



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

**“Tiempo de Espera y Satisfacción del usuario externo  
en Detecta Clínica, Lima 2022”**

**Para optar el grado académico de: Maestro de Gestión  
en Salud**

**Autor:** Salvatierra Retamozo, Lilyan Nathaly

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6756-1142>

**Asesor(a):** Dra. Arispe Alburquerque, Claudia

**Lima - Perú**

**2022**

## **Tesis**

“Tiempo de Espera y Satisfacción del usuario externo en  
Detecta Clínica, Lima 2022”

## **Línea de Investigación**

Salud, enfermedad y ambiente

## **Asesor(a)**

DRA. ARISPE ALBURQUEQUE, CLAUDIA

CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0792-4655>

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a Dios por estar conmigo cuando más lo necesito en mi vida, a mi familia en especial a mis padres, por su apoyo incondicional que me brindaron en todas las decisiones que tomé, por la educación, el cariño, y por haberme enseñado los valores y principios para ser una mejor persona y a mis hermanas que son mi motivo de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y a mi familiar que ha sido el pilar de lucha y esfuerzo en el transcurso de este camino.

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas Específicos.....	2
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General .....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4 Justificación de la investigación .....	3
1.4.1 Justificación Teórica: .....	3
1.4.2 Justificación Metodológica: .....	4
1.4.3 Justificación práctica: .....	4
1.5 Limitaciones de la investigación.....	5
1.5.1 Limitaciones metodológicas.....	5
1.5.2 Limitaciones del investigador .....	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Tiempo de Espera.....	11
2.2.2 Unidades productoras de servicios de salud en Tiempo de Espera.....	13
2.2.3 SATISFACCION DEL USUARIO.....	13
2.2.4 DETECTA CLINICA .....	17
2.3 Formulación de hipótesis .....	18
2.3.1 Hipótesis general .....	18
2.3.2 Hipótesis específicas .....	18
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	19
3.1 Método de la investigación .....	19
3.2 Enfoque de la investigación .....	19
3.3 Tipo de la investigación.....	19
3.4 Diseño de la investigación .....	19

3.5 Población, muestra y muestreo .....	20
3.6 Variables y operacionalización .....	21
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.7.1 Técnica .....	23
3.7.2 Descripción de instrumentos .....	23
3.7.3 Validación .....	24
3.7.4 Confiabilidad .....	25
3.8 Procesamiento y análisis de datos.....	26
3.9 Aspectos éticos .....	27
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS .....	29
4.1 Resultados .....	29
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados .....	29
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	39
4.1.3 Discusión de resultados .....	43
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	45
5.1 Conclusiones .....	45
5.2 Recomendaciones .....	46
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS .....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz operacional de la Variable 1 .....	22
Tabla 2: Matriz operacional de la Variable 2 .....	23
Tabla 3: Distribución de edad por grupo etario .....	32
Tabla 4: Distribución por tipo de paciente .....	33
Tabla 5: Distribución por régimen del usuario .....	34
Tabla 6: Distribución por tiempo que le tomo tramitar su cita en admisión .....	32
Tabla 7: Distribución por tiempo de espera en la sala de espera antes de su consulta...	36
Tabla 8: Distribución por tiempo que duro atención dentro del consultorio.....	37
Tabla 9: Tiempo de espera .....	38
Tabla 10: Grado de satisfacción administrativa .....	39
Tabla 11: Grado de satisfacción asistencial.....	40
Tabla 12: Grado de satisfacción general.....	41
Tabla 13: Relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario que acuden a Detecta Clínica lima - 2022.....	42
Tabla 14: Relación entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario que acuden a Detecta Clínica lima - 2022.....	43
Tabla 15: Relación entre tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario que acuden a Detecta Clínica lima - 2022 .....	44
Tabla 16: Relación entre el tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario que acuden a Detecta Clínica lima - 2022 .....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Distribución de edad por grupo etario.....	32
Gráfico N°2: Distribución por tipo de paciente.....	33
Gráfico N°3: Distribución por régimen de usuario.....	34
Gráfico N°4: Distribución por tiempo que le tomo tramitar su cita en admisión.....	35
Gráfico N°5: Distribución por tiempo de espera en la sala de espera antes de su consulta .....	36
Gráfico N°6: Distribución por tiempo que duro su atención dentro del consultorio.....	37
Gráfico N°7: Tiempo de espera.....	38
Gráfico N°8: Grado de satisfacción administrativa.....	39
Gráfico N°9: Grado de satisfacción asistencial.....	40
Gráfico N°10: Grado de satisfacción general.....	41

## RESUMEN

El presente estudio de investigación presenta como objetivo general, determinar el nivel de relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo, un estudio realizado en el mes de febrero del 2022. El enfoque de la tesis es cuantitativo que se centra en el estudio estadístico, el tipo de estudio es el aplicado, el diseño de investigación desarrollado es el No experimental – transversal. La técnica utilizada es la encuesta, mediante dos cuestionarios uno que es el cuestionario de Tiempo de Espera y el otro es el cuestionario de SUCE que mide la satisfacción del usuario externo. La confiabilidad del Cuestionario del Tiempo de espera con un alfa de cronbach de 0.87 y el Cuestionario de SUCE con un valor de Alfa de Cronbach de 0.90, la validez fue aplicada mediante la evaluación de expertos, obtenida en la tesis “Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019”. La conclusión obtenida en la investigación, es el efecto del tiempo de espera sobre la satisfacción de los pacientes atendidos por Detecta Clínica, en el que se obtuvo el grado de asociación entre variables (sig. Bilateral = 0,001 < 0,05). En relación a la satisfacción fue la siguiente: El 91.24% considero como satisfacción alta, el 6.45% consideró una satisfacción parcial y el 2.30% considero una satisfacción regular.

**Palabras claves:** tiempo de espera, satisfacción del usuario externo, calidad clínica.

## ABSTRACT

The present research study presents as a general objective, to determine the level of relationship between the waiting time and the satisfaction of the external user, a study carried out in the month of February 2022. The approach of the thesis is quantitative that focuses on the statistical study, the type of study is applied, the research design developed is non-experimental - cross-sectional. The technique used is the survey, through two questionnaires, one which is the Waiting Time questionnaire and the other is the SUCE questionnaire that will measure the satisfaction of the external user. The reliability of the Waiting Time Questionnaire with a Cronbach's alpha of 0.87 and the SUCE Questionnaire with a Cronbach's Alpha value of 0.90, the validity was applied through the evaluation of experts, obtained in the thesis "Waiting time and satisfaction of care in patients who attend the Palmeras de Oquendo health center, Callao 2019". The conclusion obtained in the investigation is the effect of the waiting time on the satisfaction of the patients attended by Detecta Clinica, in which the degree of association between variables was obtained (bilateral sig. = 0.001 < 0.05). In relation to satisfaction, it was as follows: 91.24% considered high satisfaction, 6.45% considered partial satisfaction and 2.30% considered regular satisfaction.

**keywords:** waiting time, external user satisfaction, clinical quali

## INTRODUCCION

El presente estudio de investigación titulado “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima 2022” se ejecutó para determinar el nivel de relación que existe entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo asistidos en Febrero del 2022, ya que en la actualidad los servicios y profesionales de la salud realizan diversas actividades, en la cual están vinculadas en la satisfacción del usuario, como es en el caso del tiempo de espera en lo que se necesita contar con un tiempo de espera adecuado y de esta manera lograr la satisfacción del usuario.

En el Perú existe diferentes estudios, aunque muy pocos desarrollados en instituciones privadas, por tal el impulso de desarrollar la presente investigación, donde se evaluara a los usuarios externos que asistan a Detecta Clínica mediante algunos indicadores. El estudio esta desarrollado por 5 capítulos: el primer capitulado titulado es El Problema, está dado por el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación. Justificación de la investigación y las diversas limitaciones existentes. El segundo capítulo esta titulada como Marco Teórico en la cual se detalla los antecedentes, las bases teóricas resaltando información sobre el tiempo de espera, las unidades productoras del servicio de salud, la satisfacción del usuario y una breve información sobre la institución Detecta Clínica. En el tercer capítulo titulado como Metodología se detallará el método, el enfoque, el tipo y el diseño de investigación, de la misma manera la población, las variables, técnicas e instrumentos, el procesamiento y análisis de datos y por ultimo los aspectos éticos. En el cuarto capítulo se detallará la Presentación y discusión de resultados y por último tenemos el quinto capitulo con unas breves conclusiones y recomendaciones.

La presente investigación brindara un gran aporte a la institución y a diferentes futuros estudios.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad los servicios de salud cumplen diversas actividades en la cual busca satisfacer al usuario externo mediante los servicios de atención (1), ya sea mediante una consulta externa o algún procedimiento quirúrgico logrando la prevención y recuperación de la salud, por lo cual se requiere que todos los factores de atención uno de ellos el tiempo de espera sean los adecuados y satisfactorios para el usuario (2).

El tiempo de espera es uno de los principales factores que causan problema de satisfacción en muchos países del mundo, ya sea por el efecto que causa al paciente que está en relación a su deterioro en su recuperación, la prolongación del sufrimiento y socavando la legitimidad del sistema de salud en general (3). Algunos países de la OCDE han implementado algunos mecanismos para gestionar el tiempo de espera (4). En Inglaterra por ejemplo existe multas o sanciones para aquellos prestadores que no cumplan con el tiempo de espera indicado, en cambio en Holanda brindan incentivos a los prestadores por cumplir con lo asignado. Para lograr que estos tiempos sean los adecuados es necesario cuantificar el tiempo y determinar los recursos materiales y humanos que se requiera para cumplir con el objetivo (5).

Si nos enfocamos a nivel de Latinoamérica encontramos algunas estrategias para este problema, una de ellas es la de Chile con su plan “Garantías Explícitas en Salud” donde prioriza ciertas enfermedades de mayor importancia para que a partir de ella se pueda definir criterios de efectividad, ofertas y financiamiento. Al igual lo hace Uruguay que prioriza las enfermedades y procedimientos críticos. En Costa Rica establecieron el

método de conteo de pacientes como método de solución ante la problemática de tiempo de espera (5).

En el Perú, el sistema de Salud Pública en relación al tiempo de espera frente a la satisfacción del usuario tiene una respuesta negativa, debido al tiempo de espera largo u prolongado para obtener una cita, programar un procedimiento quirúrgico u obtener medicamentos indicados, la falta de recursos que genera estos tiempos prolongado hace que el usuario se sienta insatisfecho frente a los servicios que brinda el MINSA y ESSALUD que son las entidades de Salud Pública de nuestro país (4).

El sistema de Salud Privado en el país no tiene muchos antecedentes de esta problemática, pero es necesario saber y buscar algún plan de mejora si lo evidenciamos, por tal hemos decidido desarrollar el proyecto en la institución privada de salud Detecta Clínica, debido a que se ha observado un gran incremento de pacientes que asiste para obtener una consulta por tal es de gran importancia identificar si la institución cumple con las expectativas de los usuarios externo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima-2022?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de relación entre el tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima-2022?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre el tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima-2022?

- ¿Cuál es el nivel de relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima-2022?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción del usuario externo.
- Determinar el nivel de relación entre el tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción del usuario externo.
- Determinar el nivel de relación entre el tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Justificación Teórica:**

Mediante la siguiente investigación se logrará observar el conocimiento científico en correlación al tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo, por lo que contamos con pocas evidencias de cómo se va desarrollando en las clínicas privadas oncológicas, pero si contamos con algunos estudios en instituciones nacionales públicas una de ellas en el C.S Palmeras de Oquendo en la Provincia Constitucional del Callao.

Daniel Canassa y Carol Ramos, autores de la tesis de *“Tiempo de Espera y Satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras*

*de Oquendo, Callao 2019*” nos da conocer que evaluar la satisfacción de atención nos va permitir mejorar la calidad de atención, por que estaríamos detectando algunos factores que podrían causar queja en los pacientes, una de ellas es el tiempo de espera ya que el paciente considera que es importante la rapidez en una atención médica, que el tiempo total que uno pueda esperar (4).

