



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO

Tesis

“Relación entre el tiempo de espera y el sistema de reclamos en pacientes de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2023”

Para optar el título de

Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autor: Huarcaya Suray, Leidy Stefany

Código ORCID: 0000-0003-3716-014X

Asesora: Mg. Dra. Hermoza Moquillaza, Rocio Victoria

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227>

Línea de investigación general

Salud y bienestar

Lima – Perú

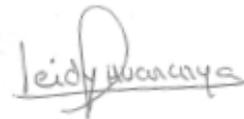
2023

| | | | |
|--|---|-----------------------------|-------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSION: 01 REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo, LEIDY STEFANY HUARCAYA SURAY Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2023" Asesorado por el docente: Mg Hemoza Moquillaza, Rocío Victoria Con DNI 40441142 Con ORCID 0000-0001-7690-9227 tiene un índice de similitud de 19% Diecinueve por ciento con código oid:14912:345941334 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 LEIDY STEFANY HUARCAYA SURAY
 DNI: 73251839

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Dra. Hemoza Moquillaza, Rocío Victoria
 DNI: 40441142

Lima, 09 de Abril del 2024

Tesis

“RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN
PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA
2023”

Línea de investigación

SALUD Y BIENESTAR

Asesor(a)

MG. DRA. HERMOZA MOQUILLAZA ROCIO VICTORIA

Código Orcid: 0000-0001-7690-9227

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por bendecirme todos los días y permitirme seguir mis sueños, a mis padres y a mi novio que me brindan su apoyo donde gracias a su esfuerzo soy una profesional y este grado es de ellos.

Agradecimiento

Agradezco a todos los docentes que fueron participes en mi formación durante la maestría en gestión en salud. Especialmente a mi asesora que con su aliento, paciencia y compromiso fue posible la culminación de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|---------------------------------------|
| Dedicatoria | 3 |
| Agradecimiento | 4 |
| Resumen (español) | 11 |
| Abstract (inglés) | 12 |
| Introducción | 13 |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA | 13 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 13 |
| 1.2 Formulación del problema | 15 |
| 1.2.1 Problema general | 15 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 15 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 15 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 15 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 15 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 16 |
| 1.4.1 Teórica | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.4.2 Metodológica..... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 1.4.3 Práctica..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.5 Limitaciones de la investigación | ¡Error! Marcador no definido. |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 18 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 18 |
| 2.2 Bases teóricas | 23 |
| 2.3 Formulación de hipótesis | 32 |
| 2.3.1 Hipótesis general | 332 |
| 2.3.2 Hipótesis específicas | 332 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 33 |
| 3.1. Método de investigación | 33 |

| | |
|--|--|
| 3.2 Enfoque de investigacion..... | 33 |
| 3.3 Tipo de investigación | 33 |
| 3.4 Diseño de la inverstigaión..... | 34 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 34 |
| 3.6. Variables y operacionalización | 36 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 38 |
| 3.7.1. Técnica..... | 38 |
| 3.7.2. Descripción..... | 38 |
| 3.7.3. Validación | 41 |
| 3.7.4. Confiabilidad | 41 |
| 3.8. Procesamiento y análisis de datos | 42 |
| 3.9. Aspectos éticos | 43 |
| CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 44 |
| 4.1 Resultados | 44 |
| 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados | 44 |
| 4.1.2. Prueba de hipótesis..... | 61 |
| Prueba de hipótesis general..... | 61 |
| Prueba de hipótesis específico..... | 63 |
| 4.1.3. Discusión de resultados | 63 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 74 |
| 5.1 Conclusiones..... | 74 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 75 |
| REFERENCIAS | ¡Error! Marcador no definido. 7 |
| ANEXOS..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Anexo1: Matriz de consistencia..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Anexo 2: Instrumentos | 85 |

| | |
|--|------|
| Anexo 3: Validez del instrumento (<i>si el curso lo indica o para egresados</i>)..... | 92 |
| Anexo 4: Confiabilidad del instrumento (<i>si el curso lo indica o para egresados</i>) | 988 |
| Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética (<i>solo para egresados</i>) | 102 |
| Anexo 6: Formato de consentimiento informado | 106 |
| Anexo 7: Carta de aprobacion del Hospital San Juan de Lurigancho ... ¡Error! Marcador no definido.5 | |
| Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin solo para egresados..... ¡Error! Marcador no definido.7 | |
| Anexo 9: Evidencia fotografica | 1078 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------|--|
| Tabla n. 1 | 44 |
| Tabla n. 2 | 45 |
| Tabla n. 3 | 6346 |
| Tabla n. 4 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla n. 5 | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| Tabla n. 6 | ¡Error! Marcador no definido.9 |
| Tabla n. 7 | 50 |
| Tabla n. 8 | 51 |
| Tabla n. 9 | 52 |
| Tabla n. 10 | 53 |
| Tabla n. 11 | 54 |
| Tabla n. 12 | 55 |
| Tabla n. 13 | 56 |
| Tabla n. 14 | 57 |
| Tabla n. 15 | 58 |
| Tabla n. 16 | 59 |
| Tabla n. 17 | 60 |
| Tabla n. 18 | 61 |
| Tabla n. 19 | 62 |
| Tabla n. 20 | ¡Error! Marcador no definido.64 |
| Tabla n. 21 | 65 |
| Tabla n. 22 | 66 |
| Tabla n. 23 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla n. 24 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla n. 25 | ¡Error! Marcador no definido. |

No se encontraron entradas de tabla de contenido.

Resumen (español)

Objetivo: Determinar si el tiempo de espera se relaciona de forma directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia. **Materiales y métodos:** Fue una investigación correlacional, con corte de tiempo transversal y no experimental. Fueron analizadas las variables Tiempo de espera y Sistema de reclamos en una muestra de 381 encuestados quienes asisten al Hospital en el distrito de San Juan de Lurigancho. Se utilizaron los instrumentos como el cuestionario aplicado para medir el sistema de quejas y reclamos y el cuestionario de evaluación en tiempo de espera y satisfacción de usuarios que fueron validadas por juicio de expertos y con alfa de Cronbach de 0.950 y 0.921 respectivamente. **Resultados:** Se encontró que el tiempo de espera entre los encuestados es un 82.41% considerándose como bueno, un 16.01% lo valora como regular y el 1.57% como malo; el sistema de reclamos de la institución es vista como buena por un 55.6%, seguido de regular con un 39,9% y un 4.5% como mala. **Conclusión:** La satisfacción con el tiempo de espera tiene una correlación directa y significativa con la percepción del sistema de reclamos, lo que destaca la importancia de una gestión eficiente del tiempo en los servicios de emergencia encontrándose una Tau-b de 0.264 y p-valor <0.001.

Palabras clave:

Tiempo de espera, Sistema de reclamos, Servicio de emergencia

Abstract (inglés)

Objective: To determine whether waiting time is directly related to the claims system in emergency patients. **Materials and methods:** This was a correlational, cross-sectional, non-experimental study. The variables Waiting time and complaints system were analyzed in a sample of 381 respondents who attend the Hospital in the district of San Juan de Lurigancho. The instruments used were the questionnaire applied to measure the complaints and claims system and the evaluation questionnaire on waiting time and user satisfaction, which were validated by expert judgment with Cronbach's alpha of 0.950 and 0.921, respectively. **Results:** It was found that 82.41% of the respondents considered the waiting time as good, 16.01% rated it as fair and 1.57% as bad; 55.6% considered the institution's complaints system as good, followed by 39.9% as fair and 4.5% as bad. **Conclusion:** Satisfaction with waiting time has a direct and significant correlation with the positive perception of the complaints system, which highlights the importance of efficient time management in emergency services, with a Tau-b of 0.264 and p-value <0.001.

Key words:

Waiting time, Claims system, Emergency service.

Introducción

La presente tesis consta de cinco capítulos que reflejan la culminación de ella, las cuales se describen a continuación:

El Capítulo I aborda el problema planteado, centrándose en la relación entre el tiempo de espera y el sistema de reclamos en pacientes de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en 2023. Se expone la justificación para llevar a cabo esta investigación, la cual busca beneficiar tanto a los usuarios internos como externos.

En el Capítulo II se presentan los antecedentes tanto a nivel internacional como nacional, los cuales sirven como base para el estudio. Se destaca que estos antecedentes no superan los cinco años de antigüedad. Además, se proporciona la teoría y base teórica sobre las variables junto con sus dimensiones correspondientes.

El Capítulo III detalla el tipo de estudio, que es correlacional, no experimental y de corte transversal. Se aplicó el estudio a una muestra de 381 usuarios, utilizando instrumentos para la recolección de datos, donde se evaluaron tanto el sistema de reclamos como el tiempo de espera. Finalmente, los Capítulos IV y V abordan los hallazgos del estudio, los cuales se discuten en comparación con otras investigaciones, evidenciando las hipótesis planteadas.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo, el servicio emergencia es parte de un hospital que se encuentra destinada atender pacientes que necesiten e involucren maniobras ante una situación de alto riesgo y que se atienda de forma rápida e inmediata según la complejidad del establecimiento (1,2). Una buena gestión en salud se basa en delegar y adquirir conocimientos, que ayuden a permitir una mejor coordinación y distribución de los recursos humanos e insumos médicos, con el fin de ofrecer atención oportuna con accesibilidad de forma rápida. (3,4)

De acuerdo con las normativas establecidas por la OMS, la calidad siempre va a asegurar que los pacientes queden satisfechos con el objetivo de maximizar la atención y la seguridad, la opinión del paciente en el servicio de emergencia ayuda a comprender las necesidades y satisfacerlas, de lo contrario una mala experiencia en atención transmite una experiencia negativa que muchas veces está asociado al sistema de reclamos (5,6). Un reclamo es una manifestación por un usuario insatisfecho ya sea de manera verbal o de forma escrita donde su presencia indica una falla y la única forma de considerarlo es identificándolos para promover mejoras continuas. (7, 8)

Existen dos parámetros importantes que son herramientas de gestión para realizar mejoras continuas en diferentes servicios, de preferencia en emergencia; el primer parámetro mide el volumen de la lista y segundo controla el tiempo de espera (9). El primero es el número de personas que esperan y el segundo mide la accesibilidad al sistema sanitario, que sin duda alguna es lo que le importa al paciente. (10,11)

En Latinoamérica, específicamente en Argentina el tiempo de espera crea la demora de entregas en tratamientos oncológicos y radiantes donde el usuario puede tener un impacto negativo en su

uso, donde demuestran que el 74,3% de 73 personas encuestadas son mayores a 30 días, el 47,2% tienen dificultades para realizar el trámite y el 45,2%, para lograr la ejecución de ella, estos porcentajes nos demuestran como el tiempo prolongado de atención genera insatisfacción y disconformidad. (12,13)

En nuestro País, los principales problemas percibidos por el paciente y/o familiares son basándonos en la calidad de atención donde está incluido el tiempo excesivo de espera, siendo el problema que va más allá de los criterios evaluativos con base en diferentes procesos del servicio de emergencia, en especial los procesos misionales que van de la mano con la atención para el paciente. Basándose que mejorar la calidad es también la gestión de insumos esenciales. (14,15)

Hoy en día para reducir el tiempo de espera, va a depender de la política del hospital y por ende del estado, ya que ellos son los encargados de dirigir o empezar a garantizar los adecuados servicios de salud para que el paciente reciba una atención oportuna según el tipo de establecimiento y servicio donde se encuentre. (16,17)

En el 2015 se confirmó que el tiempo promedio de diferentes centros de atención ha sido en el siguiente orden: clínicas privadas 42 minutos, MINSA 104 minutos, EsSalud de 81 minutos, según la INEI, la diferencia de tiempo nos muestra las diferentes dimensiones que provocan el prolongado tiempo de espera. (18) Evaluando esta situación como profesional de salud, planteo que la perspectiva del paciente se encuentra por encima de todo, ya que ellos tienen la capacidad de reconocer una amplia gama de problemas durante todos los procesos del servicio de emergencia. (19) Hoy en día el concepto de calidad va ganando mayor relevancia, no solo porque brinda garantía sino porque los atienden de forma rápida, humana y oportuna, el problema es que no siempre nos encontramos con estas tres características por eso nos encontramos con reclamos ocasionados por el exceso de tiempo prolongado de espera. (20,21)

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre el tiempo de espera y el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de relación entre el tiempo de espera en su dimensión trámite en admisión y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre el tiempo de espera en su dimensión duración de tiempo antes de ingresar al tópico y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre el tiempo de espera en su dimensión duración de tiempo en la atención médica y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si el tiempo de espera se relaciona de forma directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar si existe relación directa entre el tiempo de espera en su dimensión trámite en admisión y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia.
- Determinar si existe relación directa entre el tiempo de espera en su dimensión duración de tiempo antes de ingresar al tópico y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia.

