que le entregan el ticket a la técnica hasta que entran al consultorio. Se evidencia en los resultados del análisis estadístico donde existe una correlación directa y significativa entre tiempo de espera y la Expectativa del servicio. Y el grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,769$).

Lo cual es corroborado por Quinde (2018) en su estudio titulado “Análisis del Tiempo de Espera y Su Relación en la Satisfacción del Paciente”. En cuanto a los resultados alcanzados se comprobó que un 35% de los pacientes valoraron la atención ofrecida como regular, 55% la valoró como buena, mientras que para el 8% fue muy buena y solo el 3% valoró como excelente la atención médica obtenida, de esta manera hay exigencia por parte de los pacientes a que acepten sus derechos de afiliados. Se concluyó que una gran cantidad de los pacientes encuestados, señalaron que no están satisfechos con la atención recibida, por las fallas en la organización. Dichos pacientes también expresaron que a pesar de no ser bien atendidos asistieron al hospital por no contar con recursos económicos para optar por otras alternativas para el bien de su salud. La escasez de personal médico que ofrecieran el servicio asistencial requerido por los pacientes, fue el principal problema con mayor influencia en el sistema de atención.

Asimismo, Taype, Chucas, Cruz y Tineo en el (2019) expresaron:

La importancia y el impacto que tienen estos servicios en la vida de los usuarios, el concepto de calidad de atención en los servicios de emergencia es amplio e involucra indicadores como porcentaje de pacientes no atendidos, incluyendo fuga y alta voluntaria. Sin embargo, en servicios, indicadores como los tiempos de espera para atención o de permanencia en el servicio cobran mayor impresión en la satisfacción del usuario, a cotejo de otros servicios como consulta externa u hospitalización (p.339).

Por su parte Vizcaíno y Sepúlveda en el (2018), señalaron:

Que la satisfacción del paciente es la diferencia entre percepciones y expectativas, el servicio al cliente está fundamentado en vista de la evaluación del paciente de la calidad del servicio, siendo de suma importancia y esta evaluación se conceptualiza como una brecha entre lo que el cliente espera de un servicio (p. 77).

Además, Oliver en (1981) señaló:

A la satisfacción como un estado psicológico que se produce cuando hay correspondencia entre las emociones que rodean las expectativas y la experiencia de consumo, mientras que para Anderson (1994) es una evaluación global basada en el total de la compra y la experiencia de consumo con un bien o servicio en el tiempo.

En cuanto a la hipótesis específica 2.

Existe conexión entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio en los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021. En cuanto a la Dimensión Percepción reflejó nivel bueno con un porcentaje de 84,00%, nivel regular 14,00% y malo de 2,00%. Dichos resultados reflejan que los

pacientes consideran que recibieron una buena atención, en factores de comodidad, amabilidad, respeto y paciencia. Se evidencia en los resultados del análisis estadístico que existe una correlación directa y significativamente entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio. Y su grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,613$).

Lo cual es corroborado por Cruz, Sotomayor, González, Montiel, Gutiérrez, Romero, Loria, Campos (2018) en su artículo titulado “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”. Los resultados obtenidos muestran que 395 pacientes, la edad promedio fue 42,8, mínima 18, máxima 91, + 16,6 años. 257 (65%) mostraron satisfacción con la atención brindada por el galeno familiar; 292(74%) por enfermeros, 233(59%) por personal no sanitario, 324(82%) por elementos tangibles como instalaciones, limpieza y orden, 257(65%) por el rubro de accesibilidad y organización que involucra facilidad de trámites, horarios, facilidad de accesos a los servicios, 194(49%) por el tiempo de espera. Las mujeres mostraron más satisfacción que los hombres y con respecto a los grupos de jóvenes, encontramos mayor satisfacción en el grupo de 21-30 años: 54(51.9%), también hubo satisfacción buena en los pacientes de edad menor a 70 años. Se llegó a la conclusión que la satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%.

Por su parte Córdova, Fernández y Ortiz en el (2016) mencionaron:

Que la satisfacción del paciente se expresa en la medición que realiza el paciente sobre la calidad de la atención y se determina por la percepción que el mismo paciente hace de la medida en la cual se cumplan sus expectativas de una atención de excelente calidad. Por lo tanto, la prestación de servicios de salud es incomparables con otros servicios que ofertan otras instituciones, debido a que no es un producto material, es intangible, se fundamenta en relaciones humanas y solamente deja percepciones complacientes positivas o desagradables

negativas, la cuales resultan en emociones de satisfacción o insatisfacción (p.134).