#### **1.4.2 Justificación Metodológica:**

Al demostrar el grado de confiabilidad y validez de los instrumentos, tanto sea como el cuestionario en la evaluación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el área de salud, permitirá ser aplicado en otros estudios de investigación. A la vez me va a permitir detectar el grado de satisfacción del usuario y si en caso sea necesario según los resultados poder aplicar un plan de mejora continua que permita mejorar los resultados de las variables mencionadas en mi proyecto presentado.

#### **1.4.3 Justificación práctica:**

La información y datos que sean obtenidos en el presente estudio estarán a disposición de la institución privada evaluada, una vez obtenidos estos resultados se podrán presentar proyectos de mejora y algunas alternativas donde pueda ayudar a mejorar sus actividades y decisiones que se tome a futuro en Detecta Clínica, logrando de esta manera una calidad de servicio satisfactorio en el usuario externo.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Limitaciones metodológicas**

- ✓ **Disponibilidad de tiempo**, La limitación presente en el trabajo fue el tiempo de disponibilidad del usuario externo para el llenado del cuestionario.

### **1.5.2 Limitaciones del investigador**

- ✓ Estuvo limitada a las dos variables que son la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Clínica Detecta.
- ✓ Para poder lograr una investigación de calidad y que pueda aportar, se sensibilizo a los paciente e integrantes de la clínica, evidenciando el por qué es importante y de qué manera podrá aportar su participación.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Nacionales**

**Neyra, (2020).** En su estudio presentado tuvo como objetivo principal *“Determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción de los usuarios de la Unidad de Odontología del centro de salud de san Luis”* El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue aleatoria con un total de 110 usuarios. La herramienta utilizada en este estudio es la encuesta de SERVQUAL modificada dada con el fin de evaluar la satisfacción en el paciente y una ficha con datos para el tiempo de espera. Se obtuvo como resultados que el 90 por ciento de usuarios se encontraban satisfechos. Se determino que existe una relación entre el tiempo de espera y la satisfacción con un p: 0.032 (1).

**Nolasco, (2020).** En su investigación presentada el objetivo principal del estudio fue *“Determinar las causas de insatisfacción en relación al nivel de insatisfacción del usuario externo en salas de internamiento”*. El tipo de estudio fue cuantitativo, observacional y descriptiva. La muestra fue de 100 usuarios en la cual fue encuestado mediante la encuesta Servqual modificado. Se obtuvo como resultado que el 35.20 por ciento de los usuarios de encontraban insatisfechos en relación a la fiabilidad y capacidad de respuesta. Concluyendo un nivel alto de insatisfacción (2).

**Pisfil, (2020).** En su tesis presentada el objetivo principal fue diseñar una *“estrategia para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital*

*Belén Lambayeque*” el tipo de estudio fue de enfoque mixto, cuantitativo. La muestra fue de 86 usuarios, el instrumento utilizado fue la encuesta de Servqual. Los resultados obtenidos de insatisfacción de usuarios fueron en relación a la fiabilidad 83.7 por ciento, 70.9 por ciento en capacidad de respuesta, el 70.9 por ciento en relación a la dimensión de seguridad, el 79.1 por ciento sobre la empatía y el 64.0 por ciento en relación a los elementos tangibles. A partir de los resultados se optó por elaborar una estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes (3).

**Canassa y Ramos. (2019).** En su investigación tuvieron como objetivo principal *“Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo”*. El estudio fue descriptivo y correlacional. Se obtuvo una muestra de 158 pacientes de una población de 539 que asistieron al C.S Palmeras de Oquendo. Para poder medir el tiempo de espera y satisfacción se realizó una encuesta del modelo de SERVQUAL, donde se obtuvo como resultado el 71.52 por ciento de tiempo de espera moderado en admisión, 67.72 por ciento de tiempo de espera largo en la sala de Espera y un 72.78 por ciento de tiempo de espera moderado en el consultorio. Por tal se concluyó que las hipótesis específicas del estudio son estadísticamente significativas (chi cuadrado p:0.222) en admisión como también en sala de espera (chi cuadrado p:0.005) y consultorio (chi cuadrado p:0.05) (4).

**Gutierrez y Mendoza. (2019).** En su tesis presentada el objetivo principal es *“determinar la relación entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención en pacientes de odontología”*. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal y descriptivo. El instrumento empleado fue SERVQUAL modificado en 140 pacientes. El 44 por ciento fue de satisfacción, los pacientes que esperaron más de 180

días presentaron 2.6 veces de insatisfacción. Se concluye que existe una relación inversa entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención (5).

### **Internacionales**

**Mutre, (2019).** En su estudio de investigación tuvo como objetivo principal “*determinar la satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio en emergencias del Hospital General IESS Milagro*”. el tipo de estudio desarrollado fue cuantitativo y descriptivo. La muestra estuvo dada por 170 usuarios atendidos en el servicio de emergencia. El instrumento utilizado fue una encuesta en la cual fue aprobada por expertos con el 92 por ciento de pertinencia, 94 por ciento de validez y 94 por ciento de confiabilidad. Los resultados obtenidos fue que con un tiempo de espera de 30 a 60 minutos presento un 33.53 por ciento de satisfacción, de 1 a 2 horas un 29.42 por ciento de satisfacción. se concluye que la satisfacción en relación al tiempo de espera del usuario del servicio de emergencia fue favorable (6).

**Gómez, (2019).** En su estudio presentado tuvo como objetivo principal “*determinar acciones, mediante la gestión por procesos, que permitan reducir el tiempo de espera de los pacientes en el Hospital Carlos Andrade Marín*”. El tipo de estudio fue descriptivo transversal. La herramienta utilizada fue la realización de una entrevista a médicos y paciente y una encuesta de satisfacción. En lo resultados se evidencio que existen problemas en los procesos relacionados a la consulta externa, por tal se propuso estrategias, actividades, riesgos y contramedidas, todo aquello con el fin de mejorar el tiempo de espera para brindar una atención aceptable por el usuario (7).

**Ayala, (2018).** En su estudio tuvo como objetivo principal *“disminuir los tiempos prolongados para la obtención de una atención en consulta externa en los pacientes referidos al servicio de endocrinología del HGDC a través de procesos de mejora continua en el agendamiento definido por el MSP”*. El tipo de estudio fue Investigación operativa. La población de estudio estuvo dada por usuarios de consulta externa del servicio de endocrinología durante el periodo de abril a septiembre del 2017 y 2018, realizando 48 encuestas al azar en el primer periodo y 52 en el segundo. En los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el tiempo prolongado aumentaba la estadía en el hospital como también el gasto de bolsillo del paciente, por tal se implementó estrategias de mejora participativa con todo el personal en el proceso de agendamiento, como también un compromiso del comité de ética (8).

**Maggi, (2018).** En su tesis presentada tuvo como objetivo principal *“evaluar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”*. El tipo de estudio fue transversal analítico. La muestra representativa del estudio fue de 357 acompañantes de los niños que asistieron a este servicio. La metodología aplicada fue una encuesta de SERVQUAL con sus cinco dimensiones de estudio. Los resultados obtenidos fueron la evidencia de insatisfacción del usuario en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, mientras se observó una satisfacción parcial en la dimensión de capacidad de respuesta (9).

**Valdez, (2016).** En su estudio de investigación tuvo como objetivo principal *“Determinar los tiempos de espera quirúrgica en cirugía plástica en el Hospital Dr. Francisco Icaza Bustamante”*. El tipo de estudio fue cuantitativo, transversal, observacional. La población

estuvo dada por pacientes pediátricos no mayor de 15 años que recibieron tratamiento quirúrgico durante el periodo de enero a junio del 2015. Se evaluó en cada uno de ellos el tiempo de espera quirúrgico. Los resultados obtenidos de tiempo de espera fue de 140 días como promedio y la que presento mayor tiempo de espera con un promedio de 213 días fue la de la fisura labial, la otra intervención con mayor tiempo de espera fue la operación de la Microtia con un promedio de 195 días. Por tal se evidencia un tiempo de espera positivo en correlación a la intervención (10).

**Acuña, (2016).** En su trabajo presentado tiene por objetivo principal *“mostrar los factores que influyen en los tiempos de espera prolongados en las programaciones de ecografía del Policonsultorio 20 de octubre de la Caja Petrolera de Salud”*. la muestra de estudio estuvo dada por 1110 pacientes y estudios ecográficos; como también el personal asistencial involucrado en la atención. La metodología usada fue la encuesta. Los resultados obtenidos fue que el tiempo de espera para la realización de una ecografía era de 4.1 a 5.1 semana, en la cual se encontraba una insatisfacción del usuario por que esperaba que el tiempo de espera no exceda a 2 semanas. Con tal estudio se presume que no existe la cantidad suficiente de radiólogos por tal propone nuevo personal para sustentar la lista de programaciones en espera (11).

**Fontova, et al (2015).** En el estudio presentado tuvo como objetivo principal *“Evaluar la satisfacción de pacientes y acompañantes de un servicio de urgencias hospitalario y su relación con el tiempo de espera”*. El estudio empleado es el observacional transversal. Las variables estudiadas en la investigación son las características demográficas, el nivel de satisfacción, el tiempo de espera real y percibido desde el triaje hasta la atención médica. La muestra estuvo dada por 257 usuarios. Los resultados obtenidos se evidencio

que la satisfacción global fue de 7.6, a la vez se evidencio que a menor tiempo de espera percibido en triaje existe mayor satisfacción global ( $p = -0,242$ ,  $p < 0,001$ ) y que a menor tiempo de espera percibido en la atención medica existe mayor satisfacción ( $p = -0,304$ ;  $p < 0,001$ ). Se concluye que el tiempo de espera influye en la satisfacción del usuario (12).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Tiempo de Espera**

El tiempo de espera es el tiempo calculado que un usuario espera para ser atendido y recibir una atención en salud, este componente se da generalmente por el ente administrativo y organizacional de la institución prestadora de salud, ya sea en la sala de espera, en el área de admisión o en el consultorio (13).

#### **2.2.1.1 Tiempo de espera en los servicios de Salud**

San Agustín en el siglo VI, indica que hay tres tiempos en la medicina, una de ellas es el presente de las cosas pasadas y de las cosas presentes que se da bajo la percepción y visión, y un presente de las cosas futuras las que se da por la presencia de futuros síntomas, donde el paciente está a la espera de su diagnóstico.

Debido a que la percepción subjetiva del paso del tiempo entre paciente y personal clínico es distinta, da el paso a un aumento de desconformidad debido al desfase perceptivo temporal del personal sanitario, dando un rechazo a su labor del profesional (14).

### 2.2.1.2 Teorías de tiempo de espera

#### **Tiempo de espera objetivo y subjetivo.**

William James distingue el tiempo objetivo y subjetivo, dando conocer que el tiempo que el individuo percibe y presenta en su vida personal es el subjetivo, y esta puede ser variable en relación a su tiempo personal, sus expectativas y eventos posteriores. Para el individuo los momentos de felicidad son cortos, mientras que los momentos de malestar suele nunca acabar. Paul Fraisse es uno de los psicólogos que ha desarrollado este tema sobre el tiempo de espera, en la cual describe que *“cuanto mayor atención se presta al tiempo, mas largo parece, alcanzando su máximo cuando solo contiene la expectativa de un acontecimiento deseado o temido”* (14).

En cambio, en relación al personal médico el tiempo que percibe es disminuido por los problemas que tiene que resolver durante su jornada (14).

#### **Tiempos de espera y sufrimiento.**

Casell, Loeser y Melzack, da conocer que la persona sufre cuando experimenta o espera que algo se evidencie, ya sea una indisposición físico o psicosocial que lo relaciona a una peligrosidad, por falta de recursos o fuerza para afrontar dicho evento. Por ello el objetivo primordial de todo profesional medico es curar y restablecer la salud de su paciente (14).

### 2.2.1.3 Tipos de Tiempo de espera

Contamos con dos tipos de tiempo de Espera, una de ellas es el **tiempo de Espera Normal** que se da o es aplicada a la institución y su recurso humano y el otro es el **tiempo de Espera especial** que es aplicada netamente al usuario externo que es atendido en una institución de salud ya sea por algún consultorio externo o algún otro servicio que brinde la identidad (15).