- Determinar si existe relación directa entre el tiempo de espera en su dimensión duración de tiempo en la atención médica y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Mi reflexión teórica es que la dolencia o enfermedad de un paciente que busca ayuda en un hospital o centro de salud, debería ser atendido de forma oportuna, humana e integral. (20)

1.4.2 Metodológica

Esta investigación ayudará porque a través de ella se van a obtener nuevas referencias de estudios en nuestro país sobre tiempo de espera en un área tan importante como emergencia, evitando problemas de reclamos por los pacientes y/o familiares. Esta investigación también proporcionará uso a futuros proyectos relacionados a las variables mencionadas, pero de la mano del tiempo y satisfacción del usuario, palpando de muy cerca lo que piensa el usuario externo cuando se encuentra en emergencia.

1.4.3 Práctica

El fin de esta investigación ayudará a evidenciar la relación del tiempo de espera y el sistema de reclamos del Hospital San Juan de Lurigancho, en muchas literaturas y noticias basados en casos del hospital en mención hacen hincapié que en el área de emergencia no se sienten satisfechos con la atención desde el ingreso hasta el alta médica debido al tiempo de espera que realizan por cada atención, los beneficiarios directos sería las autoridades del Hospital y todo el personal de salud en el área de emergencia, evitando los gritos e insultos por parte del usuario y los beneficiarios indirectos que serían los usuarios y familiares.

1.5 Limitaciones de la investigación

La implementación sobre la recolección de datos para la elaboración del estudio fue en los pacientes de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, como investigadora realice previas coordinaciones con los responsables de la unidad de apoyo a la docencia e investigación de dicho Hospital pasando siendo evaluada por un comité de ética, teniendo como resultado una constancia de aprobación para realizar las encuestas a los pacientes en emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Esta investigación también tuvo otras limitaciones como el tipo de muestreo que fue por conveniencia, como investigador se usó esta técnica porque fue rápida, sencilla, económica y, además, los pacientes y familiares que aceptaban ser parte de la investigación se les encuestaba, otra de las limitaciones es que en el servicio de emergencia nos encontramos con pacientes de consultorio que no pertenecían al área de emergencia por motivos de sillas, para ello al momento de encuestar se agradecía a las personas que ayudaron y se eliminaba los cuestionarios de dichas personas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Entre los antecedentes internacionales de este estudio; tenemos a

Jaque (2023), en su tesis para optar grado de maestro en salud pública titulado “Análisis de la asociación clínica entre diagnóstico de ingreso y causa de fallecimiento registrado en pacientes en listas de espera del servicio de salud metropolitano central durante el año 2016” tiene como **objetivo** determinar si el diagnóstico de ingreso a la lista de espera quirúrgica se asocia clínicamente con la causa de deceso registrado en el certificado de defunción de dichos pacientes. La **metodología** de investigación fue un análisis descriptivo inicial de variables socio demográficas y posteriormente se procedió con la comparación de variables categóricas y medidas de tendencia central para variables como edad y tiempo de espera, los **resultados** indicaron que 21 casos (22,3%) el diagnóstico de ingreso a Lista de Espera se relacionaba con una o más de las causas de fallecimiento expresadas en los certificados de defunción, siendo los diagnósticos oncológicos la gran mayoría de estos, su tiempo de espera promedio fue de 4 días, mientras que entre los que no tuvieron relación fue de 6 días de espera promedio, donde las Mujeres 54% y hombres 46% predominio de mayores de 65 años. En **conclusión**, el tiempo de espera fue considerablemente menor en el grupo con relación entre las causas de muerte que entre los que sin relación y la mayoría de los usuarios estaba en control en el hospital, pero casi la totalidad de las patologías estaban descompensadas. (22)

Romero (2022), En su tesis para optar el grado de magíster titulado “Plan de gestión gerencial para la disminución del tiempo de espera para la atención en el servicio de emergencia de un hospital general”, tiene como **objetivo** identificar alternativas de solución donde para una implementación, el **método** de investigación fue un estudio cualitativo donde se tomó muestras

a 40 profesionales de salud entre ellas médicos, enfermeras y personal de estadística, utilizando cuestionarios y conversatorio, donde los **resultados** indicaron que del total de pacientes atendidos en una guardia de 24 horas, el 63% de las atenciones fueron no emergentes, puesto que las evaluaciones que categorizan la condición clínica del paciente como Manchester verde y azul pueden llegar a esperar de 2 a 4 horas para su atención; el 41% de pacientes que acuden a emergencia son pacientes con síntomas respiratorios y de estos, 34% se manejan ambulatoriamente y por último existen varios procesos que se repiten entre estadística y triaje. **Concluyeron** que gracias a los hallazgos se logró establecer un Plan de Gestión Gerencial que fortalece el esquema de triaje. (23)

Suárez et al., (2020), en su artículo “La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de milagro en ecuador” donde tiene como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio de emergencias del Hospital General IESS Milagro, su **método** de investigación fue cuantitativo, descriptivo de cohorte transversal, se obtuvo como **resultados** que las personas atendidas son entre 40 a 49 años (38,8%), sexo masculino (70%), día en la semana que asisten frecuentemente son lunes (33,5%) y el tiempo de espera es de 30 a 60 min (25,3%), en **conclusión** se encontró altos niveles de insatisfacción en señaléticas y orientación en servicios de emergencia. Sin embargo, el tiempo de espera de los usuarios atendidos fue considerable. (24)

Itkin et al., (2020), en su artículo de salud pública “Tiempos autorreportados de espera de tratamientos oncológicos y conformidad con el trámite en dos hospitales públicos”, tiene como **objetivo** caracterizar las demoras en la entrega de los tratamientos Onco-específicos no quirúrgicos y el grado de conformidad con el trámite de obtención, así como su relación con los costos del tratamiento y el nivel educativo de los pacientes en dos hospitales públicos en Buenos

Aires y Tucumán, el **método** es un estudio no experimental de corte transversal basado en una encuesta anónima, prospectivo, los **resultados** obtenidos por parte de los 73 encuestados donde el 74,3% reportó tiempos de espera superiores a un mes, el 47,2% mostró alguna dificultad para la comprensión del trámite y el 45,2% para su ejecución. El 57,5% manifestó alguna disconformidad con la atención durante el trámite, donde **concluyeron** que no se observó un impacto negativo del bajo nivel educativo de los pacientes en las demoras, donde se logra observar muy de cerca que los tiempos de espera fueron superiores y que el nivel de disconformidad con el trámite es alto. (12)

Entre los antecedentes nacionales de este estudio; tenemos a

Del río et al., (2022); en su investigación titulada “Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú” donde tiene como **objetivo** evaluar las características de los reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú, el **método** de investigación es un estudio descriptivo retrospectivo de los reclamos recibidos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud durante el año 2019, donde tuvo como **resultados** un total de 993 reclamos. El 11,5 % de ellos fueron registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud. El departamento más quejado fue el de Estadística, con 29,8 %. Respecto al personal quejado, el 46,4 % fue el administrativo, el 28,8 % los médicos, el 10,4 % las enfermeras, y el 14,4 % otros profesionales. En **conclusión**, solo el 11,5 % de los pacientes insatisfechos que acuden a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, hacen uso del Libro de Reclamaciones en Salud. (7)

Collantes et al (2022), en su tesis “Relación entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente en la resolución del problema de salud en el servicio de emergencias del hospital II Essalud Pucallpa, 2022”, su **objetivo** fue identificar la relación que existe entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente que asiste a emergencias del Hospital II EsSalud, Pucallpa, 2022. El **método** del estudio fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, correlacional, transversal y no

experimental, donde participaron 248 pacientes que acudieron al servicio de emergencias la técnica fue la observación y la encuesta, como **resultados** se identificó que el 68.1% eran adultos y el 31.9% mayores de 60 años. Además, el 55.6% eran mujeres y el 54.8% tenían educación superior. Se encontró una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles. Sin embargo, no se encontró relación entre el tiempo de espera y la dimensión de empatía. **Concluyeron** que tiempo de espera se asociaba con una satisfacción variable, desde baja hasta buena, en la resolución de problemas de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Pucallpa en 2022. (27)

Bedoya et al., (2022): En su trabajo de investigación “Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por covid-19, Perú 2020” donde tiene como **objetivo** identificar si el motivo de atención se asocia al tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19, su **método** fue un estudio no experimental de tipo transversal con análisis secundario de datos de la ENAHO del Instituto de Estadística e Informática (INEI) del año 2020. Entre los **resultados** se vio que las variables asociadas significativamente a mayor tiempo de espera fueron sexo femenino (RP: 2,97; IC: 1,09 – 1,54), acudir a establecimiento de MINSA (RP:2,18; CI: 1,02 – 1,59) y ser atendido por personal médico (RP: 6,52; IC: 1,53 – 2,21). No se encontró asociación entre motivo de consulta y tiempo de espera. **Concluyendo** que las variables que presentan asociación con mayor tiempo de espera, se encuentra sexo femenino, establecimiento MINSA y ser atendido por médico. (26)

Ruiz et al., (2021); En su investigación: Sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa Hospital Albrecht Trujillo, tiene como **objetivo** determinar la influencia de la calidad de atención médica en el sistema de quejas y reclamos, el

método de esta investigación fue cuantitativa, transversal y correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 146 usuarios de la consulta con instrumentos que fueron válidos y confiables, los **resultados** fueron presentados en tablas de distribución donde se utilizó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios donde el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 23, donde los autores **concluyen** que existe una influencia significativa en la calidad de atención médica en consulta externa del hospital albrecht; hallándose un coeficiente de contingencia estadístico de prueba de tau-b de Kendall = $-.059$, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$). (5)

Cajas K. (2021); en su trabajo de investigación “Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el centro de salud guare - ecuador, 2021”, el **objetivo** fue investigar la conexión entre el tiempo de espera y la satisfacción del cliente en la atención odontológica en el centro de salud Guare, Ecuador, durante el año 2021. La **metodología** empleada consistió en un enfoque cuantitativo de naturaleza básica, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La población de estudio estuvo compuesta por 1,177 pacientes odontológicos que cumplían con los criterios de inclusión. Se seleccionó una muestra de 290 usuarios mediante un muestreo no probabilístico por estratos. La técnica utilizada para recopilar datos fue la encuesta, y se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos. **Resultados:** El tiempo de espera en área de admisión, en sala de espera, en el área de preparación, durante la consulta y en el área de farmacia se relacionaron de forma inversa y significativa como **conclusión** indico que el tiempo de espera se relaciona de forma inversa y débil con la satisfacción del usuario. (25)

Álamo et al., (2020); sostiene en su artículo “Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención”, el **objetivo** de este artículo es revisar los reclamos presentados por los pacientes y familiares en el servicio de emergencia del

Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, donde los **resultados** obtenidos fueron que existe 187 razones y/o motivos de reclamos donde el 47,7% son de familiares directos y que 43% son creados por el área de medicina interna, 13,9% de pacientes mostraron disconformidad frente al trato descortés y grosero; 12,8% manifestaron encontrarse insatisfechos por una mala atención e inoportuna y el 60,6% de reclamos se lograron resolver dentro de un plazo según la norma, llegando a la **conclusión** de todos los reclamos corresponden al tipo prestacional, asociadas directamente a la atención que se le brinda a los pacientes.(1)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Conceptualización de la variable Tiempo de espera

2.2.1.1 Teorías del Tiempo de espera

La Teoría de Colas es un área de las matemáticas que se centra en el estudio de las filas de espera, esta teoría examina los procesos de llegada, acumulación en las filas de espera y servicio por parte de los proveedores. Proporciona cálculos de diversas métricas del proceso de servicio, como el tiempo promedio de espera, el número esperado de clientes en la fila, y la probabilidad de que el sistema esté lleno o vacío. Esto permite a los responsables de los procesos tomar decisiones sobre servicio, costos y tiempos. Los centros de servicio que emplean sistemas de atención en red enfrentan desafíos constantes de saturación, ineficiencia y falta de planificación en el diseño de su modelo de atención. Tanto el desarrollo inicial como la reestructuración de estos sistemas requieren un análisis basado en medidas de desempeño que consideren variables internas y externas. El recurso humano juega un papel clave en un diseño eficiente, siendo vital para las mejoras. Su estudio y análisis se realizan mediante pruebas estadísticas que evidencien su impacto en los indicadores relacionados con las interacciones en un modelo de colas. (46)

2.2.1.2 Evolución histórica

En 1909 gracias a los esfuerzos de Agner Krarup Erlang surgió la teoría de colas que se propuso analizar la congestión del tráfico telefónico para satisfacer la demanda variable de servicios en el sistema telefónico de Copenhague. Sus investigaciones condujeron al desarrollo de una nueva teoría conocida como teoría de colas o de líneas de espera, la cual ha evolucionado hasta convertirse en una herramienta invaluable en el mundo empresarial. Muchos de los problemas empresariales pueden ser caracterizados como problemas de congestión de llegada y salida. Esta teoría, que estudia matemáticamente las filas o líneas de espera, aborda un fenómeno común: la formación de filas cuando la demanda actual de un servicio supera la capacidad disponible para proporcionarlo. Por lo tanto, el objetivo final es alcanzar un equilibrio económico entre el costo del servicio y el asociado con el tiempo de espera para recibir dicho servicio. (47)

2.2.1.3 Principales autores y precursores de los conceptos tiempo de espera

Según Avedís Donabedian, un experto en la mejora de la calidad de la atención médica, el período de espera que experimenta un paciente antes de recibir atención médica es una de las variables más significativas para evaluar la calidad de un centro de salud. Reducir el tiempo de espera contribuye a mejorar la percepción de satisfacción entre los pacientes. (48)

Tiempo de espera se define como el tiempo que un usuario espera en una cola, hasta recibir el servicio o atención de salud, clasificando el tiempo de espera como espera normal aquella atribuible a la organización y los recursos disponibles y tiempo de espera especial que es aquella atribuible al usuario. (49)

2.2.1.4 Tiempo de espera en salud

2.2.1.4.1 Concepto de tiempo de espera en salud

El tiempo de espera, se refiere al tiempo que un paciente externo espera en un establecimiento de salud ya sea desde los lugares de ingreso antes de ser atendido por un personal médico y lograr no presentar más dolencias por lo que asistió a dicho centro. (27) Los tiempos de espera

es una disciplina de la investigación operativa que es estudiada basándonos en las colas creadas por personas en un local y /o establecimiento, es por ello que en salud es de gran importancia, ya que el problema no son las colas debido a la demanda de pacientes sino a la carga de trabajo que provoca la variabilidad quien la gobierna o maneja y como consecuencia se pueda perder la vida de un usuario. (39,40)

El motivo que generan las colas no es la falta de capacidad, sino la variabilidad en las llegadas y en el tiempo de operación. Si no sobra capacidad la cola crecerá sin parar, es debido a que toda cola va a seguir creciendo si no existe dicha atención de ella. (41) Cuando no sobra suficiente capacidad es que una vez se ha creado la cola, va a tardar tiempo en desaparecer; En salud la demanda de pacientes depende mucho de los establecimientos cercanos y basándose en esto se contrata recursos humanos con la finalidad de evitar tener pérdidas humanas. (28)

Por ello, el tiempo de espera es un indicador de calidad e importante, ya que con ello se mejora la satisfacción del paciente. La responsabilidad de resolver la espera, es un conjunto de tiempos desde el ingreso al establecimiento hasta el alta médica en un servicio. (42) Desde esta perspectiva, la gestión dentro del proceso de tiempo de espera es imprescindible, ya que ayuda a reconocer e identifica problemas y se brindan soluciones ya sea de corto, largo y mediano plazo. Los pacientes que llegan a un centro de salud, llegan con una perspectiva de atención no tan rápida porque existen otras prioridades, pero si buscan atención en un tiempo oportuno logrando satisfacer las necesidades mediante el servicio que se le ofrece, donde incluye una buena atención y un buen trato. (29,43,44)

2.2.1.4.2 Características del tiempo de espera en salud

El tiempo de consulta es crucial para la satisfacción tanto de los pacientes como de los profesionales médicos. Una reducción en el tiempo de consulta puede disminuir la satisfacción de los usuarios, limitar la efectividad de la prevención médica, influir en una prescripción

terapéutica inadecuada y aumentar el riesgo de errores médicos. Varios estudios sugieren que una duración de consulta ideal debería ser de aproximadamente 20 minutos para cumplir con los estándares de calidad asistencial y satisfacer a los usuarios. En México, una encuesta entre usuarios de consultorios externos de centros asistenciales públicos y privados reveló que los principales factores que definían la mala calidad de atención variaban según el tipo de usuario. Para los usuarios de la seguridad social, los largos tiempos de espera, las consultas breves y la falta de atención en revisión y diagnóstico eran preocupaciones principales, los principales problemas eran las consultas cortas, las consultas aplazadas y el mal trato del personal. (50)

2.2.1.4.3 Modelos de tiempo de espera en salud en salud

Donabedian señala en 2018 que el tiempo de espera en los centros de salud depende principalmente de la administración y organización del centro, más que de la atención médica directa. En el sector salud, se utilizan principalmente dos métodos para programar servicios: el modelo de colas y el modelo de reserva de citas. En el Perú, la mayoría de los centros de salud estatales organizan su atención por orden de llegada, lo que provoca largos tiempos de espera innecesarios para los pacientes. Este modelo se emplea por varias razones, incluido el temor a que los pacientes no lleguen a tiempo a sus citas o que no acudan al centro de salud en absoluto. Sin embargo, también hay factores relacionados con la gestión del tiempo y la carga de trabajo de los médicos. Aunque se están discutiendo medidas para abordar estos problemas en el sector salud, los cambios siguen siendo limitados es por eso que se necesita impulso de la opinión pública, el Congreso y las asociaciones de pacientes para impulsar reformas significativas. (51)

2.2.1.4.5 Instrumentos para medir y evaluar tiempo de espera en salud:

El instrumento titulado “Tiempo de espera y satisfacción” realizado en Perú donde los usuarios de consulta externa en el Centro de Salud Morona Cocha incluyen indagaciones sobre la situación del encuestado, su edad, género, nivel educativo y el consultorio donde recibirá

atención. El cuestionario, elaborado por las investigadoras, aborda la percepción del tiempo empleado en los procedimientos de atención en consulta externa del mencionado centro de salud, enfocándose en la tramitación de citas en admisión, el tiempo de espera en la sala antes de la consulta y la atención recibida en el consultorio. (52)

2.2.1.4.5 Dimensiones del tiempo de espera en salud

En las siguientes dimensiones de tiempo de espera se pueden categorizar donde es el comienzo de generación de procesos de espera; por lo cual las dimensiones son trámite en admisión, duración de tiempo antes de ingresar a tópico y duración de tiempo en la atención del servicio.

Trámite en Admisión: El tiempo de espera en admisión, es el área donde el paciente se acerca a generar su historia clínica con sus documentos de identidad, en esta área se brinda un servicio no asistencial que adicional está a cargo de dar acceso y pagos para la atención, la segunda dimensión es duración de tiempo antes de ingresar a tópico: Sala de espera en otras palabras fuera del tópico de atención a cargo de un profesional de salud, se encuentra ubicada en un pasillo del establecimiento, esta área es importante porque depende de ella es donde se va a poder atender al paciente, es donde el usuario busca una atención oportuna, con calidad y calidez de parte del área médica con la finalidad de atender cualquier duda; a su vez, espera que la atención sea corta. y la última dimensión es Duración de tiempo en la atención médica: La tercera dimensión es el tiempo de duración de la consulta completa, desde que el paciente ingresa al servicio de emergencia hasta que tiene el alta médica, este proceso es donde se recoge la historia clínica y se procede a hacer la exploración del paciente, se soluciona de dolencia del paciente y el paciente vuelve a su hogar en un estado mejor o con un diagnóstico adecuado sobre el padecimiento que tiene la persona. (27)

2.2.2 Conceptualización de la variable Sistema de reclamos

2.2.2.1 Teorías del Sistema de reclamos

A nivel internacional las quejas y reclamaciones presentadas de un usuario a la empresa cuando persiguen la búsqueda de un servicio y esta es causante de la insatisfacción, tienen la opción de algún tipo de solución in situ, con el fin de requerir alguna solución o cumplir con las expectativas ofertadas al usuario. (30,45)

De acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2011), la queja se define como la expresión de insatisfacción que surge en una empresa u organización con respecto al servicio o producto que ofrece, y se espera una respuesta o resolución rápida, ya sea implícita o explícita. (53)

La gestión de reclamos desempeña un papel vital en la Administración Pública al permitir la recepción y atención de las preocupaciones de los ciudadanos por parte de los funcionarios públicos. Esta retroalimentación sirve como guía para el Estado, ya que un manejo efectivo de los reclamos puede resolver una variedad de problemas. Asimismo, es crucial un manejo efectivo de reclamos y quejas para identificar conflictos y mejorar el ambiente laboral. Esto implica introducir cambios para abordar las causas subyacentes de los conflictos y mantenerlos en niveles funcionales. En lugar de ser vistos como problemas, las quejas y reclamos deben considerarse como oportunidades para dirigir positivamente las actividades organizacionales. (54, 55)

2.2.2.3 Sistema de reclamos en salud

2.2.2.3.1 Concepto de sistema de reclamos en salud

Según la OMS, mediante la R.J. N° 207-2020-J-OPE/INS, asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del INS, a través del aplicativo Libro de Reclamaciones de la PCM donde se verifica y se busca la solución al usuario. Según la INS, un reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad o empresa de la Administración Pública que lo

atendió o le prestó un bien o servicio. Una queja es una expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. (31)

En nuestro país, en el ámbito del derecho programático, es consolidado a través de SUSALUD donde se realiza control a escala nacional, mediante seguimiento, supervisión de campo, monitoreo de los datos y control enfocado a la verificación del acatamiento de las leyes vinculadas a las proformas de atención (MINSA, 2014). Su finalidad central es disminuir la posibilidad de que aparezca un suceso con negativas repercusiones en el desempeño normal de las actividades bajo administración, enfocado en la gestión del peligro, como un proceso que se basa en la identificación, medición, monitoreo, comunicación, tratamiento y control de los riesgos a los que se halla vulnerable, con el objetivo de disminuir la posibilidad de su aparición y reducir su impacto para la consecución de las metas de la institución bajo supervisión. Asimismo, son aplicadas medidas de seguridad de inmediata ejecución, para proteger la salud y la vida de los usuarios, estos pueden ser cierre definitivo o temporal de la IPRESS y las que se consideren prudentes, con el objetivo de prevenir que las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, transgredan los derechos a la salud de los pobladores. De la misma forma, el ente regulatorio da leyes que garantizan el funcionamiento adecuado del sistema y el resguardo del derecho a la salud de los pacientes del servicio de salud. Desde otra perspectiva, los reclamos abarcan denuncias hechas de manera directa a la entidad (primer grado); y acusaciones vinculadas a quejas que se presentan de forma previa a la IPRESS o IAFAS, que aún no hayan tenido respuesta en el tiempo establecido (segundo grado); el último mencionado además incorpora desorientaciones de las respuestas o procedimientos poco satisfactorios. (32)