También Vázquez, Alvarenga, Araujo, Cabañas y Mareco en el (2018) en su artículo titulado “Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018”. Donde los resultados obtenidos mostraron que las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad fueron los puntos fuertes y la dimensión de tangibilidad (condición de las salas, comidas servidas y señalización) fue el punto débil del departamento de Gineco-Obstetricia. No se encontró ningún factor de riesgo vinculado de forma relevante con la insatisfacción. Se concluyó que el 40% expresa satisfacción frecuente en el departamento de Gineco-Obstetricia y fueron las dimensiones con mayor fuerza de respuesta y seguridad y que el punto más bajo fue la dimensión de tangibilidad y que no se encontró factor alguno de riesgo relacionado con la insatisfacción.

Sobre la hipótesis específica 3.

Existe conexión entre el tiempo de espera y la Evaluación del servicio en las pacientes atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021. En cuanto a la Dimensión Evaluación reflejó nivel bueno con un porcentaje de 90,00%, nivel regular 6,00% y malo de 4,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran que recibieron una buena explicación por parte del médico, además, estuvo dispuesto a responder sus preguntas y resolver sus dudas. Se evidenciaron los resultados del análisis estadístico, donde existe una correlación directa y significativamente entre el tiempo de espera y la evaluación del servicio. Y su grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,755$).

Los resultados se corroboran con Zuta, Canassa, y Ramos (2019) en su tesis titulada “Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019”. En cuanto a los resultados alcanzados se evidencia, el 61,9% de los encuestados pertenecía al sexo femenino. Mientras que, 93,7% fueron pacientes continuadores y 88% pacientes con SIS. El tiempo de espera moderado en Admisión que se alcanzó fue de 71,52%; Tiempo de espera largo en la Sala de Espera un 67,72% y tiempo de espera moderado en el Consultorio un 72,78%. Llegaron a la conclusión exacta que el presente trabajo de investigación es significativamente estadístico, admitiendo como resultado en la Prueba Chi-cuadrado ($p=0,022$) en cuanto a la conexión entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción, con respecto a la asociación entre el tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción ($p=0,005$) y para la conexión entre el tiempo de espera en el consultorio y la satisfacción ($p=0,05$).

Por su parte Córdov, Fernández y Ortiz en el (2016) señalaron:

Que la satisfacción del usuario es uno de los factores que, en relación a la evaluación de los servicios de salud, a alcanzando mayor relevancia en el tema de salud pública, valorada por más de una década como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. Igualmente, la satisfacción está vinculada con las instituciones y por otra parte con los factores relativos al usuario; establecer el nivel de percepción que un usuario posee acerca de un servicio de salud es uno de estos factores, lo cual es conocido como satisfacción del usuario (p.133).

Por otro lado, Castelo, Castelo y Rodríguez, (2016) mencionaron:

Que los usuarios que exigen servicios de salud al asistir a un centro hospitalario, ponen su confianza a qué será resuelta su situación de salud y que por último su proceso será solucionado efectivamente y con eficacia, por lo cual se valora la calidad como un término relevante para los servicios de salud, debido a que está ubicada ciertos servicios de interés para su medición como: Un alto nivel de excelencia profesional, uso adecuado y eficiente de los recursos y lograr un mínimo de riesgo para el paciente.

Por consiguiente, Pashanaste, Pinedo en el (2016) en su tesis titulada “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015”. Reflejaron como resultados que el tiempo de espera tramitar la cita en admisión era de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de espera previo a consulta de 1 a 2 horas en 55,3%. En atención dentro del consultorio, de 10 a 15 minutos 63.2%, El 85,1% de usuarios manifestó satisfacción con la atención recibida. Se llegó al resultado que entre el tiempo de espera para realizar el trámite, tiempo en sala de espera antes de la consulta y tiempo de atención dentro del consultorio, existe satisfacción de los usuarios del “Centro de Salud Morona Cocha de la Ciudad de Iquitos”, aceptando las hipótesis planteadas en el estudio.

Sobre la hipótesis específica 4.

Existe relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021. En cuanto a la Dimensión Seguridad reflejó nivel bueno con un porcentaje de 82,00%, nivel regular 14,00% y malo de 4,00%. Dichos resultados reflejan que los pacientes consideran que tratamiento que le ha dado su médico es bueno y ha generado seguridad en el momento de la atención. Se evidencia acorde a los resultados del

análisis estadístico que existe una correlación directa y significativamente entre tiempo de espera y la seguridad del servicio. Y su grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,618$).