## 2.2.2 Unidades productoras de servicios de salud en Tiempo de Espera

- a. **Admisión:** Esta es una de las primeras áreas de atención en una institución que brinda servicio a los usuarios que asistan para recibir alguna consulta externa de u otro servicio. La función principal del servicio de Admisión es brindar una atención adecuada en la que resuelva las expectativas de los usuarios (16).
- b. **Sala de espera:** Esta área de atención dentro de la institución tiene que brindar un ambiente adecuado con condiciones óptimas como son la iluminación, la ventilación y unos ambientes cómodos que brinde un tiempo de espera adecuado. Es necesario que esta sala de espera cuente con algunos folletos de información sobre los servicios de la clínica (16).
- c. **Consulta externa:** Cuando nos referimos a la consulta externa nos enfocamos a la unidad de servicio asistencial dentro de una institución de salud, que brinda atención ambulatoria mediante una consulta de diferentes especialidades médicas por profesionales capacitados que su función es brinda una atención adecuada y ser participe en la recuperación del paciente (16).

## 2.2.3 SATISFACCION DEL USUARIO

La satisfacción desde múltiples enfoques y teorías, indica el estado de sensación o estado único que se puede producir en cada individuo, debido a la crítica intrasubjetivo e intersubjetivo (17). Es una valoración subjetiva, es decir actitudes y emociones. Para evaluar la satisfacción se da uso de un cuestionario, dada por preguntas enfocadas a la satisfacción del usuario referente a la atención dada (18).

La Real Académica Española define como satisfacción a la “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente una queja, sentimiento o razón contraria” (19).

Según Kother, satisfacción es “el nivel del estado de una persona, que resulta de comparar un rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas” (20) y por ultimo La Norma ISO 9000: Define tanto al Sistema de Gestión de Calidad como un conjunto de interrelaciones, como la satisfacción del paciente como “la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (21).

### **2.2.3.1 Enfoque de la satisfacción**

Algunos de los enfoques que evalúa la satisfacción, son las siguientes:

#### **Enfoque Cognitivo**

El enfoque cognitivo se da por la valoración de las características del servicio brindado, las percepciones y los juicios del servicio, todo esto está dado por el procesamiento consiente de la información que le transmiten, ya que el humano tiene la facultad de procesar información y valorar atributos funcionales (22).

#### **Enfoque Afectivo**

Esta dada por acontecimientos mentales relacionada subjetivos, asociado a emociones y estados de ánimos (22). Este enfoque cuenta con dos afectos; uno son los **Afectos positivos**, “que refleja el punto hasta el cual una persona se siente entusiasta, activa, alerta, con alegría y participación gratificante” (23) y el otro los **Afectos negativos**, que “refleja una dimensión general del distrés subjetivo y participación desagradable, que incluye una variedad de estados emocionales aversivos como disgusto, ira, culpa, miedo y nerviosismo” (24).

### 2.2.3.2 Elementos de la Satisfacción

Los elementos de la satisfacción están dados por los Organizativos, la atención recibida y su repercusión en el estado de salud de los habitantes y sobre todo por el compromiso diferido en el proceso de atención, todos estos elementos son de gran importancia para lograr un servicio de calidad en la recuperación de la salud de los usuarios externos (25).

### 2.2.3.3 Modelos de evaluación de la Satisfacción del usuario

#### SERVQUAL

El modelo de Servqual, es utilizada como una herramienta para determinar el grado de satisfacción en relación a la calidad del servicio. Fue dada por A. Parasuraman y colaboradores; que compararon las perspectivas de los usuarios frente a las percepciones del servicio que brinda la institución. El Ministerio de Salud presenta un documento técnico titulado “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de Apoyo, mediante esta guía permite estandarizar y evaluar la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud como también los servicios de apoyo que brinda. Este instrumento cuenta con las siguientes dimensiones (26):

**Fiabilidad**, capacidad de cumplir con el servicio de manera exitosa. **Capacidad de respuesta**, capacidad de servir a los usuarios mediante un servicio rápido y oportuno.

**Empatía**, capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona y brindar una atención da.

**Seguridad**, determina la confianza que adquiere el usuario ante la actitud del personal.

**Aspectos tangibles**, elementos físicos que el usuario percibe (26)

## SUCE

El Cuestionario de Satisfacción del usuario de consultas externas SUCE, me permite evaluar la satisfacción en relación al desarrollo asistencial y no asistencial de las consultas externas, en la cual determina todos los aspectos que influyen en la atención. La primera dimensión que se evalúa mediante SUCE es:

**Calidad Clínica:** Evalúa aspectos en relación a la atención recibida durante la consulta externa del personal asistencial, como el trato, la información brindada y la protección de la intimidad. **Calidad administrativa:** Evalúa los aspectos de la organizativos y estructurales, como son la el bienestar que brinda el ambiente y el tiempo de espera.

La fiabilidad que brinda el cuestionario mediante el valor Alfa de Cronbach es superior a 0.80 (27).

### 2.2.3.4 Dimensiones de la Satisfacción

**Según Feletti** en el año de 1986 da a conocer que las dimensiones importantes de la satisfacción son las siguientes: **Comunicación**, Es una herramienta en la que ayudara en las relaciones interpersonales, entre los trabajadores y los pacientes, ya que la comunicación y como se logra a ello puede brindar una satisfacción al paciente. **Actitudes profesionales**, El profesionalismo no solo se basa en tener un título sino en la educación y los valores frente a situaciones que pueda estar pasando los pacientes, algo que se ha ido perdiendo en el tiempo, sobre todo en las entidades públicas donde el nombramiento o algún tipo de contrato hacer que pierda la humildad al encontrarse seguros en el lugar donde se estén desarrollando laboralmente. **Competencia técnica**, Se refiere a la habilidad que tiene cada profesional, desarrolladas en conocimientos y experiencias que aportaran en la mejora de la salud satisfaciendo al paciente. **Clima de confianza**, Es

necesario contar con la confianza del usuario, aunque no es fácil, para ello es necesario brindar un servicio eficiente como también demostrar el interés, de esa manera se lograra tener la confianza del paciente. **Percepción del paciente de su individualidad**, Los valores, habilidades, destrezas y la forma como se realizan las actividades son percibidas por los pacientes y todas estas actitudes positivas lograran la satisfacción en los pacientes (4).

#### **2.2.4 DETECTA CLINICA**

La institución de salud privada Clínica Detecta es un centro de salud oncológica dedicados a la prevención, diagnóstico y tratamiento del cáncer con el fin de recuperar la calidad de vida de los usuarios con esta patología.

Dicha institución tiene como misión “Contribuir al cuidado de la vida y recuperación de la salud, mediante un servicio integral, seguro, humanizado y diferenciado, con personal profesional idóneo altamente calificado, sobre una base de ética profesional y alto compromiso con la calidad para ofrecer excelencia en salud con el mejor trato humano” y visión “Ser la institución de salud privada referente en salud oncológica a nivel nacional, reconocida por la atención a nuestros pacientes, por nuestra excelencia profesional, investigación y proyección social.”

Los valores de la Clínica Detecta son la confianza, honestidad, gratitud, respeto, humildad, solidaridad y alegría, todos estos valores desarrollados y aplicados por cada colaborador de la institución hacia los pacientes (28).

## 2.3 Formulación de hipótesis

### 2.3.1 Hipótesis general

- **H1:** Existe relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima - 2022.
- **H0:** No existe relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima - 2022.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

- **H1:** Existe relación directa entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.

**H0:** No existe relación directa entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.

- **H2:** Existe relación directa entre tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.

**H0:** No existe relación directa entre tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.

- **H3:** Existe relación directa entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.

**H0:** No existe relación directa entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.

## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1 Método de la investigación**

El método aplicado en el proyecto de investigación es el hipotético deductivo porque se planteará ciertas afirmaciones en relación con la hipótesis y posteriormente buscará refutar o falsear la hipótesis indicada la deducción. Este método me permitirá obtener algunas conclusiones para luego ser confrontadas mediante hechos (29).

### **3.2 Enfoque de la investigación**

El enfoque del proyecto es cuantitativo porque medirá un fenómeno mediante la recolección de datos, donde posteriormente serán analizados y estudiados.

Este enfoque cuantitativo se centra en mediciones objetivas con un estudio estadístico, permite medir los problemas de investigación, cada cuanto tiempo ocurre aquello y con que magnitud (30).

### **3.3 Tipo de la investigación**

El tipo de estudio a desarrollar es aplicada, porque tiene como finalidad resolver el problema planteado, mediante la búsqueda de conocimientos, para el desarrollo científico. Está orientada a los problemas y soluciones actuales mediante metodologías, tecnologías y protocolos, dentro del desarrollo de un proceso hipotético deductivo (29).

### **3.4 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación que se desarrollara es No experimental – transversal. Cuando decimos No experimental es porque las variables no pueden ser manipuladas por

cuestiones éticas, solo se va a observar y posteriormente son analizadas, y transversal por que tiene como objetivo recolectar datos en un tiempo determinado (29).

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

La población de estudio está determinado a un grupo de usuarios externos que asistirán a la Clínica Detecta por consulta externa ubicada en el distrito de Surquillo, durante el mes de febrero en Lima del 2022. Serán evaluados un aproximado de 500 usuarios que asistan durante el mes indicado y que cumplan con ciertos criterios de inclusión, que posteriormente iremos detallando.

#### **Criterios de inclusión.**

- Usuarios entre el grupo etario de dieciocho a sesenta y cinco años
- Usuarios que firme el consentimiento informado.
- Usuarios del sexo femenino
- Usuarios mentalmente aptos

#### **Criterios De Exclusión**

- Paciente fuera del grupo etario designado
- Paciente con dificultad para establecer una comunicación directa
- Paciente que no haya firmado el consentimiento informado

#### **Muestra:**

La muestra fue de 217 usuarios externos que asistieron a Detecta clínica para una atención de consulta externa durante el mes de noviembre del presente año, en la cual se aplica el tipo de muestreo aleatorio simple. Para calcular la muestra se aplicará lo siguiente formula: donde  $N$  es el tamaño de población,  $\alpha$  el máximo error tipo I,  $1 - \alpha/2$  es el nivel de confianza,  $Z (1 - \alpha/2)$  es el nivel de  $Z$ ,  $p$  la probabilidad de éxito,  $q$  el complemento de

p, d la precisión y por último n que es la población de estudio que participara y que fueron seleccionados bajo los criterios de selección (31).

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

<i>DEFINICIÓN</i>		
<i>N</i>	<i>Marco muestral</i>	<i>500</i>
<i>α</i>	<i>Máximo error tipo I</i>	<i>0.5</i>
<i>1- α/2</i>	<i>Nivel de confianza</i>	<i>1.975</i>
<i>Z (1- α/2)</i>	<i>Z de (1- α/2)</i>	<i>1.96</i>
<i>p</i>	<i>Probabilidad de éxito</i>	<i>0.50</i>
<i>q</i>	<i>Complemento de p</i>	<i>0.50</i>
<i>d</i>	<i>Precisión</i>	<i>0.05</i>
<i>n</i>	<i>Población de estudio determinada en base a los criterios de selección. 217</i>	

**Muestreo:**

Para el logro de la muestra se empleó el muestreo aleatorio simple, un muestreo sencillo y rápido, que me va permitir obtener una muestra (n) de la población elegida para el estudio que se detalla cómo la población N. Al ser este un tipo de muestra probabilística tiene un gran aporte científico al cumplir con los principios de probabilidad (29).

**3.6 Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Tiempo de Espera

**Definición Operacional:** Es el Tiempo que un usuario espera en una cola hasta recibir el servicio o atención de salud. El tiempo de espera será evaluado mediante un instrumento que cuenta con 5 categorías: los criterios de evaluación son: de 10 -15 min.,

de 16 - 30 min., de 31 - 59 min., de 1 - 2 hrs. y mayor a 2 hrs.; que corresponde en las escalas al tiempo de espera muy corto, corto, moderado, largo y muy largo.