2.2.2.3.2 Características del sistema de reclamos

En las últimas décadas, las instituciones gubernamentales en nuestro país han demostrado un creciente interés en mejorar la relación con los ciudadanos mediante la entrega de bienes y servicios de alta calidad. En la actualidad, los ciudadanos son más exigentes y buscan servicios que se proporcionen de manera rápida. Por lo tanto, es crucial que las acciones de las entidades públicas estén alineadas con estas nuevas expectativas y demandas. Una de estas demandas importantes es una gestión rápida y efectiva de los reclamos. (54)

2.2.2.3.3 Modelos de sistema de reclamos en salud

El mecanismo de reclamo debe ofrecer una variedad de enfoques para resolver disputas, permitiendo al reclamante elegir el método más adecuado. Es crucial establecer un punto central de coordinación, ya sea una persona o un equipo, para facilitar el desarrollo y la implementación del sistema, gestionar recursos, supervisar mejores prácticas y garantizar la coherencia y eficacia del sistema. Es importante mantener múltiples puntos de acceso al mecanismo para reducir barreras y fomentar la participación temprana y constructiva de la comunidad en la resolución de problemas. Los profesionales en estos puntos de acceso deben ser confiables, capacitados y accesibles para todos, independientemente de su origen étnico, género o religión. Informar a la comunidad sobre el mecanismo de reclamo es esencial para establecer expectativas claras, alentar su uso, presentar resultados y recopilar retroalimentación para mejorarlo continuamente. El uso de un registro de reclamos permite monitorear casos, identificar tendencias y mejorar la organización mediante la anticipación de conflictos futuros y la propuesta de cambios operativos. Evaluar y mejorar el sistema de reclamos regularmente es necesario para garantizar su efectividad. Esto implica evaluaciones internas periódicas, considerando aspectos como la conciencia y el uso del mecanismo, la capacidad para resolver conflictos de manera constructiva y temprana, y el logro de metas establecidas. En ocasiones, también puede ser útil solicitar opiniones de las partes interesadas para evaluar la efectividad práctica del sistema. (56)

2.2.2.3.4 Instrumentos para medir y evaluar sistema de reclamos

El instrumento titulado “Cuestionario aplicado para medir el sistema de quejas y reclamos “que se aplicó en los pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo. El cuestionario de la variable independiente: Sistema de quejas y reclamos; está compuesta por 7 dimensiones: horario de atención (6 ítems), capacidad de respuesta (7 ítems), seguridad (6 ítems), gestión documentaria (5 ítems), seguimiento (6 ítems), competencia técnica (5 ítems) y resolutivez (6 ítems); con un total de 41 ítems.

2.2.2.3.5 Dimensiones del sistema de reclamos

En las siguientes dimensiones del sistema de reclamos se pueden categorizar donde es la preparación de horarios de atención donde finaliza en resolutivez, horario de atención: es el tiempo que se encuentra el personal a cargo para la ayuda de reclamos a los usuarios, donde sus indicadores son Horario adecuado en el área de reclamos, forma de atención, atención de dolencias, disponibilidad de atención, calidad de atención. Como segunda dimensión capacidad de respuesta se le conoce como el cumplimiento de atención rápida brindando un mensaje en un adecuado tiempo, sus indicadores son respuesta rápida, cumplimiento con el servicio, atención eficiente y un ambiente adecuado. Tercera dimensión es seguridad, donde los indicadores son insumos adecuados, recursos humanos capacitados, seguridad en el establecimiento e información oportuna. Como cuarta dimensión gestión documentario con los siguientes indicadores privacidad en atención e informes sobre su estado. Como quinta dimensión se encuentran cuatro indicadores como comunicación eficiente, exámenes oportunos, especialización del personal y médicos presentes en un turno, como sexta dimensión Competencia técnica esta el indicador de Traslado inmediato y como última dimensión Resolutivez donde sus indicadores son rapidez en ejecución, resolución de inquietudes y diagnóstico claro y fácil comprensión.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: El tiempo de espera tiene relación directa con el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Ho: El tiempo de espera no tiene relación directa con el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específico I:

Hi: El trámite en admisión del tiempo de espera tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Hipótesis específico II:

Hi: La duración del tiempo antes de ingreso al tópico del tiempo de espera tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Hipótesis específico III:

Hi: La duración de tiempo en la atención medica del tiempo de espera tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método de la presente investigación es hipotético - deductivo, porque cada investigador se encarga de buscar problemas, establecer hipótesis, verificar y luego hacer conclusiones con los resultados obtenidos, este método consiste en deducir si la hipótesis determina la verdad o falsedad. (33)

3.2. Enfoque de la investigación

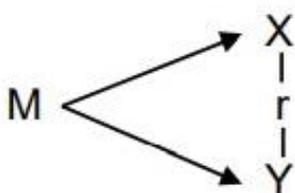
El enfoque de la investigación es cuantitativo porque facilita el análisis de la relación entre el tiempo de espera y el sistema de reclamos en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, pudiendo observar de muy cerca la percepción del usuario externo para poder ser atendidos. (33)

3.3. Tipo de la investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque está orientada a resolver los problemas de consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. (33)

Alcance: el alcance es correlacional.

A continuación, se muestra el esquema de relación.



M: Pacientes de emergencia del Hospital San Juan de

Lurigancho.

X: Tiempo de espera.

Y: Sistema de reclamos

r: Relación entre las variables.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental porque el estudio no modificara las variables, los estudios no se manipulan solo se observan a los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (34)

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

En esta investigación la población es de 48 000 usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2023; siendo una población finita, ya que se considera finita a toda población formada por menos de 100 000 unidades. La población es un conjunto total de elementos que constituyen el ámbito completo según el interés de investigación. (35,36)

3.5.2. Cálculo del tamaño de muestra:

El muestreo será no probabilístico, de tipo por conveniencia, este tipo de muestreo es una técnica que selecciona las muestras porque están convenientemente disponibles para el investigador, se seleccionan de esta forma porque son fáciles de reclutar.

Realizando la fórmula de Cochran basándonos en 48 000 usuarios al azar en la población se determinó que:

Donde:
n= Muestra
N=Población
Z= 1.96

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

$$n = \frac{48\ 000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (48000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 46099.2$$

$$n = \frac{0.0025 * (48000-1) + 3.84 * 0.5 * 0.5}{46099.2}$$

$$n = \frac{120.96}{381}$$

$$n = 381$$

3.5.3. Número de muestra final (n):

La medida de la muestra fue calculada mediante la fórmula donde n= al número de muestra, donde el tamaño de la muestra es de 381 pacientes que asisten al servicio de emergencia.

3.5.4. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años a más de edad de ambos sexos.
- Usuarios de nacionalidad peruana y venezolana.
- Usuarios que han sido atendidas en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
- Usuarios que cuenten con historia clínica.

Exclusión:

- Usuarios que se retiraron del servicio sin alta médica.
- Usuarios que por alguna discapacidad no pueda expresar su opinión y/o reclamo.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: TIEMPO DE ESPERA

Definición Operacional: es la percepción de tiempo que espera el paciente en el área de emergencia durante su asistencia en el Hospital San Juan de con el objetivo de saber que dimensión afecta esta variable.

Matriz operacional de la variable 1:

| <i>Dimensión</i> | <i>Tipo</i> | <i>Numero de Item</i> | <i>Escala de medición</i> | <i>Rango</i> |
|--|---|--|---------------------------|--------------------------|
| Tramite en Admisión | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de espera de parte del personal administrativo en el área de admisión del servicio de emergencia 2. Tiempo de espera según equipos computarizados en el área de admisión del servicio de emergencia. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Duración de entrega de la historia clínica al paciente para su ingreso a tópico del servicio de emergencia. 2. Duración en minutos de procesos según equipos computarizados en el área de admisión del servicio de emergencia. | Escala ordinal | Bueno Regular Malo |
| Duración de tiempo antes de ingresar a tópico | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de espera desde que tiene el paciente su historia clínica hasta el ingreso a tópico. 2. Tiempo de espera para ser atendido por el médico de turno. 3. Tiempo de espera para recibir tratamiento por parte del licenciado en enfermería. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Duración para el ingreso a tópico 2. Duración de atención por parte del médico por pacientes. 3. Duración de tiempo para recibir tratamiento médico. | | |
| Duración de tiempo en la atención del servicio | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de espera en el servicio de emergencia desde el ingreso hasta el alta médica. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Duración promedio que tiene el paciente en el área de emergencia. | | |

Variable 2: SISTEMA DE RECLAMOS

Definición Operacional: Los sistemas de reclamos serán medidos mediante la satisfacción del usuario a través de Serqual porque si el mayor porcentaje de pacientes están satisfechos no deberían hacer uso del sistema de reclamos.

Matriz operacional de la variable 2:

| <i>Dimensión</i> | <i>Indicadores</i> | <i>Numero de Item</i> | <i>Escala de medición</i> | <i>Rango</i> |
|------------------------|--|---|---------------------------|--------------------------|
| Horario de atención | <ul style="list-style-type: none"> Horario adecuado en el área de reclamos. Forma de atención Atencion de dolencias Disponibilidad de atención Calidad de atención. | <ul style="list-style-type: none"> Horario de atención. Oportuna atención en el área. Necesidades médicas Disponibilidad de atención Rendimiento | Escala ordinal | Bueno Regular Malo |
| Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> Respuesta rápida Cumplimiento con el servicio e inquietudes Atencion eficiente Ambiente adecuado | <ul style="list-style-type: none"> Atención inmediata Brinda atencion adecuado cumpliendo con las normas y resuelve inquietudes. Eficiencia Infraestructura adecuada | | |
| Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> Insumos adecuados Recursos humanos capacitados Seguridad en el establecimiento Información oportuna | <ul style="list-style-type: none"> Recibe medicamentos adecuados El personal que labora se desempeña adecuadamente. | | |
| Gestión documentaria | <ul style="list-style-type: none"> Privacidad en atención Informes sobre su estado | <ul style="list-style-type: none"> Le brindan confianza para que le consulte sus problemas. Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta. | | |
| Seguimiento | <ul style="list-style-type: none"> Comunicación eficiente Exámenes oportunos Especialización del personal Médicos de turno Monitoreo de la solución del problema | <ul style="list-style-type: none"> ¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente? ¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno? ¿El personal del hospital es monitoreado para solucionar su problema que presento en el momento de la atención? | | |
| Competencia técnica | <ul style="list-style-type: none"> Traslado inmediato | <ul style="list-style-type: none"> Le brindan los servicios clínicos de movilidad para futuras atenciones | | |
| Resolutividad | <ul style="list-style-type: none"> Rapidez en ejecución Resolución de inquietudes Diagnóstico claro y Fácil comprensión | <ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades? ¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa? | | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos usados fueron dos cuestionarios.

3.7.2. Descripción

A continuación, se describirá la ficha técnica de los instrumentos a utilizar.

La ficha técnica del instrumento 1: “Tiempo de espera y Satisfacción”

Autores: Pashanaste Cobos, Dori y Pinedo Bardales, Lucelia

Población: La población de 566 usuarios externos donde la muestra fue de 228 usuarios

Momento: al culminar la consulta externa.

Lugar: consultorios externos del Centro de Salud Moronacocha- Iquitos Perú.

Validez y Fiabilidad: validez de 88,0% y confiabilidad de 87,0%. Con un nivel de probabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach: menor de 0.05 ($\alpha < 0.05$).

La presente investigación será sometida a juicio de expertos por 5 especialistas y la prueba piloto de 200 personas.