Los resultados se corroboran con el estudio de Brown (2018) en su tesis titulada “El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica – 2015”. Los resultados obtenidos muestran a 109 usuarios que consideran que en los centros de salud casi nunca se encuentran complacidos al momento de ser atendidos, mientras que solo un encuestado manifiesta que nunca se siente satisfecho al momento de ser atendido. Se concluyó que, el valor de significación analizada $p = 0.000$ es inferior al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se aparta la hipótesis nula. Lo que quiere decir que el tiempo de espera se relaciona de forma significativa con la satisfacción del usuario en el “Centro de Salud Villa de Sol, Lurigancho-Chosica 2015”. Por lo cual, es aceptada la hipótesis general de estudio y en relación a la fiabilidad, de acuerdo a los análisis establecidos se evidencia que 123 usuarios valoran que en los centros sanitarios casi siempre son fiables en su atención. Y que solamente 12 encuestados expresan nunca son fiables en la atención.

En relación con este tema, Murillo, Bellido, Huamani, Gárnica, Munares y Del-Carmen en el (2019) mencionaron:

Que la atención de calidad juega un rol protagónico en el logro en la satisfacción del paciente y en el pleno derecho a la salud, persiguiendo el logro de los mejores beneficios, con los menores riesgos mediante la atención rápida, la solución del problema y el trato humanizado. Por lo tanto, los sistemas de salud buscan estrategias para medir la valoración de la calidad, la cual se puede estimar mediante la satisfacción del usuario (p.289)

Por otra parte, Vázquez en el (2018) señaló:

Los motivos más específicos para garantizar la calidad en la asistencia médica se pueden dividir en tres categorías: éticos, de seguridad y de eficiencia. Además, la accesibilidad y efectividad en los servicios de salud son componentes importantes de la calidad de la atención médica. A pesar de los esfuerzos y cantidad de intentos fallidos, aplicación de estrategias y modelos importados para mejorar la calidad con inversiones cuantiosas, los problemas de calidad persisten en las instituciones de salud pública y privada (p.255).

CAPITULO VI.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Existe correlación directa y significativa entre las variables tiempo de espera y variable satisfacción del paciente, se determino rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Y su grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,737$). Ante las necesidades y los derechos de los pacientes de ginecología en hospital, se hace necesario mantener o establecer esos factores que conlleven a la satisfacción del paciente unido con el tiempo de espera, donde se han de considerar ciertos elementos importantes de complacencia y goce, no solo en pacientes sino también para el personal que labora, que llevara a la obtención de excelentes resultados entre sí.
- Existe correlación directa y significativa entre tiempo de espera y la Expectativa del servicio, se determina rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Y su grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,769$). Por las razones y situaciones presentes en el ámbito hospitalario dentro de consultorios, se ha de considerar que los pacientes que se encuentran en atención, siempre tendrán expectativas ante el servicio que se ofrece, donde dependerá del mismo para la mayor satisfacción, en conjunto con el tiempo que ha de esperar, en el que esos agentes internos, el medio ambiental y los recursos utilizados, deben resaltar ante la calidad y la seguridad.
- Existe correlación directa y significativa entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio, se determino rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Y su grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,613$). Por lo

antes dicho analizar toda situación ofrecida dentro del espacio ginecológico, garantizará la acción pertinente en mantener y establecer esos elementos sabios y profesionales que garantice durante el tiempo de espera una excelente atención.

- Existe una correlación directa y significativamente entre el tiempo de espera y la evaluación del servicio, se toma la determinación de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Y su grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,755$). Para que se logre en todo tiempo los objetivos propuestos tanto del profesional como del paciente, ha de considerarse que se debe dar a conocer esa relación entre el tiempo de espera y lo que se debe efectuar durante la atención como aspecto fundamental en el proceso, donde el conocimiento de lo que acontezca garantizara seguridad y a su vez previsión, ante todo.
- Existe una correlación directa y significativamente entre tiempo de espera y la seguridad del servicio, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Y el grado de correlación es de nivel alto ($r = 0,618$). Por consiguiente, mantener una persistente evaluación en el proceso que relaciona el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos, permitirá que cada detalle sea considerado como una oportunidad para mejorar o para descartar según sea la necesidad y la importancia que esta requiera ante lo que se espera.