**Tabla 1: Matriz operacional de la Variable 1**

DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
TIEMPO DE ESPERA EN SALUD	<p><b>(1)</b> Tiempo de espera en admisión</p> <p><b>(2)</b> Tiempo de espera en sala de espera</p> <p><b>(3)</b> Tiempo de espera en consultorio</p>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera muy largo</li> <li>• Tiempo de espera largo</li> <li>• Tiempo de espera Moderado</li> <li>• Tiempo de espera corto</li> <li>• Tiempo de espera muy corto</li> </ul>

**Variable 2:** Satisfacción del Usuario

**Definición Operacional:** Evalúa la satisfacción que se da mediante el uso de un cuestionario, dada por preguntas enfocadas a la satisfacción del paciente frente al rendimiento dado. La satisfacción del usuario será evaluada mediante un instrumento que cuenta con 2 categorías: La valoración será sobre 10, siendo 1 la peor respuesta valorada y 10 la respuesta mejor valorada.

**Tabla 2: Matriz operacional de la Variable 2**

DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Calidad Clínica	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Claridad de la información</li> <li>b. Información que da el medico</li> <li>c. Trato personal medico</li> <li>d. Intimidación de la consulta</li> <li>e. Duración de la consulta</li> </ul>	Ordinal	La valoración será sobre 10, siendo 1 la peor respuesta valorada y 10 la respuesta mejor valorada.
Calidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Trato personal enfermería</li> <li>g. Facilidad tramites de admisión</li> <li>h. Comodidad de la sala de espera</li> <li>i. Tiempo de espera en consulta</li> <li>j. Demora cita</li> <li>k. Señalización de las consultas</li> <li>l. Facilidad trámites para recita</li> </ul>		

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

La tecnica utilizada en la siguiente investigacion es la encuesta, mediante dos cuestionarios uno que es el cuestionario de Tiempo de Espera por tres preguntas y el otro es el cuestionario de SUCE que medira la satisfaccion del usuario externo conformado por 12 preguntas en la cual evaluaremos la calidad clinica y administrativa.

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

Utilizaremos dos cuestionarios para el desarrollo de la investigacion, una de ellas es :

### **El cuestionario de Tiempo de Espera:**

Es un cuestionario donde el autor Canassa y Ramos utilizo para determinar el “ tiempo de espera y satisfaccion de la atencion en pacientes que acuden al centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019”. Este cuestionario cuenta con tres preguntas una de ellas para determinar el tiempo para tramitar una cita, el tiempo que espero en la sala de espera antes de su consulta y el tiempo que espero en la sala de espera de su consulta (Anexo 1).

### **El cuestionario de Satisfaccion del usuario de consultas externas (SUCE):**

Es un cuestionario que esta compuesto por 12 items, en la cual será valorizada de 1 al 10, siendo 1 la peor respuesta valorada y 10 la respuesta mejor valorada. Las dimensiones que evalúa son la **calidad clínica**, que incluye algunas preguntas respecto a la claridad de la información, información que da el médico, trato personal médico, intimidad de la consulta, duración de la consulta y el trato personal enfermería; la otra dimensión es la **calidad administrativa**, que incluye algunas preguntas en relación a facilidad en trámites de admisión, la comodidad de la sala de espera, el tiempo de espera en consulta, la demora cita, la señalización de las consultas y facilidad trámites para recita (Anexo 2)

### **3.7.3 Validación**

Los instrumentos utilizados en el presente estudio tienen que ser validados, lo que logramos con la validez es el grado con lo que el instrumento mide las variables en estudio. Para ello es necesario tener en cuenta la validacion por medio de un juicio de expertos donde evaluaran:

La validez de contenido, donde observamos el nivel que tiene el instrumento sobre el contenido de la variable, con ello determinamos si los items que forman parte del

instrumento es el adecuado para medir la variable. Esta validez lo realizara el juicio de expertos donde juzgara diferentes aspectos como la congruencia, relevancia y claridad.

La validez de criterio, esta comparara los puntajes de un instrumento con ciertas variables de criterio por medio de una correlacion denominada indice de validez.

La validez del constructo, lo que se logra con esta validez es determinar de un instrumento mide un determinado rasgo, los factores que puedes afectar esta validez son la construccion del instrumento, la administracion del instrumento, la selección de los participantes y la participacion de los participantes (29).

El instrumento para determinar el Tiempo de Espera ya se encuentra validado, la autora es Roxana Zambrano Lobaton en la cual se obtuvo 88% de validez. Mientras el instrumento que mide el nivel de Satisfaccion presenta el coeficiente de correlacion de Spearman de 0,85 en el factor de Calidad Clinica y un 0.69 en el factor de Calidad Administrativa (27).

La ficha de validación del instrumento para medir el tiempo de espera fue obtenida de la tesis “Tiempo de espera y satisfaccion de la atencion en pacientes que acuden al centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019” . (Anexo 3).

La ficha de validación del instrumento para medir la satisfacción del usuario externo es la de SUCE. (Anexo 4).

### **3.7.4 Confiabilidad**

Antes de iniciar la recoleccion de datos es necesario que los instrumentos de nuestra investigacion pasen por el proceso de confiabilidad, por tal se hara una prueba piloto garantizando las mismas condiciones, esta prueba piloto sera realizada en 30 usuarios externos que cumplan con los criterios de inclusion. El metodo aplicado para determinar la confiabilidad es la del Coeficiente alfa de Cronbach, en la que me permitira evaluar la

homogeneidad de las preguntas, los valores van desde cero que viene ser la confiabilidad nula y uno que es la confiabilidad total.

El coeficiente de confiabilidad sera interpretado mediante un coeficiente de correlacion, mediante una escala de 0 a 1.

Contamos con la confiabilidad del Cuestionario del Tiempo de espera con un alfa de cronbach de 0.87 y el Cuestionario de SUCE con un valor de Alfa de Cronbach de 0.90, para el factor de calidad fue 0,91 y para la calidad administrativa es de 0.83(27).

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

El desarrollo y análisis de datos, se organizará y clasificará los datos conseguidos en relación a determinada variable, donde validará y depurará en relación a la perspectiva de inclusión y exclusión mencionados.

La información validada será ingresada a la base de datos para su respectiva codificación y tabulación, mediante el programa de Office Excel.

Se empleara la estadística descriptiva, entre ellas las medidas de tendencia, y las tablas y gráficos de frecuencia y la estadística inferencial para la realización del contraste de hipótesis. Para el análisis de datos primero se debe disponer de un software para analizar los datos, después realizar el control de calidad de los datos, evaluar la confiabilidad y validez de datos, análisis exploratorio y descriptivo, presentación de resultados y por último la comprobación de la hipótesis (29).

Las hipótesis serán evaluadas mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), donde se evaluaron la agrupación de las dos variables, evaluando las mediciones de la escala ordinal con un nivel de sig. de 95%.

### **3.9 Aspectos éticos**

El siguiente proyecto será presentado al comité de ética de la Universidad Privada Norbert Wiener donde evaluará el bienestar y la seguridad de los participantes como también los riesgos y los beneficios que pueda presentar el proyecto de investigación en relación al protocolo de investigación y al principio básico sobre el respeto al individuo tal como lo indica la Declaración de Helsinki y se ceñirá a las normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos (animales o microorganismos) así como las disposiciones vigentes en bioseguridad.

El consentimiento informado previo del usuario externo será el sustento para la participación en el trabajo de investigación bajo una constancia escrita y firmada donde se respetará su decisión de respuesta y confidencialidad. Se garantizará el anonimato de los participantes, a la vez se salvaguardará sus Datos Personales según lo expuesto en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Será entregado un consentimiento informado a todos los participantes como sustento de la situación voluntaria en su intervención. La investigación está desarrollada bajo buenas prácticas de investigación donde se dará a conocer los resultados reales que se obtenga posterior al desarrollo de la investigación, como también dar a conocer que es una investigación propia del autor en la cual será pasado y evaluado por el Turnitin para evitar algún tipo de plagio.

Se detallará y se realizará el envío de la documentación necesaria a las instituciones para la autorización correspondiente en la participación del estudio, es decir a Detecta Clínica y a la Universidad Norbert Wiener y posterior a ello al recojo de la información. Se iniciará el desarrollo metodológico que se adapte al estado del estudio, como el empleo

de un instrumento de recolección con datos validados y confiables. En mencionado documento será indicado los objetivos y procedimientos de la presente investigación.

## CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

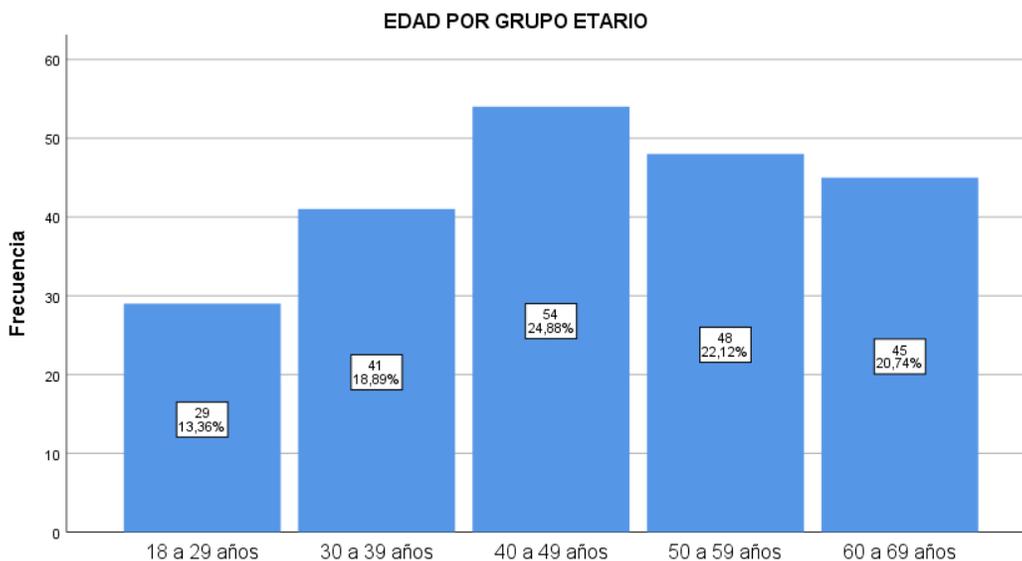
**Tabla 3: Distribución de edad por grupo etario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 29 años	29	13,4	13,4	13,4
	30 a 39 años	41	18,9	18,9	32,3
	40 a 49 años	54	24,9	24,9	57,1
	50 a 59 años	48	22,1	22,1	79,3
	60 a 69 años	45	20,7	20,7	100,0
	Total		217	100,0	100,0

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Gráfico N°1**

**Distribución de edad por grupo etario**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta están comprendidas entre el rango de edad de 18 a 69 años, en la cual el mayor porcentaje de participantes esta comprometido entre el rango de 40 a 49 años.