Tiempo de llenado: 4 minutos a 7 minutos.

Número de ítems: 9 ítems, donde 5 son sobre caracterización y satisfacción y 3 ítems de tiempo de espera.

Dimensiones: ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión? ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta?, ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio?).

Alternativas de respuesta: Más de 2 horas, de 1 a 2 horas, de 31 a 59 minutos, de 16 a 30 minutos y de 10 a 15 minutos.

Baremos:

Bueno de 12 a 15 puntos, Regular de 7 a 11 puntos y Malo de 3 a 6 puntos

INTRUMENTO 2:

La ficha técnica del instrumento 2: Ficha Técnica Del Instrumento De Sistema De Quejas Y Reclamos.

Autora: Karina Sugheill, Alva Vargas

Población: El total de participantes es de 149 pacientes de la consulta externa del Hospital Víctor Lazarte EcheGARAY, 2019.

Momento: Terminar la consulta.

Lugar: Hospital Víctor Lazarte EcheGARAY, Trujillo- Perú.

Validez y Fiabilidad: el valor del Alfa de Cronbach es de 0.81 que corresponde al nivel bueno, que corresponde a un instrumento altamente confiable. La presente investigación será sometida a juicio de expertos por 5 especialistas y la prueba piloto de 200 personas.

Tiempo de llenado: El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 30 minutos.

Número de ítems: El presente instrumento de evaluación está estructurado en 41 ítems, agrupados en las siete dimensiones del Sistema de quejas y reclamos y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.

Dimensiones: Horario de atención (¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado?, ¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes?, ¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada?, ¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas?, ¿Al asistir al centro de Essalud, hay disponibilidad para la atención al paciente?, ¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento?); Capacidad de respuesta(¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes?, ¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir

con el servicio que presta?, ¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna?, ¿Percibe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial?, ¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica?, ¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio?, ¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital?); Seguridad(¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud?, ¿Considera que el personal le transmite confianza?, ¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?, ¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado?, ¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente?, ¿Recibe información veraz y oportuna?); Gestión documentaria (¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones?, ¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud?, ¿Le informan sobre su estado de salud?, ¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad?, ¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta?); Seguimiento(¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.?, ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital?, ¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente?, ¿El personal del hospital que le atiende es especializado?, ¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno?, ¿El personal del hospital es monitoreado para solucionar su problema que presento en el momento de la atención?); Competencia técnica(¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento?, ¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden?, ¿La atención es inmediata a su llegada al hospital?, ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente?, ¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal?); Resolutividad(¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?,

¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?, ¿Son resueltas sus inquietudes?, ¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene?, ¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos?, ¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa?).

Alternativas de respuesta: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre

Baremos (niveles, grados) de la variable: Bueno, regular y malo

Malo: 41 a 95 puntos

Regular: 96 a 150 puntos

Bueno: 151 a 205 puntos

3.7.3. Validación

El proceso de validación que se usó en los instrumentos de esta investigación fue validado en base a juicios de expertos utilizando la prueba binomial. Según la escuela de posgrado el instrumento debe ser validado por 5 jueces, que a continuación se muestra la tabla de validez:

| | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | TSI | TOTAL | P. binomial |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-------|-------------|
| Pertinencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 0.03125 |
| relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 0.03125 |
| claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 0.03125 |

3.7.4. Confiabilidad

Para asegurar la confiabilidad y representatividad de los instrumentos se recolecto una muestra piloto en el presente grupo poblacional donde se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach que es descrito tiempo y nos indica la posibilidad de evaluar si existe asociación.

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|-----------------------------------|------------------|---|----------------|
| | Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| Tiempo de espera | 0,921 | 0,919 | 37 |
| Sistema de reclamos | 0,950 | 0,928 | 4 |

3.8. Procesamiento y análisis de datos

- Obtención de datos: Se obtuvieron a partir de los dos cuestionarios realizados a los pacientes y/o familiar que son “LOS USUARIOS EXTERNOS”, donde cada uno de ellos fue registrado por códigos asignados por la tesista, a fin de garantizar la confidencialidad de los datos que se están manejando.
- Clasificación de datos: Se procesaron los datos con el propósito de crear una base de información en una hoja de cálculo excell 2013, donde se representan todas las preguntas registradas en los cuestionarios. Todos los resultados serán ingresados de forma anónima y mediante el empleo de códigos para las variables nominales (sexo, hora de llegada, hora de salida y ambas dimensiones).
- Codificación: Se categorizó todas las preguntas de ambos instrumentos como P1, P2, P3 así sucesivamente para poder otorgar un puntaje a cada variable y así facilitar la tabulación de las respuestas obtenidas en la encuesta.
- Tabulación de datos: La información generada en la hoja de cálculo fue ingresada en el paquete estadístico SPSS versión 22 utilizando el coeficiente de correlación de Tau B de Kendall o Rho de Spearman considerando un p-valor <0.05 como significativo para demostrar la correlación de ambas variables propuestas en este proyecto de investigación.

3.9. Aspectos éticos

Este proyecto de investigación se basará en las normas nacionales e internacionales sobre investigación y confidencialidad de datos a todos los participantes, tanto como la seguridad para el Hospital San Juan de Lurigancho. Toda documentación será tipeada, redactada, corregida y enviada con la finalidad de que la encuesta a realizar sea la adecuada. El procedimiento metodológico se va a usar de la mejor forma y se va a hacer buen uso de los instrumentos tanto en la validación y confiabilidad para así lograr los objetivos.

A los pacientes y/ o familiares se le asegurará el anonimato desde el inicio, ya que dicho anonimato salvaguardará datos personales de cada participante, toda encuesta realizada va a ser de forma voluntaria con la presencia física de un consentimiento informado. Respetando principios bioéticos de confidencialidad, beneficencia, no maleficencia, equidad y justicia.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

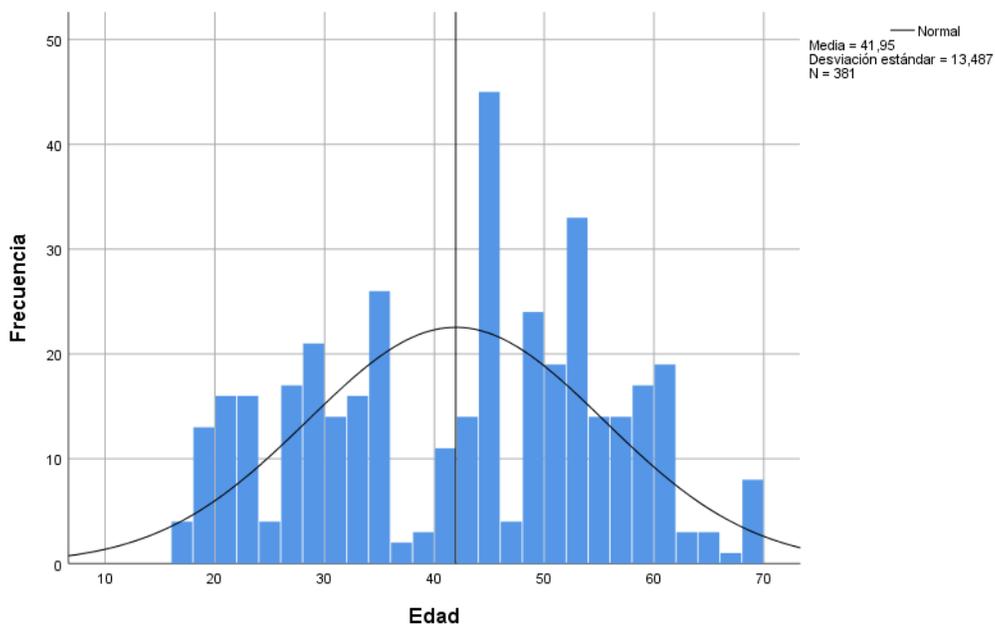
4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla n. 1

| Estadísticos descriptivos para la Edad | | | | | |
|--|-----|--------|--------|-------|------------------|
| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación |
| Edad | 381 | 17 | 69 | 41,95 | 13,487 |
| N válido (por lista) | 381 | | | | |

Gráfico n. 1



Interpretación:

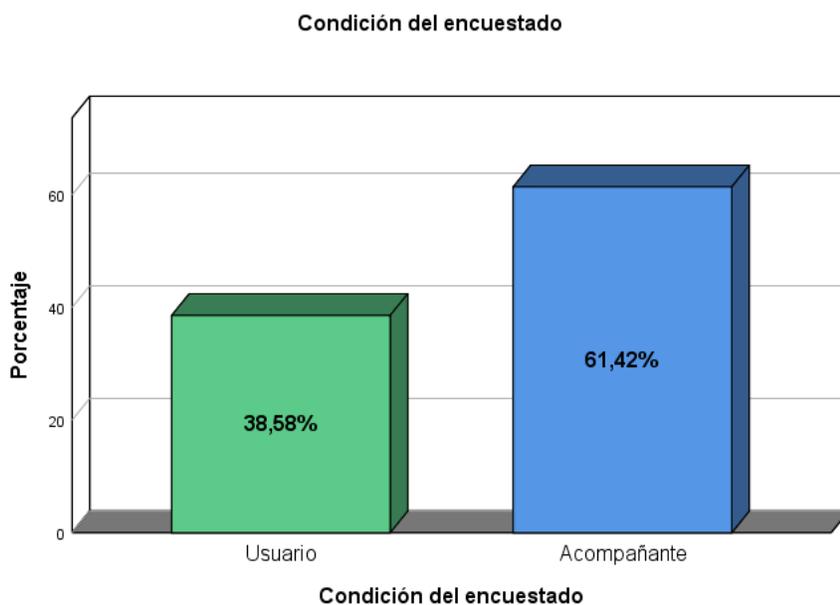
Edad de los Encuestados: En este conjunto de datos, que incluye a 381 individuos, observamos una diversa distribución de edades, que varían desde jóvenes de 17 años hasta personas mayores de 69 años. El promedio de edad es de aproximadamente 42 años, lo que indica que la muestra

es de mediana edad en su mayoría. La desviación estándar de aproximadamente 13.5 años sugiere una variabilidad moderada en las edades de los encuestados.

Tabla n. 2

| Condición del encuestado | | | | | |
|---------------------------------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Usuario | 147 | 38,6 | 38,6 | 38,6 |
| | Acompañante | 234 | 61,4 | 61,4 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 2



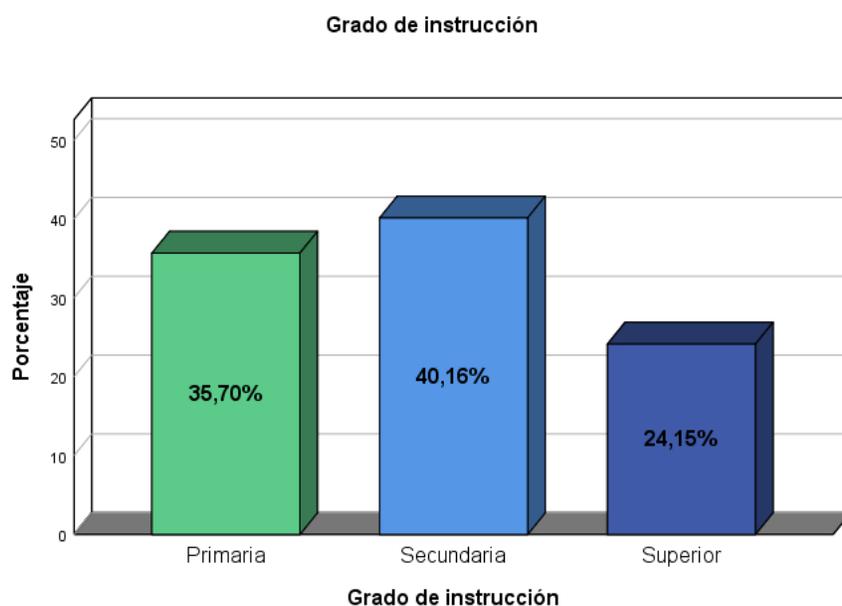
Interpretación:

Condición del Encuestado: Al analizar la condición de los encuestados, encontramos que una mayoría significativa (61.4%) son acompañantes, mientras que el 38.6% restante son usuarios directos del servicio de salud. Esto refleja que la experiencia de atención en salud no solo involucra a los pacientes sino también a quienes los acompañan.