6.2 Recomendaciones

- Se debe de implementar políticas que conlleve a una mejor relación entre el personal y los pacientes a atender, para que, en el tiempo de espera, los pacientes sean atendidos de la mejor manera y con una mayor excelencia.
- Dar un buen trato de parte del personal encargado en la atención del paciente de manera que el paciente pueda sentirse satisfecho con la atención que se le brindara en el consultorio.
- Con la implementación de medidas donde se busque la satisfacción del usuario se traerá una mayor satisfacción, en el que cada expectativa será satisfecha por medio del personal que labora y atiende al paciente.
- Fomentar estrategias donde el personal se vea involucrado para la atención inmediata del paciente y si dar una buena atención tanto al paciente como a los familiares que también requiere de una espera por noticias del mismo paciente, estableciendo una buena comunicación de parte del personal hacia el usuario aprovechando de la mejor manera el tiempo.
- Implementar medidas evaluativas constantes, donde se le brinde una mejor información al usuario en el lugar de espera y con esto también un mejor cuidado en los pacientes que son atendidos, efectuando el uso de encuestas para la recolección de datos importantes y pertinentes, considerando las previsiones que han de tomarse en el aprovechamiento del tiempo y la seguridad del paciente.
- Brindar en todo tiempo una mejor comodidad en la sala de espera y una mayor atención del personal encargado de atender para que todo paciente o familiar obtenga una buena satisfacción en el tiempo y a su vez se sienta emocionalmente seguro y satisfecho.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes electrónicas

- Asparrin, I., y Rojas, C (2018) Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016. (Tesis de titulación). Universidad Católica Sede Sapiencial. Recuperado de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/660/Asparrin_Rojas_tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Brown, J. (2018). El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica – 2015. (Tesis de titulación). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12725/Brown_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Castelo, W., Castelo, A y Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de Enfermería, 32(3) Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192016000300007
- Córdov, D., Fernández, Y y Ortiz, R. (2016). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. KIRU, 13(2), 133-137. Recuperado de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998/802>
- Cruz, E., Sotomayor, J., González, Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M., Loria, J., y Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención

- médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- Elers, Y y Gibert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4) Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
- Fontova, A., Juvinya, D., y Suñer, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de calidad asistencial*, 30(1), 10-16. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-influencia-del-tiempo-espera-satisfaccion-S1134282X1500007X>
- Gutiérrez, A y Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *An Fac med*, 80(2), 183-7. DOI: <https://10.15381/anales.802.16413>
- Jerez, C, y Maturana, V. (2019). Impacto de los tiempos de espera en la satisfacción usuaria, en pacientes atendidos por alumnos de pregrado de la clínica UDD en el año 2019. (Tesis de titulación). Universidad del desarrollo Odontología. Recuperado de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/3028/Impacto%20de%20los%20tiempos%20de%20espera%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20usuaria%20en%20en%20pacientes%20de%20alumnos%20de%20pregrado%20de%20la%20Cl%C3%ADnica%20UDD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- La Torre, A., Oyola, A., y Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia Políticas de*

Salud, 17(34), 1-10. Recuperado de://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf.

Martínez, P., Martínez, J., Cavazos, J y Nuño, J. (2016). Mejora en el tiempo de atención al paciente en una Unidad de urgencias por medio de Lean Manufacturing. *Nova scientia*, 8(16), 17-40. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052016000100017&script=sci_abstract&tlng=pt

Niño, J., Quino Florentini, M y Ángulo, C. (2020). Gestión del tiempo de espera de los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 356-361. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1799/1795>

Pashanaste. D., y Pinedo, L. (2016). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3314/TESIS%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE--.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Quinde, R. (2018). Análisis del Tiempo de Espera y Su Relación en la Satisfacción del Paciente. (Tesis de titulación). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11938>.

Rodríguez, S y Alonso, S. (2021). El tiempo del paciente: una aproximación sociológica en torno a la percepción temporal en las salas de espera. *Intersticios: Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 15(1), 43-54. Recuperado de <https://www.intersticios.es/article/view/21432>

- Taype, W, Chucas, L., Cruz, L y Tineo, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *An Fac med*, 80(4):438-42. DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>
- Vizcaíno, A y Sepúlveda, I. (2018). Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios. México. Editorial: Universidad de Guadalajara. Recuperado de http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf
- Vásquez, G., Alvarenga, N., Araujo, D., Cabañas, J., y Mareco, N. (2018). Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Revista del Nacional (Itauguá)* 10(2). Recuperado de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039.
- Vásquez, G., Corsini, G., Silva, M., Fuentes, J., Chahin, M y Santibáñez, J. (2016). Instrumento para medir Satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. *Int. J. Odontostomat.*, 10(1), 129-134. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijodontos/v10n1/art20.pdf>
- Vázquez, E. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. 20(2), 254-257. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>
- Vega, J., Flores, M. y Tomateo, D. (2014). Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público (Lima, Perú). *Rev Neuropsiquiatr* 77 (4), 271-282.

Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972014000400010&script=sci_abstract

Zuta, N., Canassa, D., y Ramos, C. (2019). Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019. (Tesis de titulación). Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias de la Salud. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4591>.

Murillo P, Bellido, L, Huamani, P, Gárnica, G, Munares, O, Del-Carmen J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *An Fac med*;80(3):288-97. Recuperado de DOI: <https://10.15381/anales.803.16846>

7.2 Fuentes bibliográficas

Arias, J., Villasís, M. Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. Disponible en <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>

Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2° ed). Lima: Editorial San Marcos.

Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1.

Cuestionario para medir tiempo de espera

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 según la leyenda que se encuentra al pie.

1.-Nunca 2.- casi nunca 3. A veces 4.- casi siempre 5.- siempre.

		1	2	3	4	5
	Dimensión Tiempo de cola para citas en admisión					
1	Considera apropiado que el horario de espera por la mañana es adecuado					
2	El personal atiende en el horario indicado y sin demora					
3	El trato que se le brindo en ventanilla fue amable					
4	El personal responde a las expectativas que usted tiene					
5	Se respetó la ley de atención preferencial en el caso de mujeres con niños					
	Dimensión Tiempo en sala de espera antes de la consulta					
6	La atención le brinda seguridad y es confiable					
7	El personal es amable y comparte la información necesaria con usted					
8	El ambiente donde se le atendió es cómodo y confidencial y rápido					
9	Los instrumentos médicos usados son actuales y están en buen estado					
10	Se brindó bioseguridad y limpieza en la atención					
11	Espero mucho tiempo en ser atendido en consultorio					
12	¿La orientación y señalización de la entidad le facilito encontrar el lugar de prestación del servicio?					
	Dimensión Tiempo de atención durante la consulta obstétrica					
13	Fue atendido con amabilidad, profesionalismo y sintió que su problema fue resuelto					
14	El profesional utilizo términos que usted entendió con facilidad					
15	El ambiente donde se le atendió presto condiciones de limpieza y seguridad					
16	Si realizaron algún procedimiento ¿le dieron explicación de los pasos a seguir antes de proceder?					
17	Fue adecuado el tiempo en la consulta medica					
18	Estaba apresurado el medico en la consulta					
19	Independientemente del tiempo de espera para la atención ¿Cree que los servicios prestados justifican el tiempo de espera?					
20	Observo limpieza y buen trato del médico que le atendió					

Fuente: Murillo P, Bellido, L, Huamani, P, Gárnica, G, Munares, O, Del-Carmen J. (2019).

Instrumento para medir la satisfacción del paciente

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 según la leyenda que se encuentra al pie.

1.-Bueno 2.- Regular 3. Malo

	satisfacción del paciente	1	2	3
	Dimensión Expectativa			
1	¿Cómo considera que fue el tiempo espera desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?			
2	Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:			
3	El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece:			
	Dimensión Percepción			
4	Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido			
5	Califique el proceso de atención del personal de admisión			
6	califique de manera general la atención que ha recibido en este consultorio			
7	Califique el grado de amabilidad, respeto y paciencia que le ha brindado:			
	Dimensión Evaluación			
8	La explicación que le brindo su médico durante la consulta es...			
9	¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?			
10	¿Las indicaciones dadas por el médico para seguir su tratamiento fueron:			
11	Como considera que ha sido la receta indicada por el medico			
12	¿Qué tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado su médico?			
	Dimensión Seguridad			
13	El tratamiento que le ha dado su médico lo considera:			
14	¿Cómo considera que fue el tiempo en el que fue atendido por el medico?			
15	Recomendaría o no a este consultorio por ser:			

Fuente: Vega, Arévalo, Tomateo y Cabello (2014).

ANEXO 3. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problemas generales:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021? • ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021? • ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la Evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021? • ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 2. Analizar la relación entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 3. Explicar la relación entre el tiempo de espera y la Evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 4. Evaluar la relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 • Existe relación entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 • Existe relación entre el tiempo de espera y la Evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 • Existe relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 	<p>Tiempo de espera</p> <p>Tiempo de cola para citas en admisión</p> <p>Tiempo en sala de espera antes de la consulta</p> <p>Tiempo de atención durante la consulta obstétrica.</p> <p>satisfacción del paciente</p> <p>Expectativa</p> <p>Percepción</p> <p>Evaluación</p> <p>seguridad</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>Cuantitativo, aplicado, correlacional, no experimental</p> <p>Población:</p> <p>la población estará conformada por 50 pacientes atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021 (Arias, Villasís, y</p> <p>Muestra:</p> <p>La misma que la población</p>

ANEXO 4: Contrastación de hipótesis

Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad tiene dos escalas tanto Kolmogorov – Smimov para muestras mayores a 50 y Shapiro – Wilk para de 0 a 50; esta prueba permite conocer el tipo de orden de los datos obtenidos, y, por lo tanto, permite conocer la prueba estadística que se tendrá que utilizar. Para la presente se tomó la escala Shapiro – Wilk ya que, la muestra está conformada por 50 personas.