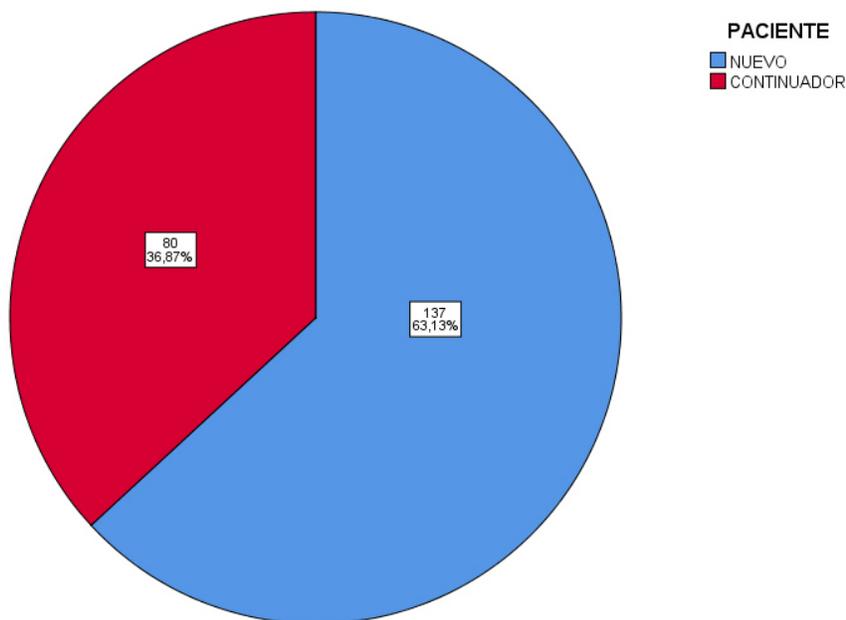
**Tabla 4: Distribución por tipo de paciente**

		PACIENTE			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUEVO	137	63,1	63,1	63,1
	CONTINUADOR	80	36,9	36,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Grafica N°2**

**Distribución por tipo de paciente**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta y que acuden a la consulta médica al Centro Médico Detecta Clínica, Lima 2022, el 63.13% (137) son ingresos nuevos en contraste con los pacientes continuadores

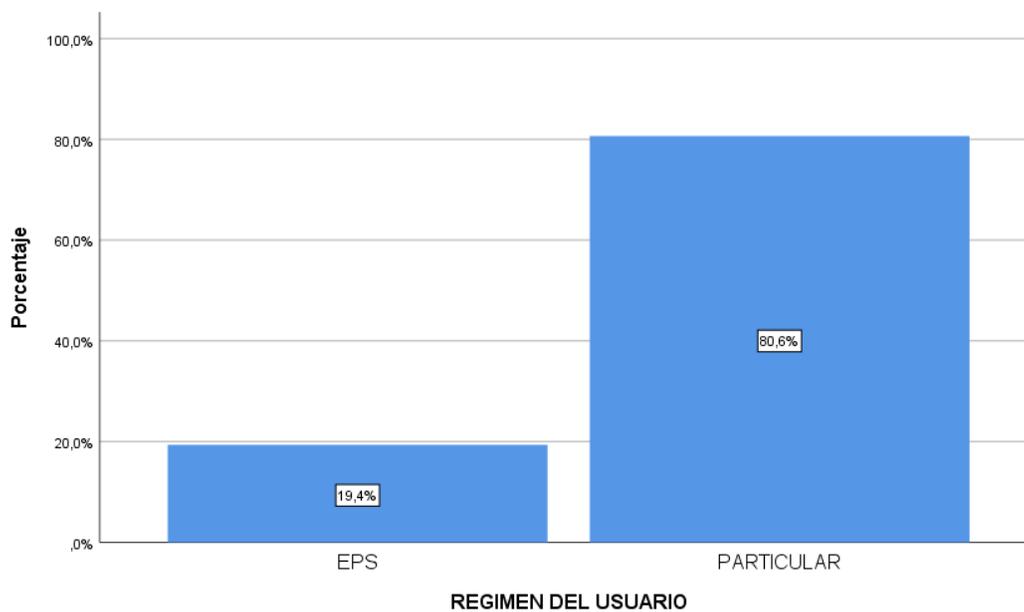
**Tabla 5: Distribución por régimen del usuario**

		REGIMEN DEL USUARIO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EPS	42	19,4	19,4	19,4
	PARTICULAR	175	80,6	80,6	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Gráfico N°3**

**Distribución por régimen del usuario**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta y que acuden a la consulta médica al Centro Médico Detecta Clínica, Lima 2022, el 80.6% (175) realizaron la atención en forma particular en comparación a las que contaban con seguro por alguna empresa prestadora de servicios de salud (EPS)

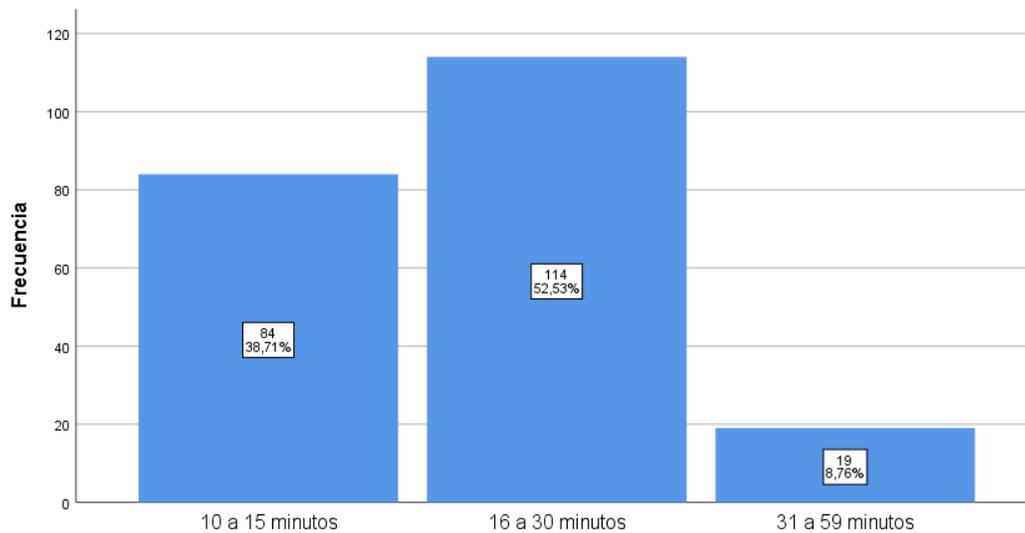
**Tabla 6: Distribución por tiempo que le tomo tramitar su cita en admisión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10 a 15 minutos	84	38,7	38,7	38,7
	16 a 30 minutos	114	52,5	52,5	91,2
	31 a 59 minutos	19	8,8	8,8	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Grafica N°4**

**Distribución por tiempo que le tomo tramitar su cita en admisión**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta y que acuden a la consulta médica al Centro Médico Detecta Clínica, Lima 2022, el 52.53 % (114) indicaron que el tiempo que les tomo para tramitar su cita en admisión estaba comprendido entre 16 a 30 minutos.

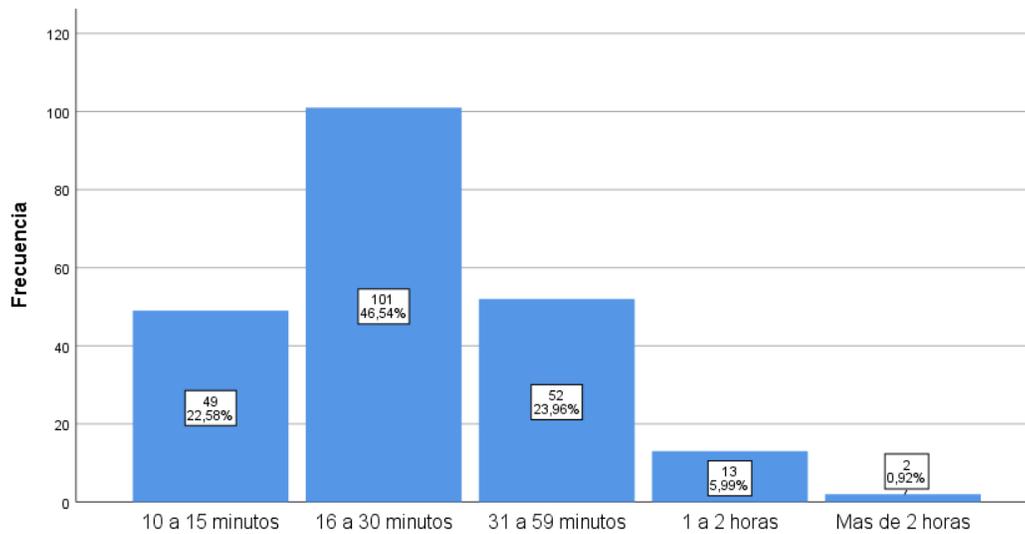
**Tabla 7: Distribución por tiempo de espera en la sala de espera antes de su consulta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10 a 15 minutos	49	22,6	22,6	22,6
	16 a 30 minutos	101	46,5	46,5	69,1
	31 a 59 minutos	52	24,0	24,0	93,1
	1 a 2 horas	13	6,0	6,0	99,1
	Mas de 2 horas	2	,9	,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Grafica N°5**

**Distribución por tiempo de espera en la sala de espera antes de su consulta**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta y que acuden a la consulta médica al Centro Médico Detecta Clínica, Lima 2022, el 46.54 % (101) indicaron que el tiempo de espera en la sala de espera antes de su consulta estaba comprendido entre 16 a 30 minutos, así como también el 6.91% (15) indicaron que esperaron entre una hora a más para su atención.

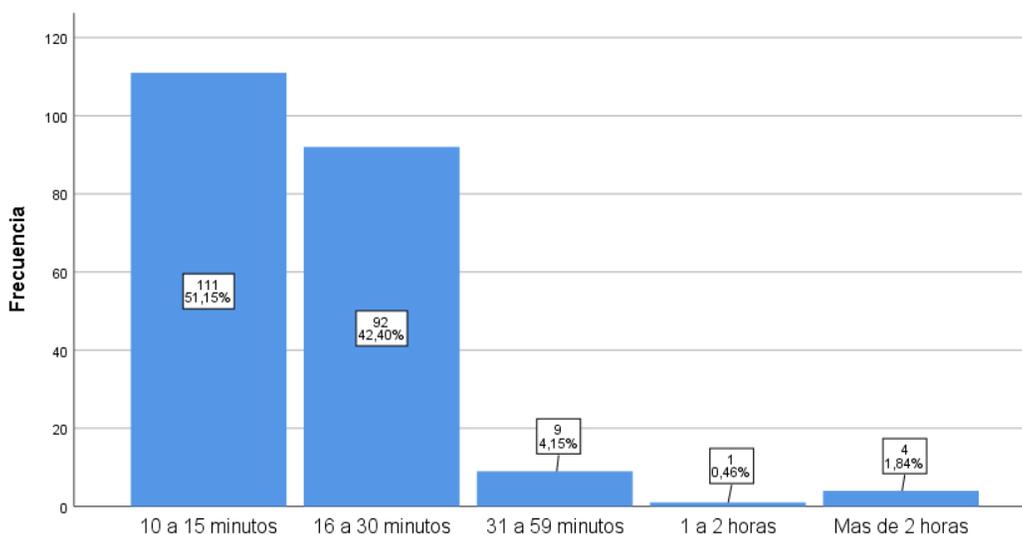
**Tabla 8: Distribución por tiempo que duro atención dentro del consultorio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10 a 15 minutos	111	51,2	51,2	51,2
	16 a 30 minutos	92	42,4	42,4	93,5
	31 a 59 minutos	9	4,1	4,1	97,7
	1 a 2 horas	1	,5	,5	98,2
	Mas de 2 horas	4	1,8	1,8	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Gráfico N°6**

**Distribución por tiempo que duro su atención dentro del consultorio**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta y que acuden a la consulta médica al Centro Médico Detecta Clínica, Lima 2022, el 51,15 % (111) indicaron que el tiempo que duro su atención dentro del consultorio médico fue de 10 a 15 minutos, así como también hay atención medica que por su complejidad puede durar más de 30 minutos hasta más de 2 horas de atención médica.

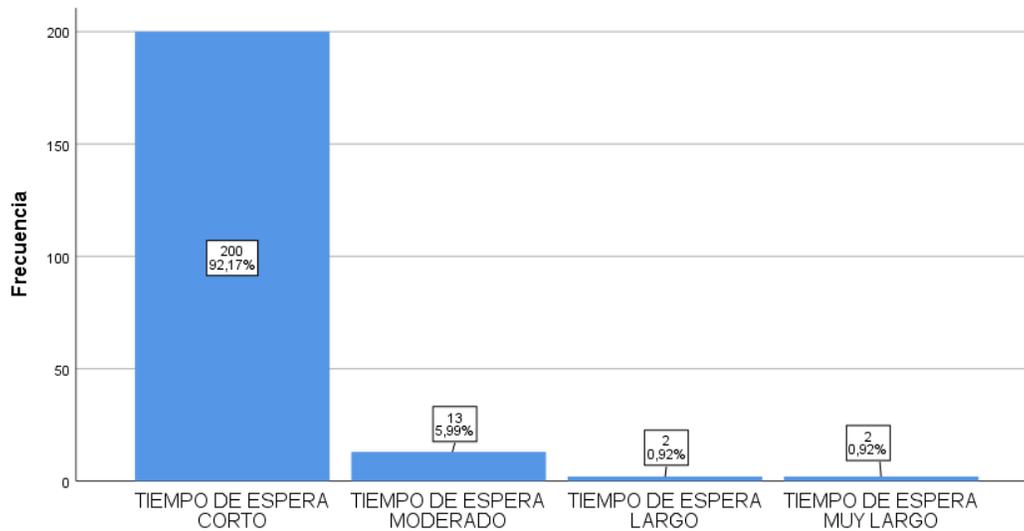
**Tabla 9: Tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TIEMPO DE ESPERA CORTO	200	92,2	92,2	92,2
	TIEMPO DE ESPERA MODERADO	13	6,0	6,0	98,2
	TIEMPO DE ESPERA LARGO	2	,9	,9	99,1
	TIEMPO DE ESPERA MUY LARGO	2	,9	,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Gráfico N°7**

**Tiempo de espera**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta y que acuden a la consulta médica del Centro Médico Detecta Clínica, Lima 2022, es 92.17 % (200) indicaron que el tiempo de espera en general fue corto.