Tabla n. 3

| Grado de instrucción | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Primaria | 136 | 35,7 | 35,7 | 35,7 |
| | Secundaria | 153 | 40,2 | 40,2 | 75,9 |
| | Superior | 92 | 24,1 | 24,1 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 3



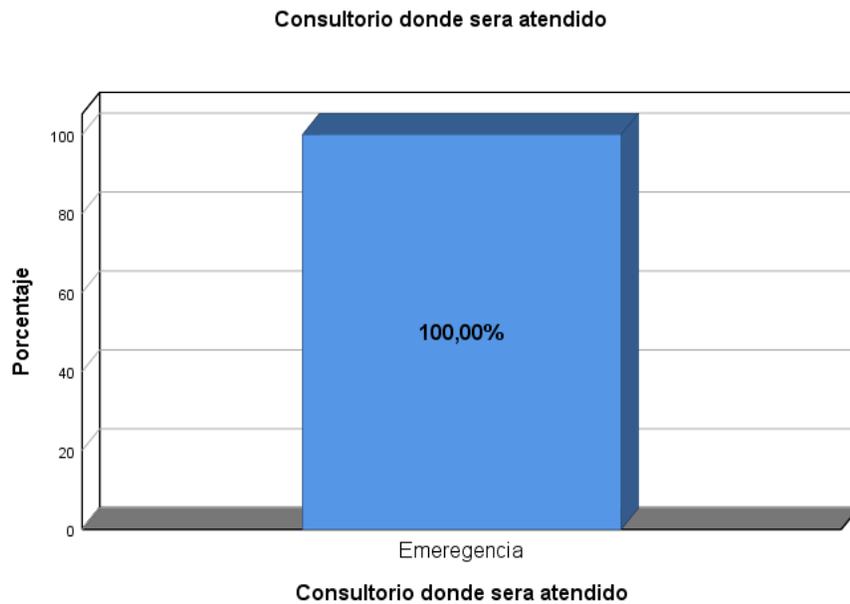
Interpretación:

Nivel Educativo: Respecto al nivel educativo, hay una distribución bastante equilibrada entre los encuestados, con un ligero predominio de aquellos con educación secundaria (40.2%). Le siguen los que han completado la educación primaria (35.7%) y, en menor medida, los que poseen educación superior (24.1%). Esto muestra una variedad en los niveles educativos de las personas que acuden a este centro de salud.

Tabla n. 4

| Consultorio donde será atendido | | | | | |
|--|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Emergencia | 381 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico n. 4



Interpretación:

Lugar de Atención: Todos los encuestados, el 100%, indicaron que serían atendidos en el área de emergencia, debido a la gran demanda presentada.

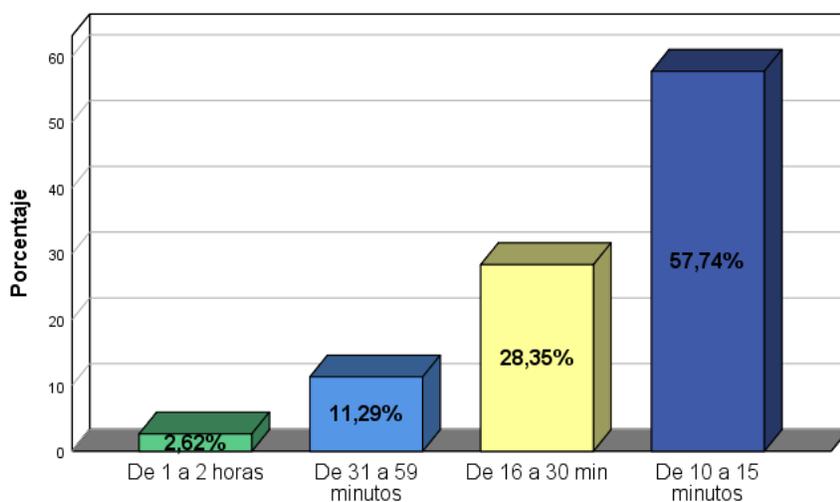
Tabla n. 5

¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De 1 a 2 horas | 10 | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
| | De 31 a 59 minutos | 43 | 11,3 | 11,3 | 13,9 |
| | De 16 a 30 min | 108 | 28,3 | 28,3 | 42,3 |
| | De 10 a 15 minutos | 220 | 57,7 | 57,7 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 5

¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?



¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?

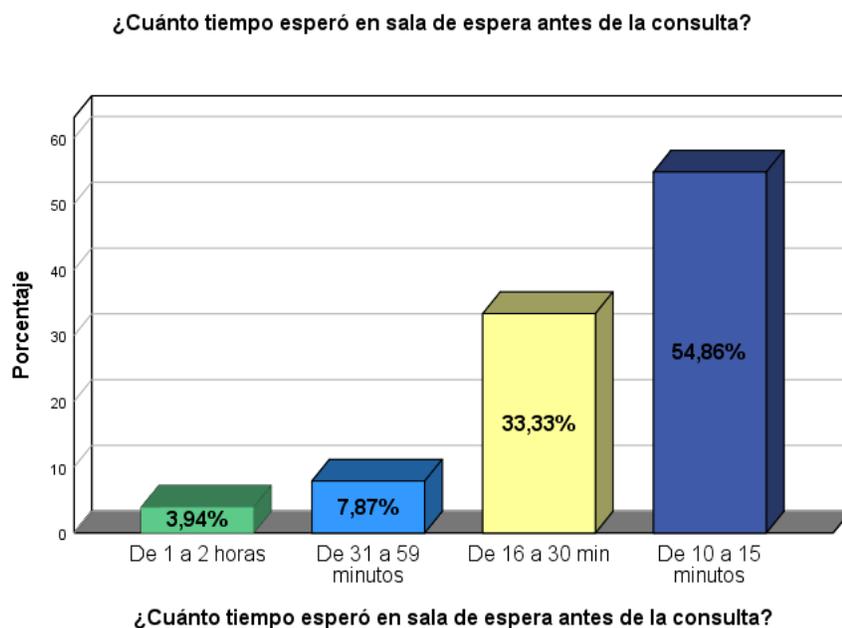
Interpretación:

Tiempo de Trámite para la Cita: La eficiencia en el trámite de citas es notable, ya que más de la mitad de los encuestados (57.7%) reportaron haber completado este proceso en un tiempo breve de 10 a 15 minutos. Un pequeño porcentaje (2.6%) experimentó tiempos de espera más largos, de 1 a 2 horas.

Tabla n. 6

| ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta? | | | | | |
|--|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | De 1 a 2 horas | 15 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| | De 31 a 59 minutos | 30 | 7,9 | 7,9 | 11,8 |
| | De 16 a 30 min | 127 | 33,3 | 33,3 | 45,1 |
| | De 10 a 15 minutos | 209 | 54,9 | 54,9 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 6



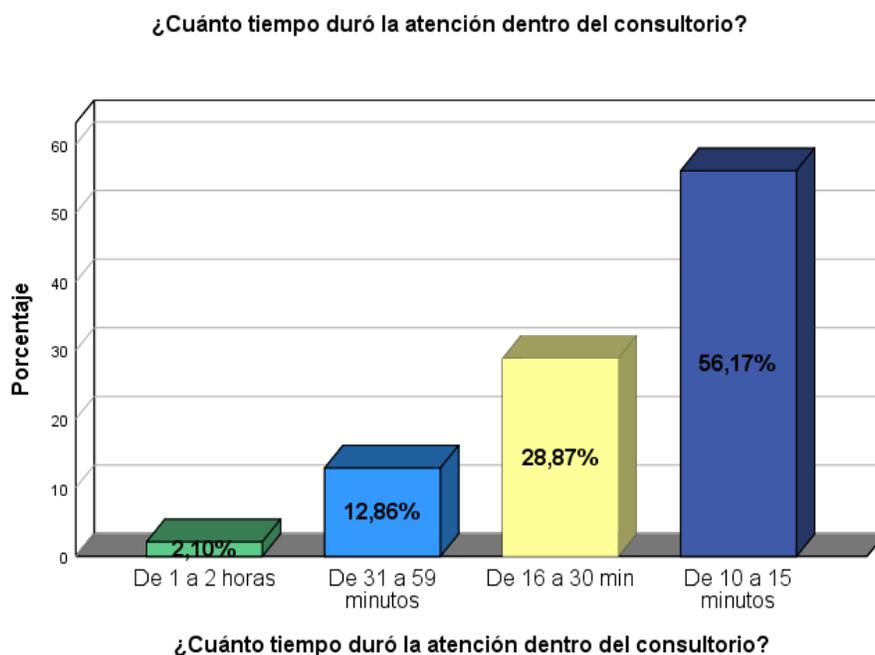
Interpretación:

Espera en Sala de Espera: Similar al proceso de admisión, la espera en la sala de espera antes de la consulta parece ser generalmente corta. Más de la mitad de los encuestados (54.9%) esperaron entre 10 a 15 minutos, y solo un pequeño grupo (3.9%) indicó una espera de 1 a 2 horas.

Tabla n. 7

| ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio? | | | | | |
|--|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | De 1 a 2 horas | 8 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | De 31 a 59 minutos | 49 | 12,9 | 12,9 | 15,0 |
| | De 16 a 30 min | 110 | 28,9 | 28,9 | 43,8 |
| | De 10 a 15 minutos | 214 | 56,2 | 56,2 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 7



Interpretación:

Duración de la Atención: En cuanto a la duración de la atención en el consultorio, la mayoría (56.2%) reportó una atención bastante rápida, de 10 a 15 minutos. Esto sugiere que las consultas son eficientes en términos de tiempo.

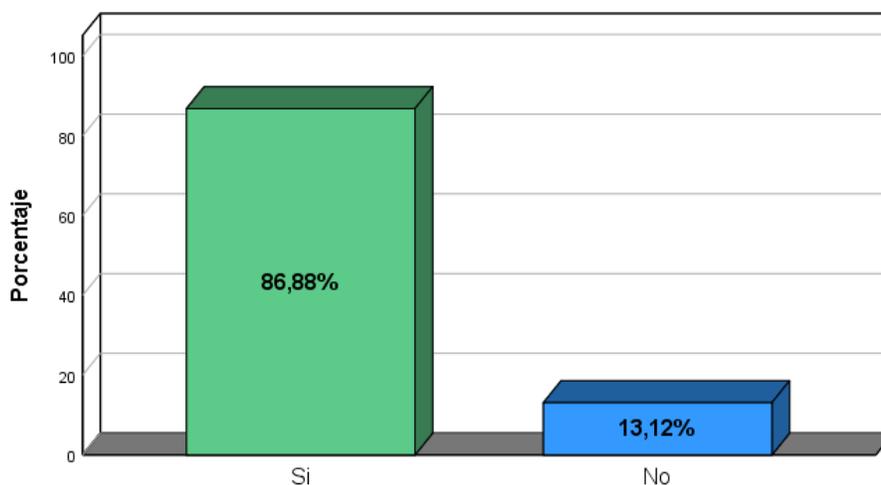
Tabla n. 8

En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 331 | 86,9 | 86,9 | 86,9 |
| | No | 50 | 13,1 | 13,1 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 8

En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud?



En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud?