El resultado de la prueba de normalidad tiene que ser menor al valor 0.05, por lo tanto, si Sig. es mayor a alfa (0,05), se acepta la hipótesis nula H0, o de lo contrario si, Sig. es menor a alfa (0,05), se acepta hipótesis alterna H1.

H1: Los datos de la población provienen de una distribución normal

H0: Los datos de la población no provienen de una distribución normal

Tabla 11. Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VAR_TIEMPODEESPERA	,487	50	,000	,484	50	,000
DIM_TIEMPODECOLA	,506	50	,000	,419	50	,000
DIM_TIEMPOENSALA	,414	50	,000	,642	50	,000
DIM_TIEMPOENCONSULT	,507	50	,000	,417	50	,000
A						
VAR_SATISFACCION	,528	50	,000	,304	50	,000
DIM_EXPECTATIVA	,487	50	,000	,484	50	,000
DIM_PERCEPCION	,500	50	,000	,458	50	,000
DIM_EVALUACION	,522	50	,000	,346	50	,000
DIM_SEGURIDAD	,488	50	,000	,486	50	,000

Al realizar la prueba de normalidad tomando en cuenta la escala de Shapiro-Wilk, el

resultado obtenido fue 0.000, siendo menor a 0.05; por lo tanto, se afirma que los dato

no provienen de una de un orden normal, por lo que, pertenecen a prueba no paramétricas.

Hipótesis general

Se presentan los Resultados Inferenciales de la variable tiempo de espera y la satisfacción del paciente

Ha: Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Ho: No existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Tabla 12. “Correlación de variables tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021”

Correlaciones				
			VAR_TIEMPO DEESPERA	VAR_SATISF ACCION
Rho de Spearman	VAR_TIEMPODEESPERA	Coeficiente de correlación	1,000	,737
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	VAR_SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,737	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación: En la tabla, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación directa y significativamente entre las variables tiempo de espera y la satisfacción del paciente, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,737$) es de nivel alto.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Ho: No existe relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Tabla 13. “relación entre el tiempo de espera y la Expectativa del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021”

Correlaciones				
			VAR_TIEMPO DEESPERA	DIM_EXPECT ATIVA
Rho de Spearman	VAR_TIEMPODEESPERA	Coeficiente de correlación	1,000	,769
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	DIM_EXPECTATIVA	Coeficiente de correlación	,769	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación: En la tabla, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación directa y significativamente entre tiempo de espera y la Expectativa del servicio, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,769$) es de nivel alto.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Ho: No existe relación entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Tabla 14. “relación el tiempo de espera y la Percepción a los pacientes atendidos en el consultorio”

Interpretación: En la tabla, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación directa y significativamente entre el tiempo de espera y la Percepción del servicio, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,613$) es de nivel alto.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre el tiempo de espera y la evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Ho: No existe relación entre el tiempo de espera y la evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Tabla 15. “relación entre el tiempo de espera y la evaluación del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021”

Correlaciones				
			VAR_TIEMPO DEESPERA	DIM_EVALUA CION
Rho de Spearman	VAR_TIEMPODEESPER	Coefficiente de correlación	1,000	,755
	A	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	DIM_EVALUACION	Coefficiente de correlación	,755	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación: En la tabla, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación directa y significativamente entre e el tiempo de espera y la

Correlaciones				
			VAR_TIEMPO DEESPERA	DIM_PERCEP CION
Rho de Spearman	VAR_TIEMPODEESPER	Coefficiente de correlación	1,000	,613
	A	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	DIM_PERCEPCION	Coefficiente de correlación	,613	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

evaluación del servicio, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,755$) es de nivel alto.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