## Encuesta satisfacción del usuario de consulta externa

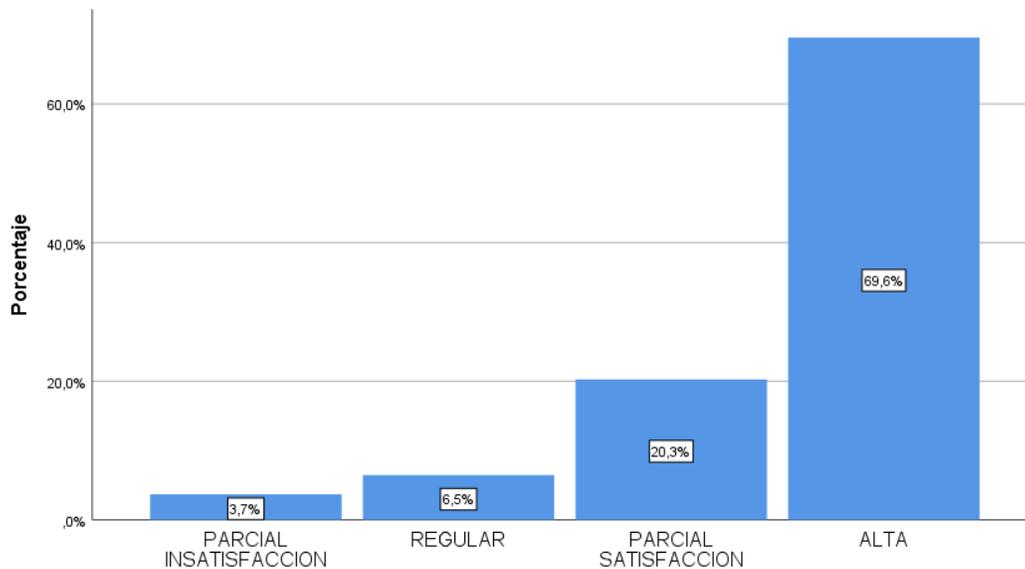
**Tabla 10: Grado de satisfacción administrativa**

		GRADO DE SATISFACCION ADMINISTRATIVA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PARCIAL INSATISFACCION	8	3,7	3,7	3,7
	REGULAR	14	6,5	6,5	10,1
	PARCIAL SATISFACCION	44	20,3	20,3	30,4
	ALTA	151	69,6	69,6	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Gráfico N°8**

**Grado de satisfacción administrativa**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta SUCE el 69.6 % (151) indicaron que el grado de satisfacción en relación a los procesos administrativos fue alta.

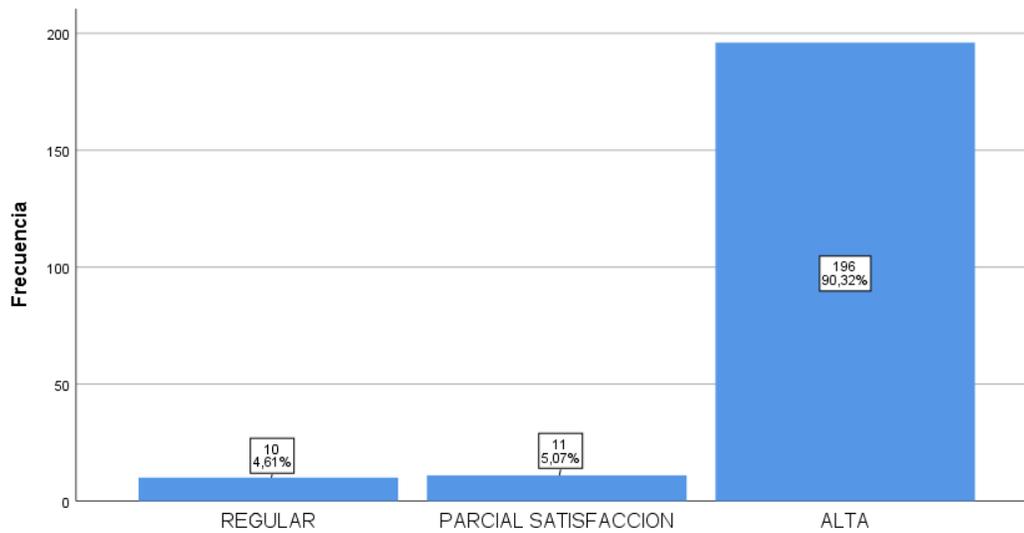
**Tabla 11: Grado de satisfacción asistencial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	10	4,6	4,6	4,6
	PARCIAL SATISFACCION	11	5,1	5,1	9,7
	ALTA	196	90,3	90,3	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Gráfico N°9**

**Grado de satisfacción asistencial**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta SUCE el 90.32 % (196) indicaron que el grado de satisfacción en relación a los procesos asistenciales (atención medica) fue alta.

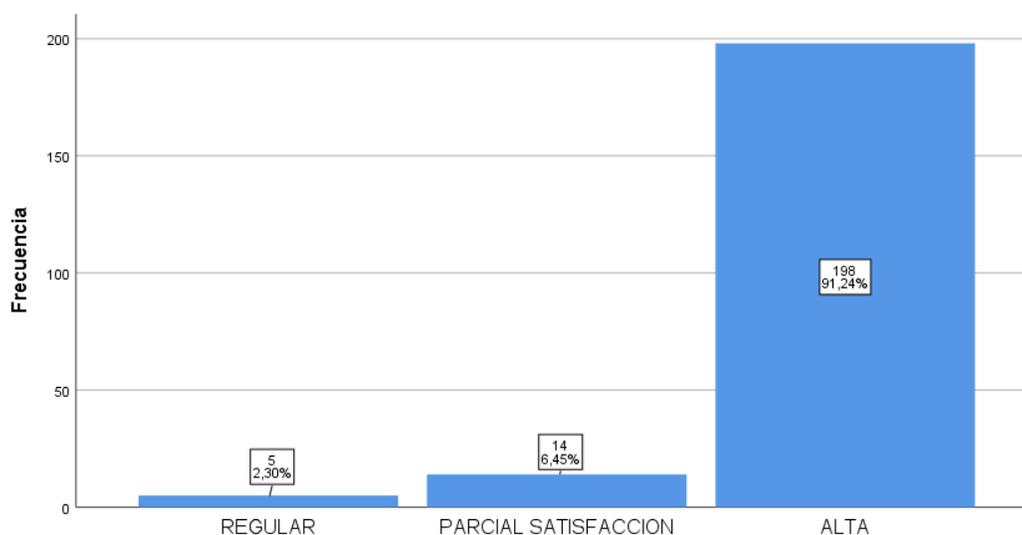
**Tabla 12: Grado de satisfacción general**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	2,3	2,3	2,3
	PARCIAL SATISFACCION	14	6,5	6,5	8,8
	ALTA	198	91,2	91,2	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el propio autor

**Gráfico N°10**

**Grado de satisfacción general**



**Interpretación:** Del total de mujeres que participaron en la encuesta SUCE el 91.24 % (198) indicaron que el grado de satisfacción en general relacionado a todos los procesos tanto administrativa como asistenciales fue alta.

## 4.1.2 Prueba de hipótesis

### Contrastación de Hipótesis general

#### a) Hipótesis general

H1: Existe relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica Lima-2022

H0: No existe relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica Lima-2022

b) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

c) Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

#### d) Prueba Estadística

**Tabla 13: Relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario que acuden a Detecta Clínica lima - 2022**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,488	2	,001
Razón de verosimilitud	14,594	2	,001
Asociación lineal por lineal	10,105	1	,001
N de casos válidos	217		

#### e) Conclusión

En el estudio de relación entre las dos variables tiempo de espera y satisfacción del usuario externo utilizando la prueba estadística Chi-Cuadrado, se pudo determinar un valor ( $p:0,001$ ) el cual nos indica relación significativa entre estas dos variables de investigación, por lo que se reafirma la hipótesis alterna

## Contrastación de Hipótesis Específica 1

### a) Hipótesis específica 1

H1: Existe relación directa entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica Lima-2022

H0: No existe relación entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica Lima-2022

b) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

c) Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

### d) Prueba Estadística

**Tabla 14: Relación entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario que acuden a Detecta Clínica lima - 2022**

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,693	2	,003
Razón de verosimilitud	3,978	2	,027
Asociación lineal por lineal	1,967	1	,021
N de casos válidos	217		

### e) Conclusión

En el estudio de relación entre las variables tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario utilizando la prueba estadística Chi-Cuadrado, se pudo determinar un valor ( $p:0,003$ ) el cual nos indica relación significativa entre estas dos variables de investigación, por lo que se reafirma la hipótesis alterna

## Contrastación de Hipótesis Específica 2

### a) Hipótesis específica 2

H2: Existe relación directa entre tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica Lima-2022

H0: No existe relación entre tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica Lima-2022

b) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

c) Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

### d) Prueba Estadística

**Tabla 15: Relación entre tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario que acuden a Detecta Clínica lima - 2022**

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,070	2	,002
Razón de verosimilitud	5,873	2	,001
Asociación lineal por lineal	1,717	1	,002
N de casos válidos	217		

### e) Conclusión:

En el estudio de relación entre las variables tiempo de espera en sala de espera y satisfacción del usuario utilizando la prueba estadística Chi-Cuadrado, se pudo determinar un valor ( $p:0,002$ ) el cual nos indica relación significativa entre estas dos variables de investigación, por lo que se reafirma la hipótesis alterna

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

#### a) Hipótesis específica 3

H3: Existe relación directa entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica Lima-2022

H0: Existe relación directa entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica Lima-2022

b) Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

c) Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

#### d) Prueba Estadística

**Tabla 16: Relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario que acuden a Detecta Clínica lima - 2022**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,070	4	,001
Razón de verosimilitud	5,873	4	,001
Asociación lineal por lineal	1,717	1	,002
N de casos válidos	217		

e) **Conclusión:** En el estudio de relación entre las variables las dos variables, una tiempo de atención dentro de la consulta y la otra satisfacción del usuario utilizando la prueba estadística Chi-Cuadrado, se pudo determinar un valor ( $p:0,001$ ) el cual nos indica relación significativa entre estas dos variables de investigación, por lo que se reafirma la hipótesis alterna

### 4.1.3 Discusión de resultados

En los últimos años, el criterio de calidad aplicado a las prestaciones de salud ha ganado más terreno. Si nuestro sistema de salud pública en nuestro país fuese un paciente, seguro obtendremos un diagnóstico negativo. El tiempo de espera largos para obtener una cita o se nos programe una cirugía, el constante maltrato a los usuarios y la deficiencia de equipamiento de medicamentos evidencia que los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa) y del Seguro Social (Essalud) sean evaluados deficientemente a comparaciones de las instituciones privadas.

La percepción que tienen los pacientes que acuden al Centro Médico Detecta Clínica, Lima 2022, en relación a la satisfacción indicaron lo siguiente: El 91.24% considero como satisfacción alta, el 6.45% consideró una satisfacción parcial y el 2.30% considero una satisfacción regular.