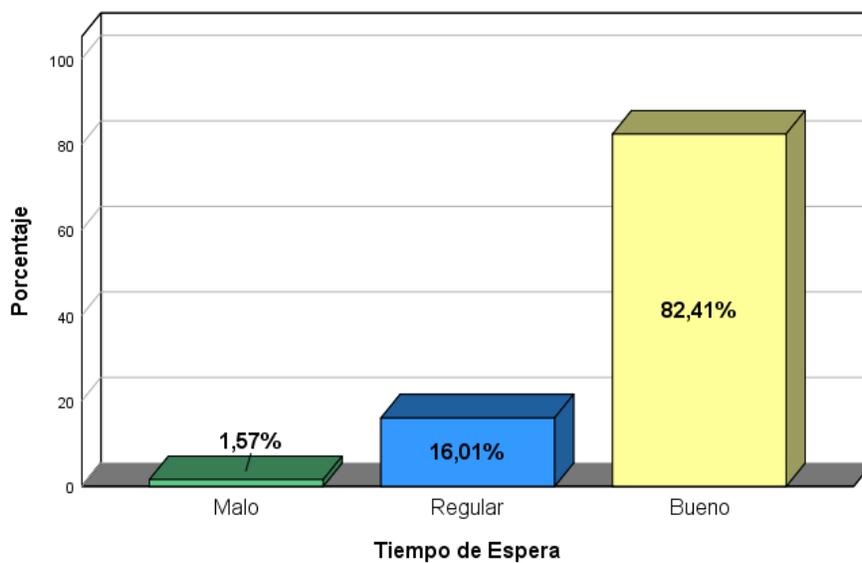
Interpretación:

Satisfacción con el Tiempo de Espera: Finalmente, en términos de satisfacción con respecto al tiempo de espera durante su atención, una gran mayoría (86.9%) de los encuestados se mostró satisfecho. Esto puede interpretarse como una percepción positiva del tiempo de espera en este centro de salud, aunque un 13.1% no se sintió satisfecho.

Tabla n. 9

| | | Tiempo de Espera | | | |
|--------|---------|-------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| | Regular | 61 | 16,0 | 16,0 | 17,6 |
| | Bueno | 314 | 82,4 | 82,4 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 9



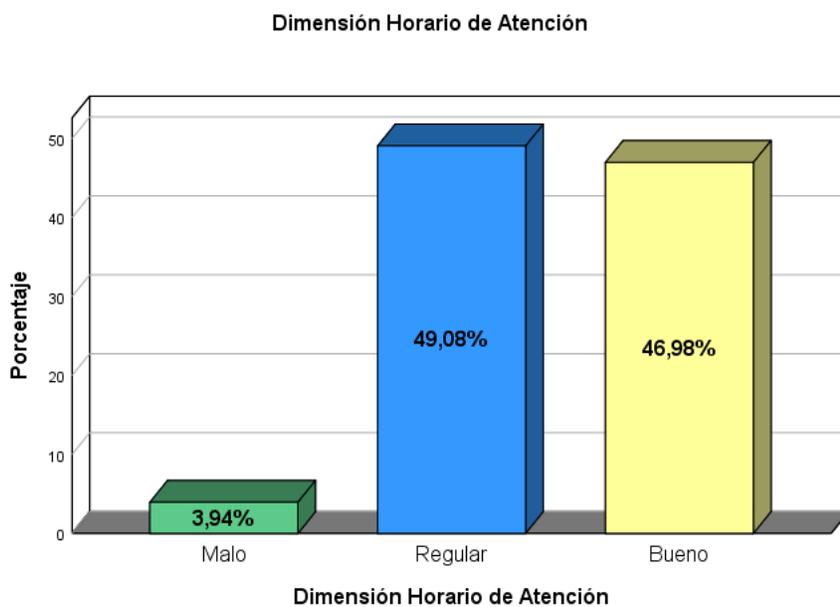
Interpretación:

El tiempo de espera entre los encuestados es un 82.41% lo considera bueno, un 16.01% lo valora como regular y el 1.57% como malo.

Tabla n. 10

| | | Dimensión Horario de Atención | | | |
|--------|---------|--------------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 15 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| | Regular | 187 | 49,1 | 49,1 | 53,0 |
| | Bueno | 179 | 47,0 | 47,0 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 10



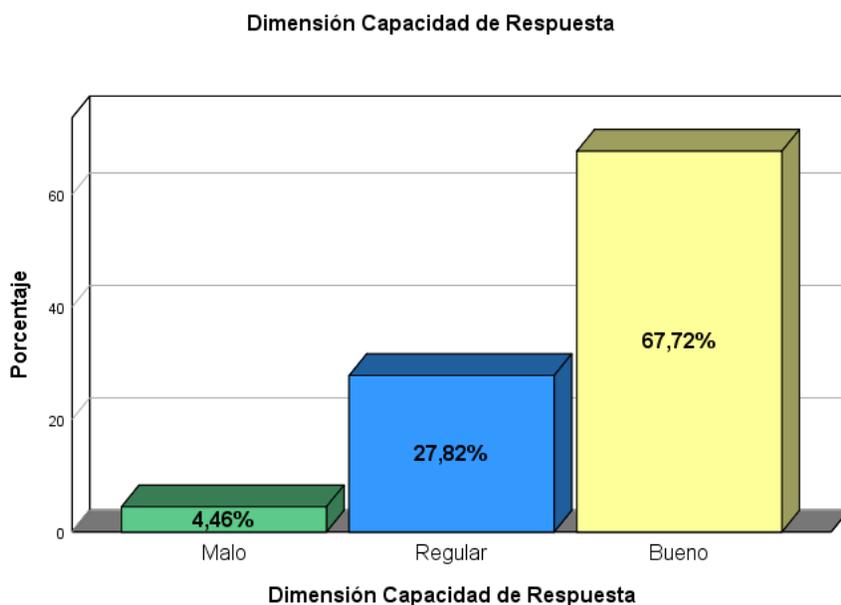
Interpretación:

Dimensión Horario de Atención: La percepción sobre el horario de atención es mixta entre los encuestados. Un 49.1% lo considera regular, indicando posiblemente que hay margen de mejora. Sin embargo, un 47% lo valora como bueno, lo que sugiere que, para casi la mitad de los encuestados, los horarios son adecuados y satisfactorios.

Tabla n. 11

| Dimensión Capacidad de Respuesta | | | | | |
|---|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 17 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | Regular | 106 | 27,8 | 27,8 | 32,3 |
| | Bueno | 258 | 67,7 | 67,7 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 11



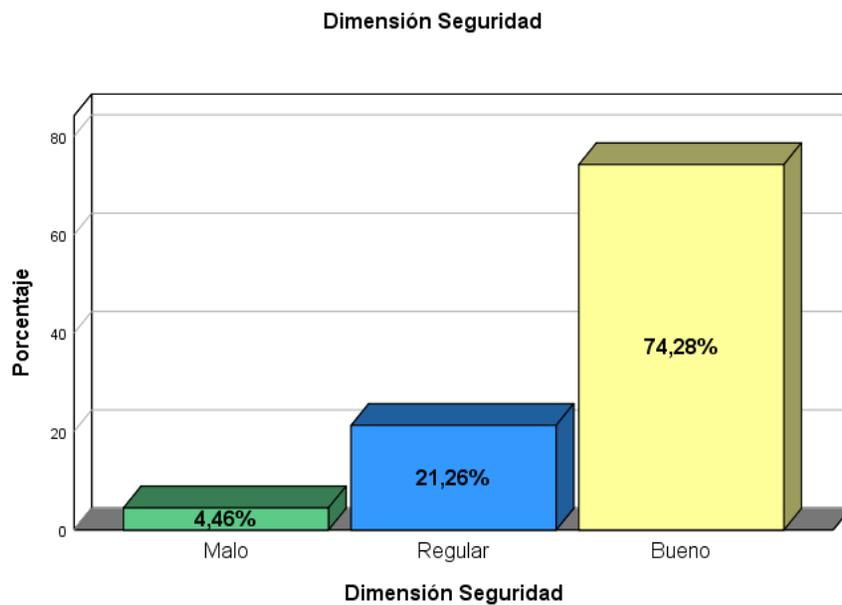
Interpretación:

Dimensión Capacidad de Respuesta: La mayoría (67.7%) percibe la capacidad de respuesta del centro de salud como buena, lo que implica una alta eficiencia y efectividad en la atención. Sin embargo, un 27.8% lo considera regular y un pequeño porcentaje (4.5%) lo ve como malo, lo que sugiere áreas de mejora.

Tabla n. 12

| Dimensión Seguridad | | | | | |
|----------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 17 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | Regular | 81 | 21,3 | 21,3 | 25,7 |
| | Bueno | 283 | 74,3 | 74,3 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 12



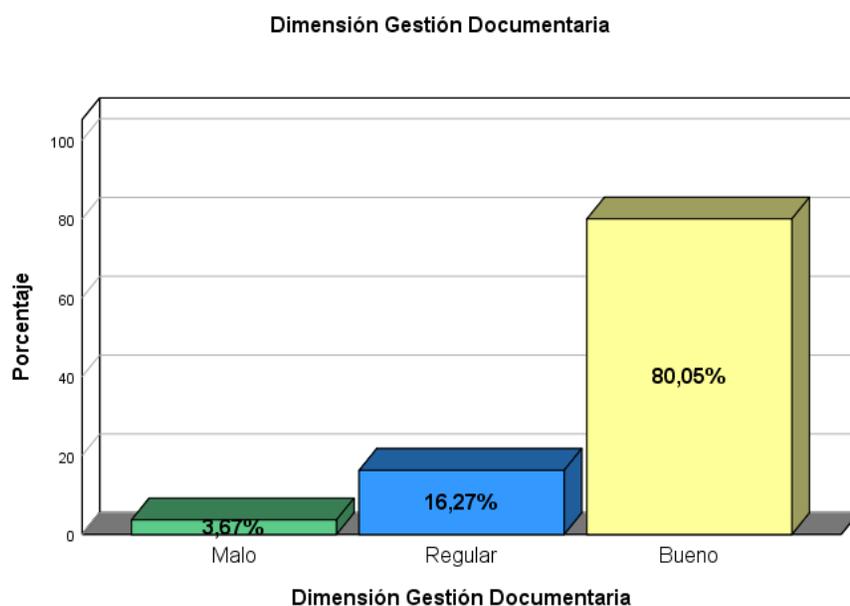
Interpretación:

Dimensión Seguridad: Este aspecto recibe una valoración positiva, con un 74.3% calificándolo como bueno. Esto puede reflejar una fuerte confianza en la seguridad y la protección proporcionada durante la atención en salud. Sin embargo, todavía hay un 21.3% que lo considera regular y un 4.5% como malo.

Tabla n. 13

| Dimensión Gestión Documentaria | | | | | |
|---------------------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 14 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Regular | 62 | 16,3 | 16,3 | 19,9 |
| | Bueno | 305 | 80,1 | 80,1 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 13



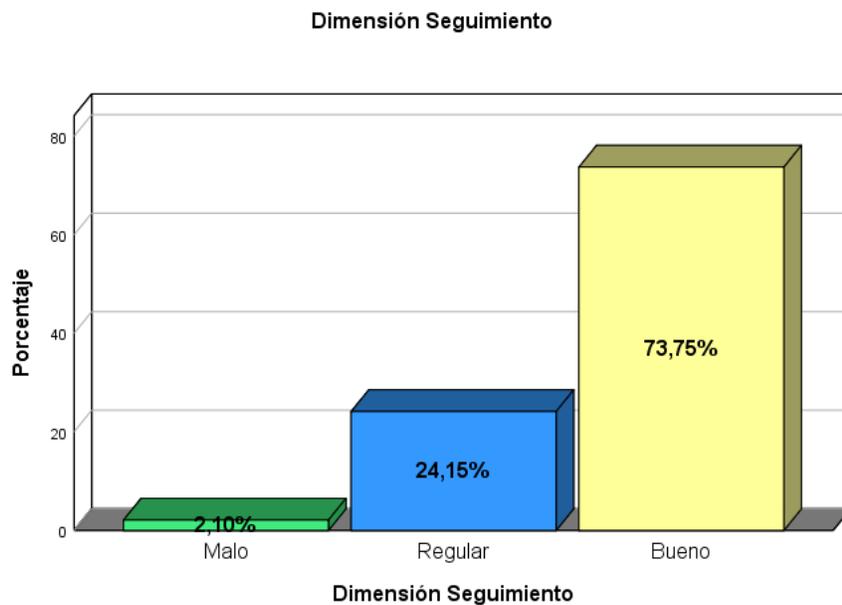
Interpretación:

Dimensión Gestión Documentaria: Destaca la alta satisfacción (80.1%) con la gestión documentaria, lo que podría indicar eficiencia y claridad en el manejo de documentos y registros. Aun así, un 16.3% lo percibe como regular y un 3.7% como malo.