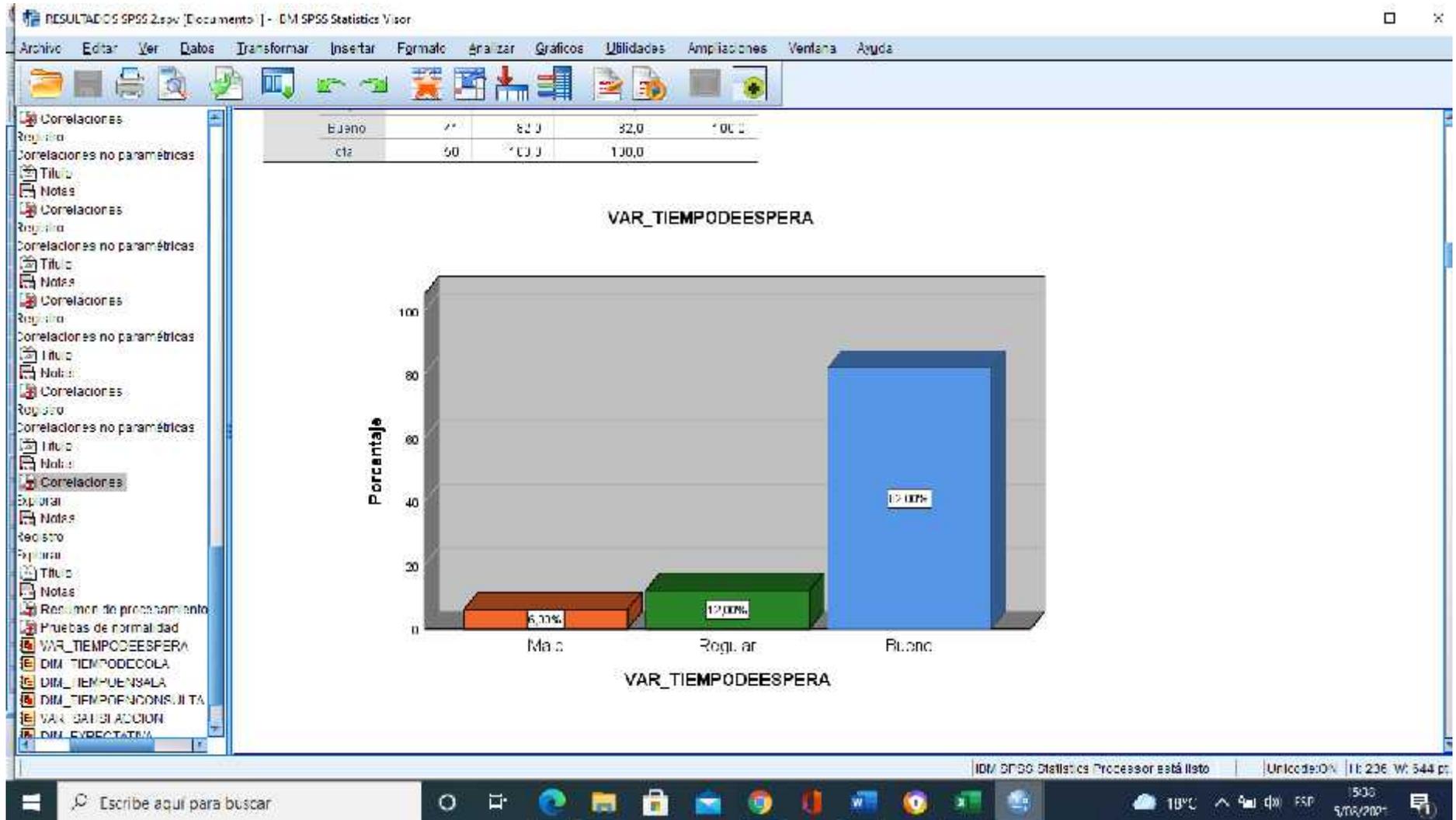
Ho: No existe relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021

Tabla 16. “relación entre el tiempo de espera y la seguridad del servicio a los pacientes atendidos en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021”

Correlaciones				
			VAR_TIEMPO DEESPERA	DIM_SEGURI DAD
Rho de Spearman	VAR_TIEMPODEESPERA	Coefficiente de correlación	1,000	,618
	A	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	DIM_SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,618	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación: En la tabla, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico

que existe una correlación directa y significativamente entre tiempo de espera y la seguridad del servicio, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,618$) es de nivel alto.