Para la hipótesis general se desarrolló para determinar el grado de correlación entre las variables de tiempo de espera y satisfacción fue (sig. Bilateral = 0,001 < 0,05); Por tal, la hipótesis nula ha sido rechazada. Por lo tanto, se puede concluir que el tiempo de espera afecta la satisfacción del paciente, como tal coincide con Fontova (2015), en el estudio de investigación se determinó una relación inversa y alta, como también una significativa correlación (Sig. Bilateral  $p= 0,001$ ) donde cuanto menor sea el tiempo de espera estimado, mayor será el nivel de satisfacción general.

De igual forma Orellana en su estudio (2016) “Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016”, se ha llegado a una conclusión sobre la definición de dependencia inversa y muy alta, y correlación significativa (Sig. Bilateral  $p= 0,000$ ) entre sus dos variables.

Al contrastar con el estudio de A. Fontova–Altamó, D. Juvinyá-Canal y R. Suñer-Soler que evaluaron sobre “Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y

acompañantes” en el servicio de urgencias del hospital de Figueres – España 2014 en un estudio observacional transversal se participaron todos los pacientes que asistieron al servicio de urgencias mayores de 18 años se le brindo una encuesta , se obtuvo como conclusión que la satisfacción está relacionada al tiempo de espera percibido hasta el triaje, a la visita médica y a la información sobre el tiempo de espera aproximado hasta la visita médica. Se evidencio también que a menor tiempo de espera percibido hasta ser atendidos por la enfermera de triaje, mayor satisfacción global (Sig. Bilateral =  $-0,242$ ,  $\rho < 0,001$ ),

Por otro lado, en relación al estudio de Coronado (2016) “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I 2, 2016”, donde se demostró una relación directa y baja y no se encontró correlación significativa ( $p = 0.097$  Sig. Bilateral =  $0.335$ ) entre las dos dimensiones de satisfacción y tiempo de espera. Por lo tanto, en Cerro Candela S.C. No hubo una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Existe una relación significativa directa ( $p = -0,001$ ) entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Detecta Clínica, Lima - 2022.
- Existe una relación significativa directa ( $p = -0,003$ ) entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Detecta Clínica, Lima – 2022.
- Existe una relación significativa directa ( $p = -0,002$ ) entre el tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Detecta Clínica, Lima – 2022.
- Existe una relación significativa directa ( $p = -0,001$ ) entre el tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo en el Centro Médico Detecta Clínica, Lima – 2022.

## 5.2 Recomendaciones

- Sugerir a la institución Detecta Clínica la aplicación de evaluaciones constantes para desarrollar puntos de corte en la cadena de atención al paciente y de esa manera controlar y buscar una mejora en el servicio de atención.
- Establecer monitoreos periódicos para mejorar en tiempo de espera en la atención de los pacientes, de esta manera poder reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción del paciente durante el proceso de la consulta externa brindada.
- Capacitar al personal que brinda la atención al paciente sobre buenas prácticas en atención del paciente, logrando una buena comunicación e información a los usuarios asistidos por una consulta externa que se encuentran en la sala de espera.
- Implementar directrices para la atención al paciente y procedimientos para minimizar el riesgo en todas los ambientes de atención y el paciente sienta la confianza y asertividad positivo dentro de consultorio.

## REFERENCIAS

1. Neyra E. Tiempo de espera y satisfacción en usuarios de la unidad de odontología del centro de salud San Luis de Lucma Cutervo 2019. [ Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2020. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7638/neyra\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7638/neyra_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Nolzco I. Insatisfacción del usuario externo en salas de internamiento del hospital Santa Rosa 2019. [ Tesis para optar el grado académico de Maestra de Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2020. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6549/nolzco\\_bi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6549/nolzco_bi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Pisfil M. Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del hospital Belén Lambayeque. [ Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gerencia en Salud] Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6692/Pisfil%20Llontop%20Mar%20Gladys.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Canassa D, Ramos C. Tiempo de Espera y Satisfacción de la Atención en pacientes que acuden al centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao, 2019. [ Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gerencia en Salud]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

5. Gutierrez A, Mendoza P. Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. An Fac med. 2019;80(2):183-7.
6. Mutre K. Satisfacción del usuario en tiempo de espera servicio de emergencia. Hospital General IESS Milagro.2019. [ Tesis para optar el grado académico de Magister en Salud Pública] Ecuador: Universidad Estatal el Milagro; 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5263/TESIS-KATHERINE%20MUTRE%20CARRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Gómez R. Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. [ Tesis para optar el grado académico de Materia en Gestión del Desarrollo e mención en Desarrollo Social]. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar; 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6587/1/T2818-MGD-Gomez-Gestion.pdf>
8. Ayala G. Reducción de los tiempos de espera para la atención del servicio de endocrinología, a través de investigación operativa en el proceso de agendamiento en el hospital General Docente de Calderón en el periodo de abril-septiembre del 2017-2017. [ Tesis para optar el grado académico de Magister en Salud Publica]. Ecuador: Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2018. Disponible en:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16116/Tesis%20Gabriela%20Ayala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de

Milagro. [ Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia en servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2028. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

10. Valdez M. Tiempos de espera quirúrgica en cirugía plástica pediátrica. [ Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia y Administración en Salud]. Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2016. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43779/1/CD%20131-%20VALDEZ%20TOMAL%20c3%81%20MARIANGEL.pdf>
11. Acuña N. Factores que influyen en el tiempo de espera de pacientes programados en el servicio de ecografía del policonsultorio 20 de octubre de la caja Petrolera de salud departamento La Paz. [ Tesis para optar el grado académico de Magister Scientiarum en Salud Publica Mención Gerencia en Salud]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2016. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/15335/TM-1047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Fontova A, Juvinya D, Suñer R. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Rev Calid Asist. 2015; 30(1): 10-16.
13. Pacheco E. Tiempo de espera en la atención de salud. [internet]. Perú. El peruano; 23 de marzo del 2018. [consultado 10 de Octub 2021]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>
14. Reyes R. Los tiempos de espera en medicina. Rev el Sevier. [internet]. 2000; 114 (464-467). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0025775300713339>

15. Pashanaste D, Pinedo L. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud de Moronacochoa, Iquitos 2015. [ Tesis para optar el grado de licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2015. Disponible en: <https://1library.co/document/q05dro9y-tiempo-espera-satisfaccion-usuarios-consulta-externa-moronacochoa-iquitos.html>
16. Bardalez C, Diaz J. Manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención. MINSA. Perú. 2001. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/886\\_MINSA1439.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/886_MINSA1439.pdf)
17. Navarro N. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Editorial Pontifica Universidad Javeriana. Vol. 6 Num. 13(2007).
18. Rey C. La Satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. 2000; 3: 139-153.
19. Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. [actualizada el 3 de abril del 2018; acceso 03 de abril del 2018]. Disponible en <http://www.rae.es>
20. Kotler P. Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación y control. 8ª. ed. México: Pearson-Prentice M. Hall; 2006.
21. Organización Internacional de Normalización. ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. 2005. [acceso 03 de abril del 2018]. Disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>.
22. Civera M. Análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Tesis Doctoral]. Castellón de la Plana: Universidad Jaume; 2008.

23. Bonifacio S, Chorot P, Lostao L, Joiner TE, Santed M, Valiente R. Escalas PANAS de afecto positivo y negativo: validación factorial y convergencia transcultural. *Psicothema*. 1999; 11(1): 37-51.
24. Gobierno de Chile. Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria: Ranking de prestadores. Departamento de Estudios y Desarrollo; 2013.
25. Ramírez, Z. Sánchez, T, Nájera, P. y Nigenda, R. Percepción de la Calidad de Atención desde la perspectiva de la satisfacción de usuarios de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 2010. salud pública de México. Cuernavaca. 1998; 40; 3-12. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
26. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527 – 2011, Ministerio de Salud, Perú 2012.
27. Granado S, Rodríguez C, Olmedo M, Chacón A, Vigil D, Rodríguez P. Diseño y Validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un Hospital de Madrid en 2006. *Rev Esp Salud Publica*. 2007, 81: 637-645.
28. Detecta Clínica. [Internet] Perú: New Space Agencia Creativa; 2021. [consultado el 10 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.detecta.pe/>
29. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La Investigación Científica. Universidad Internacional del Ecuador. Departamento de Investigación y Postgrados Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil-Ecuador; 2020. 131 p, ISBN: 978-9942-38-578-9.

- 30.** Hernández R. Metodología de la Investigación. Sexta edición. McGraw.Hill. México: Interamericana Editores; 2014. 736 p, ISBN: 978-4562-2396-0.
- 31.** De la Cruz Y. Norma Técnica N°072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio del laboratorio del Centro de Salud Tambo, Ayacucho 2017. [Tesis para optar el grado de Maestro de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20450>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima-2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima-2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima-2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima-2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción del usuario externo.</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción del usuario externo.</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima - 2022.  <b>H0:</b> No existe relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima - 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación directa entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.  <b>H0:</b> No existe relación directa entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Tiempo de Espera</p> <p>Dimensión: Tiempo de Espera en Salud.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicado, con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental, transversal.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Detecta Clínica</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Usuarios externos de Detecta Clínica asistidos durante el mes de Febrero del 2022.</p>

		<p><b>H2:</b> Existe relación directa entre tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación directa entre tiempo de espera en la sala de espera y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación directa entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación directa entre tiempo de atención dentro de la consulta y satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima -2022.</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del usuario externo</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Calidad clínica</p> <p>Calidad administrativa</p>	
--	--	---	---	--

## ANEXO 2: Instrumentos

### ENCUESTA DE TIEMPO DE ESPERA

Edad:..... Sexo: ..... (M/F) Fecha: ..../..../.....  
Paciente: ( ) Nuevo ( ) Continuator  
Régimen del Usuario: ( ) Seguros ( ) Particular

**Instrucciones:** lea detenidamente cada PREGUNTA y marque la opción del tiempo que demoró su atención.

¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?

Mas de 2 horas	5
1 a 2 horas	4
31 a 59 minutos	3
16 a 30 minutos	2
10 a 15 minutos	1

¿Cuánto tiempo esperó en la sala de espera antes de su consulta?

Mas de 2 horas	5
1 a 2 horas	4
31 a 59 minutos	3
16 a 30 minutos	2
10 a 15 minutos	1

¿Cuánto tiempo duró su atención dentro del consultorio?

Mas de 2 horas	5
1 a 2 horas	4
31 a 59 minutos	3
16 a 30 minutos	2
10 a 15 minutos	1

**ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTAS  
EXTERNAS. SUCE**

Edad:..... Sexo: ..... (M/F) Fecha: .../.../.....  
 Paciente: ( ) Nuevo ( ) Continuator  
 Régimen del Usuario: ( ) Seguros ( ) Particular

**Instrucciones:** Por favor puntué de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta										
2.Las señalizaciones y carteles para orientarse en la clínica										
3.Los trámites que tuvo que hacer en admisión										
4.El tiempo de espera en consultas										
5.La comodidad de la sala de espera										
6.El trato por parte del personal de enfermería										
7.El trato por parte del personal médico										
8.El cuidado de su intimidad durante la consulta										
9.La duración de la consulta										
10.La información clínica recibida sobre su problema de salud										
11.La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas										
12.La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.										

## ANEXO 3: Validación del Instrumento

### Validación del Instrumento de Tiempo de Espera

Variable: Tiempo de espera

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos y escala de valoración
Tiempo del trámite de la cita en Admisión	Tiempo de Espera para tramitar la cita en consulta externa.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su Cita en admisión?	Tiempo de espera mínima: De 10 a 15 minutos,
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de Espera en sala antes de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?	Tiempo de espera moderado: De 16 a 30, y de 31 a 59 minutos
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del Consultorio?	Tiempo de espera excesiva: De 1 a 2 y más de 2 horas

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDGAR L. ALVIZURI GOMEZ DNI: 15428474

Especialidad del validador: METODOLOGÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 201...

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

EDGAR L. ALVIZURI GOMEZ  
 EXPERTO INFORMANTE  
 H.M.A.U. - R.E.D. SA

Firma del Experto Informante.