RESUMEN TADDS SPSS 1.0au [Conjunto de datos] IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

03 : DIM_SEGURIDAD Visible: 53 de 63 variables

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11
1	5	4	4	4	6	3	6	6	3	4	
2	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	
3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	
4	6	4	5	5	6	5	4	4	4	4	
5	4	6	5	4	6	4	4	4	4	5	
6	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
8	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	
9	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	
10	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	
11	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
12	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
13	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
14	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
15	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	
16	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	
17	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	
18	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	
19	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	
20	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics - Procesador está listo Un code: ON

Escribe aquí para buscar

18°C 15:37 5/15/2009

RESULTADOS SPSS 2.sav [Documento] - DM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

VAR_SATISFACCION DIM_EXPECTATIVA DIM_PERCEPCION DIM_EVALUACION DIM_SEGURIDAD

```

/PLOT NPFPLOT
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/INTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

```

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

	Valido		Casos perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VAR_TIEMPODEESPERA	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
DIM_TIEMPODECOOLA	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
DIM_TIEMPOENSALA	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
DIM_TIEMPOENCONSULTA	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
VAR_SATISFACCION	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
DIM_EXPECTATIVA	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
DIM_PERCEPCION	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
DIM_EVALUACION	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
DIM_SEGURIDAD	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Pruebas de normalidad

Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
VAR_TIEMPODEESPERA	49	,000	,451	49	,000	

DM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 235, W: 644 pt

Escribe aquí para buscar

18°C 5/16/2021



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huacho, 16 de julio 2021

20 JUL 2021

9:00 AM

4

CARTA N°0252-2021-UGyT/FMH-UNJFSC- MSTCFIC-2021-I

Dr. Eduardo Paredes Ayala

Director del Hospital de Chancay "Dr. Hidalgo Atoche López"

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y expresarle que la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el contexto de la pandemia está desarrollando "Modalidad Tesis con Fortalecimiento en Investigación Científica".

El tesista: CERCADO MEDINA EDWIN FRANKLIN con DNI: 44175488 desarrolla el siguiente trabajo titulado: "TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY, PERÚ.2021"

Por lo que solicitamos a Ud. se brinden las facilidades para realizar la ejecución de sus instrumentos en el Hospital que usted dirige, consideramos que la investigación es nuestra mejor arma para mejorar la calidad de vida de las personas.

Agradeciendo la atención al presente, así como su contribución en la investigación y apoyo para exponer la realidad socio sanitaria de nuestra región, quedo de usted.

Atentamente



DR. EDUARDO PAREDES AYALA
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE CHANCAY "DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ"

MMNL/mfga
C.c.: Archivo

Asimismo, Declaro conocer la Directiva N° 001-2020-UPyR (R.R. 0001-2020-UNJFSC) sobre Uso del Servicio de Correo electrónico Institucional y las Disposiciones dadas sobre Envío Virtual, Recepción y Trámite de Documentos; por lo que AUTORIZO se me NOTIFIQUE o remita cualquier información sobre el presente documento o expediente al correo electrónico institucional: gyt.fmedicina@unjfsc.edu.pe; comprometiéndome a revisar diariamente el contenido de las bandejas de entradas de dicho correo institucional y en el acto enviar LA CONFIRMACIÓN de RECIBIDO CONFORME.

C A R G O

Reg. Doc. N° 03011123

Reg. Exp. N° 01928515

MEMORANDO N° 065 - GRL-GRDS-DIRESA-LIMA-HCH-SBS/UADI-2021

A : Dr. YULINO CARBAJAL RAMIREZ
Jefe (a) del Departamento de Gineco-Obstetricia

DE : M(o). GERMÁN MEDRANO VALVERDE
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTAS

FECHA : Chancay, 30 de julio del 2021



Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y al mismo tiempo manifestarle que se ha recepcionado la CARTA N°0252-2021-UGyT/EMH-UNJPSC-MSTCFIC-2021-I emitido por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, y documento 5/N, presentado por EDWIN FRANKLIN CERCAD MEDINA, quien viene desarrollando su trabajo de investigación titulado: "TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY, PERÚ 2021", para lo que requiere aplicar una encuesta a las pacientes atendidas en el consultorio de ginecología.

Por tal motivo, hacemos llegar a su despacho dicha solicitud, con la finalidad de ser evaluada y se le otorgue la autorización respectiva.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS

M(o) Germán Medrano Valverde
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

l.c. Archivo

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del HOSPITAL DE CHANCAY Y S.B.S., M(o). GERMÁN MEDRANO VALVERDE.

CERTIFICA:

Que, EDWIN FRANKLIN CERCADO MEDINA, con DNI N° 44175488, ha sido autorizado para recolectar datos en el Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López", para su tesis titulada "TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY, PERÚ 2021".

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Chancay, 30 de julio del 2021



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS.
 M(o) Germán Medrano Valverde
 Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Cc. Archivo