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TIEMPO DE ESPERA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos							
	DIMENSIÓN 2: ¿Cuánto tiempo esperó en la sala de espera antes de la consulta?							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos							
	DIMENSIÓN 3: ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio de CRED?							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDGAR L. ALVIZURI GOMEZ DNI: 15428474

Especialidad del validador: METODOLOGÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 201...

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

EDGAR L. ALVIZURI GOMEZ  
 EXPERTO INFORMANTE  
 H.M.A.U. - R.E.D. SA

Firma del Experto Informante.

Variable: Tiempo de espera

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos y escala de valoración
Tiempo del trámite de la cita en Admisión	Tiempo de Espera para tramitar la cita en consulta externa.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su Cita en admisión?	Tiempo de espera mínima :De 10 a 15 minutos,
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de Espera en sala antes de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?	Tiempo de espera moderado: De 16 a 30, y de 31a 59 minutos
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del Consultorio?	Tiempo de espera excesiva: De 1 a 2 y más de 2 horas

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: SANCHEZ AGUIRRE FLORE DE MARÍA DNI: 09104533

Especialidad del validador: M.F. Fisiología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
 TIEMPO DE ESPERA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?</b>								
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ¿Cuánto tiempo esperó en 1 sala de espera antes de la consulta?</b>								
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ¿Cuánto tiempo duro la atención dentro del consultorio de CRED?</b>								
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: SANCHEZ AGUIRRE FLORE DE MARÍA DNI: 09104533

Especialidad del validador: M.F. Fisiología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Variable: Tiempo de espera

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos y escala de valoración
Tiempo del trámite de la cita en Admisión	Tiempo de Espera para tramitar la cita en consulta externa.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su Cita en admisión?	Tiempo de espera mínima: De 10 a 15 minutos,
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de Espera en sala antes de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?	Tiempo de espera moderado: De 16 a 30, y de 31 a 59 minutos
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del Consultorio?	Tiempo de espera excesiva: De 1 a 2 y más de 2 horas

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Teresa Campana Arango DNI: 31035536

Especialidad del validador: Metodología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

T. Campana  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
TIEMPO DE ESPERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?</b>							
1	Más de 2 horas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	De 1 a 2 horas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	De 31 a 59 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	De 16 a 30 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	De 10 a 15 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 2: ¿Cuánto tiempo esperó en l sala de espera antes de la consulta?</b>							
1	Más de 2 horas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	De 1 a 2 horas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	De 31 a 59 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	De 16 a 30 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	De 10 a 15 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 3: ¿Cuánto tiempo duro la atención dentro del consultorio de CRED?</b>							
1	Más de 2 horas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	De 1 a 2 horas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	De 31 a 59 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	De 16 a 30 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	De 10 a 15 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Teresa Campana Arango DNI: 31035536

Especialidad del validador: Metodología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

T. Campana  
Firma del Experto Informante.

# Validación del instrumento de Satisfacción del Usuario externo (SUCE)

Rev Esp Salud Pública 2007; 81: 637-645

N.º 6 - Noviembre-Diciembre 2007

ORIGINAL

## DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS CONSULTAS EXTERNAS DE UN HOSPITAL DE MADRID EN 2006

Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez

Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de Calidad. Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Madrid.

### RESUMEN

**Fundamento:** Para conocer la calidad de la asistencia sanitaria es imprescindible incorporar el punto de vista del paciente realizando estudios de satisfacción. Las encuestas de satisfacción precisan unas propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez. El objetivo de este trabajo es diseñar y validar un cuestionario para conocer la satisfacción de los pacientes con las consultas externas hospitalarias.

**Métodos:** Estudio de validación de un cuestionario autocumplimentado, diseñado por un grupo de expertos, compuesto por 12 preguntas que se aplicó a una muestra de 677 pacientes de las consultas externas del hospital Gregorio Marañón. Se analizó el comportamiento métrico del cuestionario en cuanto a validez de constructo, de criterio y capacidad predictiva y la consistencia interna.

**Resultados:** Se analizó el comportamiento métrico del cuestionario respecto a la *validez de constructo* identificándose 2 factores "calidad clínica" y "calidad administrativa" que explican el 63% de la variancia, *validez de criterio* concurrente (coeficiente de correlación de Spearman de 0,85 respecto al criterio de referencia "satisfacción global con la atención recibida en consultas externas", OR 1,19 respecto al criterio de referencia "conoce el nombre del médico que le atiende en la consulta"), *capacidad predictiva* del cuestionario medida mediante análisis discriminante obteniéndose un 84% de los casos clasificados correctamente y *consistencia interna* (Alfa de Cronbach 0,90).

**Conclusiones:** El cuestionario reúne suficientes propiedades psicométricas como para que pueda ser considerado una herramienta útil y fiable para medir la satisfacción de los pacientes con las consultas externas hospitalarias.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, consultas externas hospitalarias, calidad de la atención de salud, cuestionario, reproducibilidad de los resultados.

Correspondencia:  
Susana Granado de la Orden  
Hospital General Universitario Gregorio Marañón  
C/ Ibiza, 2, 28071 Madrid  
Correo electrónico: sgranado.hgugm@salud.madrid.org

### ABSTRACT

#### Design and Validation of a Questionnaire to Evaluate Satisfaction of Patients of the Hospital Outpatient Clinics in Madrid, Spain, 2006

**Background:** In order to improve the quality of health care it is necessary to know the point of view of the patients through satisfaction surveys. Satisfaction surveys need some psychometric properties to guarantee its reliability and validity. The aim of this paper is to design and to validate a questionnaire to determine the satisfaction of patients of the hospital outpatient clinics.

**Methods:** Validation of a satisfaction questionnaire, designed by an expert group and composed for 12 questions. The questionnaire was given to a sample of 677 patients attended in the hospital Gregorio Marañón outpatient clinics. The psychometric properties of the questionnaire were established: construct validity, concurrent criterion validity, predictive capacity and internal consistency.

**Results:** Two dimensions were identified in the *construct validity analyses*, explaining 63% of the variance: "clinical quality" and "administrative quality". The *concurrent validity analysis* showed a Spearman's rank correlation coefficient of 0.85 related to the standard criterion "global satisfaction with the attention provided in outpatient clinics" and an OR of 1.19 related to the criterion "do you know the name of the physician who attended you?". The *predictive capacity* of the questionnaire was measured by discriminant analysis, obtaining 84% of correct classified, and the *internal consistency* test gave a Cronbach's alpha of 0.90.

**Conclusions:** Our questionnaire has enough psychometric properties to be considered an useful and feasible tool to measure the satisfaction of patients of the hospital outpatient clinics.

**Key words:** Patient satisfaction, Outpatient clinics, hospital, Quality control. Questionnaires. Reproducibility of results.

#### ANEXO 4: Confiabilidad del Instrumento

Contamos con la confiabilidad del Cuestionario del Tiempo de espera con un alfa de cronbach de 0.87 y el Cuestionario de SUCE con un valor de Alfa de Cronbach de 0.90, para el factor de calidad fue 0,91 y para la calidad administrativa es de 0.83(27).

	Correlación ítem-total	Alfa tras exclusión ítem
<i>Calidad clínica (Alfa de Cronbach 0,91)</i>		
Claridad de la información	0,84	0,89
Información que da el médico	0,82	0,89
Trato personal médico	0,82	0,89
Intimidad de la consulta	0,75	0,90
Duración de la consulta	0,73	0,90
Trato personal enfermería	0,61	0,92
<i>Calidad administrativa (Alfa de Cronbach 0,83)</i>		
Facilidad trámites de admisión	0,66	0,79
Comodidad de la sala de espera	0,57	0,80
Tiempo de espera en consulta	0,60	0,80
Demora cita	0,60	0,80
Señalización de las consultas	0,55	0,81
Facilidad trámites para recita	0,60	0,80

## ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 12 de enero de 2022

Investigador(a):  
**Lilyan Nathaly Salvatierra Retamozo**  
Exp. N° 1258-2021

---

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“Tiempo de Espera y Satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima 2021” V02**, el cual tiene como investigador principal a **Lilyan Nathaly Salvatierra Retamozo**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



---

Yenny Marisol Bellido Fuentes  
Presidenta del CIEI- UPNW

## **ANEXO 6: Formato de Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI**

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : Lilyan Nathaly Salvatierra Retamozo

Título : Tiempo de Espera y Satisfacción del Usuario externo en Detecta Clínica, Lima 2022.

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN DETECTA CLINICA, LIMA 2022". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **LILYAN NATHALY SALVATIERRA RETAMOZO**. El propósito de este estudio es DETERMINAR EL TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN DETECTA CLINICA. Su ejecución ayudará/permitirá a IDENTIFICAR SI LA INSTITUCION CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO Y APLICAR UN PLAN DE MEJORA SI ES QUE SE EVIDENCIA INSATISFACCION POR PARTE DEL USUARIO.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- UNA ENCUESTA SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA
- UNA ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y consta de 2 encuestas por responder, una de ellas evaluara su tiempo de espera en admisión, en consultorio externo y en sala de espera y la otra encuesta por responder es sobre la satisfacción en la cual consta de 12 preguntas. Los resultados de las dos encuestas se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos:**

Su participación en el estudio no evidencia riesgos complejos, ni en lo físico como son las lesiones ni en lo moral, ya que en todo momento se respeta a la persona y se busca su bienestar que es un principio básico como lo indica la Declaración de Helsinki. El riesgo mínimo que pueda presentar es la pérdida de tiempo personal destinado al llenado de encuesta ya que este tiempo puede ser usado en su vida personal, su trabajo o actividades recreativas. Pero cabe mencionar que antes de realizar la encuesta este proyecto a pasado por el comité de ética donde se evaluara el bienestar, la seguridad de los participantes y los riesgos.

#### **Beneficios:**

Usted se beneficiará obteniendo una posible mejora de atención en los servicios de consulta externa que brinda la clínica privada como participante individual en el presente estudio, ya que gracias a su participación usted también

tendrá la oportunidad de expresar su satisfacción o insatisfacción del servicio que recibe y a la vez tendríamos la oportunidad de saber cómo se siente y de qué manera podemos lograr su satisfacción adecuada, también nos permitirá evaluar si existe alguna problemática en relación al tiempo de espera en la clínica Detecta. Con estos datos obtenidos lograremos desarrollar un plan de mejora en caso sea necesario y por tal una mejora en los servicios, siempre enfocados en una buena calidad de atención, en la prevención, detección y recuperación. Gracias a su participación también brindara un bien social, beneficiando a las generaciones actuales y futuras que asistan por un servicio de consulta externa, como también nuevos conocimientos para posibles estudios.

### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

### **Derechos del paciente:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado de encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Lilyan Nathaly Salvatierra Retamozo al número de teléfono 991085537 o con la presidenta del comité de ética Yenny Bellido Fuentes. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado

injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

**Participante:**

**Nombres**

**DNI:** \_\_\_\_\_

**Investigador:**

**Nombres**

**DNI:** \_\_\_\_\_

## ANEXO 6: Carta de Aprobación de la Institución para la recolección de datos



Lima, 15 de Enero del 2022

CARTA N° 20-2022 - DM/DC

Licenciada

Lilyan Nathaly Salvatierra Retamozo

Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarle e informarle que luego de revisar el Proyecto de Tesis “TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN DETECTA CLÍNICA, LIMA 2022”, presentado por su persona manifiesto mi conformidad ya que cumple con los requisitos establecidos por la institución que dirijo

Asimismo, el proyecto de tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo que usted nos menciona.

Del mismo modo, agradeceremos la presentación de los resultados para poder realizar un efecto de retroalimentación dentro de la institución en beneficio de los pacientes que atendemos.

Atentamente,

DR. GUILLERMO LADD  
DIRECTOR MÉDICO  
C.M.P. 48309

Av. Angamos Este 2688 – Surquillo – Lima  
AV. Angamos Este Mz. F-12 Lote 72 urb. Papa Juan XXIII Lima – San Borja  
E-mail: [informes@detecta.pe](mailto:informes@detecta.pe)

Teléfono: 217 – 5100  
web: [www.detecta.pe](http://www.detecta.pe)

## **ANEXO 8: Informe del Asesor de Turnitin**