Tabla n. 14

| | | Dimensión Seguimiento | | | |
|--------|---------|------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 8 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Regular | 92 | 24,1 | 24,1 | 26,2 |
| | Bueno | 281 | 73,8 | 73,8 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 14



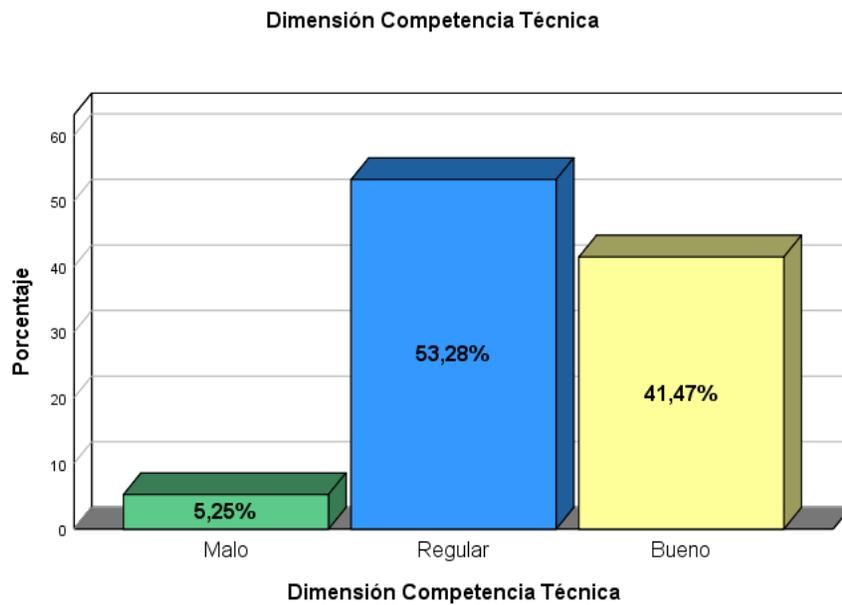
Interpretación:

Dimensión Seguimiento: La mayoría de los encuestados (73.8%) están satisfechos con el seguimiento que reciben, sugiriendo una buena continuidad en la atención. Un 24.1% lo valora como regular, lo que podría indicar la necesidad de mejorar en algunos aspectos de seguimiento y cuidado a largo plazo.

Tabla n. 15

| Dimensión Competencia Técnica | | | | | |
|--------------------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 20 | 5,2 | 5,2 | 5,2 |
| | Regular | 203 | 53,3 | 53,3 | 58,5 |
| | Bueno | 158 | 41,5 | 41,5 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 15



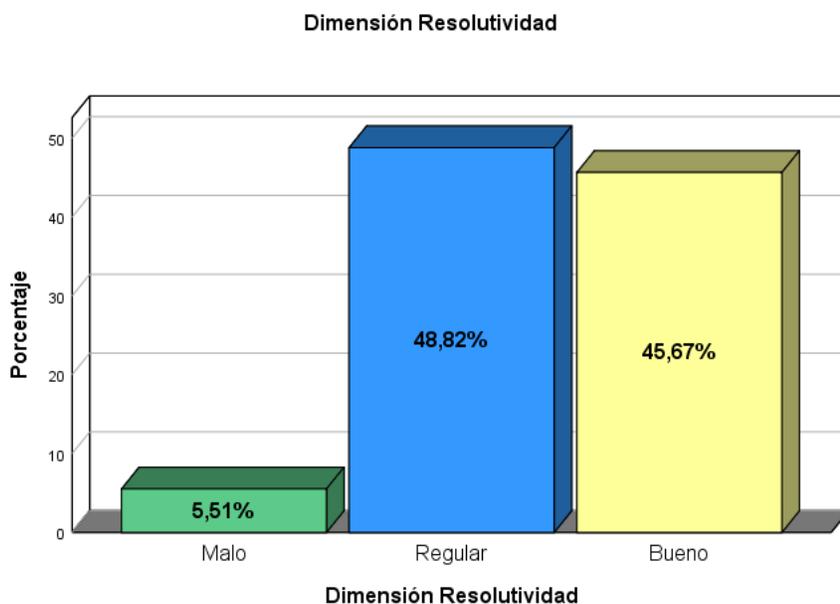
Interpretación:

Dimensión Competencia Técnica: Aquí las opiniones están más divididas. Aunque un 41.5% califica la competencia técnica como buena, un 53.3% la considera regular. Esto podría reflejar percepciones mixtas sobre la habilidad y la experticia del personal.

Tabla n. 16

| Dimensión Resolutividad | | | | | |
|--------------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 21 | 5,5 | 5,5 | 5,5 |
| | Regular | 186 | 48,8 | 48,8 | 54,3 |
| | Bueno | 174 | 45,7 | 45,7 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 16



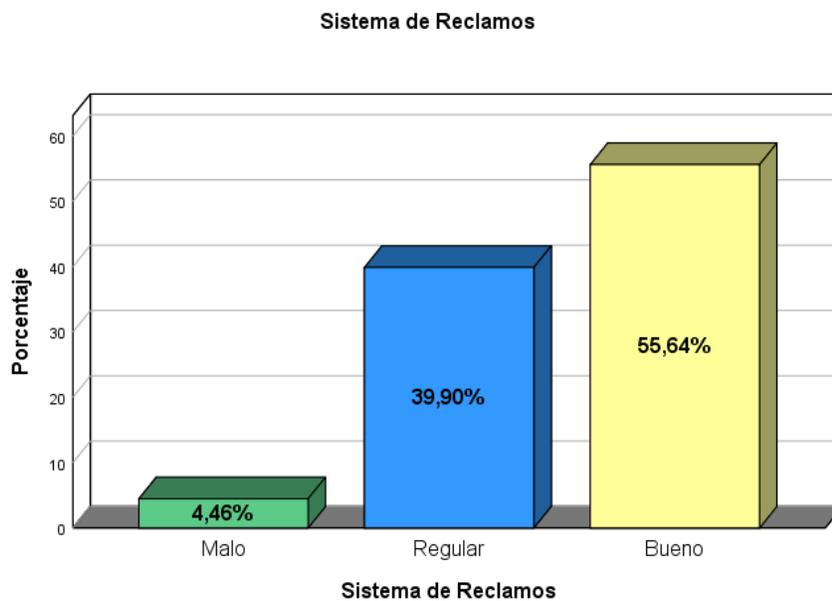
Interpretación:

Dimensión Resolutividad: La capacidad del centro para resolver problemas y atender las necesidades de los pacientes es vista como buena por un 45.7%, pero casi la mitad (48.8%) la califica de regular y un 5.5% como mala. Esto sugiere que, aunque hay una buena percepción general, hay espacio significativo para mejoras en la efectividad de la atención.

Tabla n. 17

| Sistema de Reclamos | | | | | |
|----------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 17 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | Regular | 152 | 39,9 | 39,9 | 44,4 |
| | Bueno | 212 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico n. 17



Interpretación:

El sistema de reclamos de la institución es vista como buena por un 55.6%, seguido de regular con un 39,9% y un 4.5% como mala. Esto sugiere que, aunque hay una buena percepción general, hay espacio significativo para mejoras en el sistema de reclamos.

4.1.2. Prueba de hipótesis

-Prueba de hipótesis General

Hipótesis Nula: El tiempo de espera no tiene relación directa con el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Hipótesis Alternativa: El tiempo de espera tiene relación directa con el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023

-Nivel de significancia: 0.05

-Estadístico de prueba: Tabla Cruzada y Medidas simétricas Tau B de Kendall

Tabla n. 18

Tabla cruzada: Tiempo de Espera*Sistema de Reclamos

| | | Sistema de Reclamos | | | Total | |
|------------------|---------|---------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | | |
| Tiempo de Espera | Malo | Recuento | 6 | 0 | 0 | 6 |
| | | % | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Regular | Recuento | 7 | 32 | 22 | 61 |
| | | % | 11,5% | 52,5% | 36,1% | 100,0% |
| | Bueno | Recuento | 4 | 120 | 190 | 314 |
| | | % | 1,3% | 38,2% | 60,5% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 17 | 152 | 212 | 381 |
| | | % | 4,5% | 39,9% | 55,6% | 100,0% |

Interpretación:

La tabla muestra la relación entre el tiempo de espera y la percepción del sistema de reclamos de 381 encuestados. Solo calificaron el tiempo de espera como 'Malo' 6 encuestados y como insatisfacción con el sistema de reclamos. La mayoría de los que consideraron el tiempo de espera 'Regular' perciben el sistema de reclamos como 'Regular' fue el 52,5%. De los que opinaron que el tiempo de espera era 'Bueno', y que está satisfecha con el sistema de reclamos

fue de 60,5%. Esto sugiere que una percepción positiva del tiempo de espera está asociada con una percepción más favorable del sistema de reclamos.

Tabla n. 19

| Medidas simétricas | | | | | |
|---------------------------|------------------|----------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| | | Error estándar | | Significación | |
| | | Valor | asintótico ^a | T aproximada ^b | aproximada |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | 0,264 | 0,053 | 4,564 | 0,000 |
| N de casos válidos | | 381 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

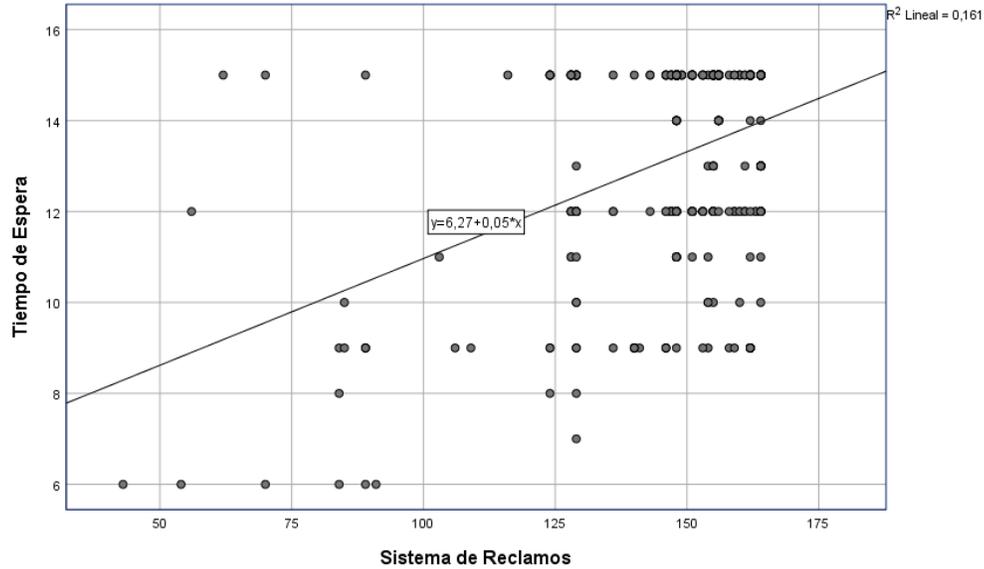
Interpretación:

La medida estadística presentada es el Tau-b de Kendall, que es una medida de correlación para datos ordinales. En este caso, el valor del Tau-b es 0.264, lo que indica una correlación positiva entre dos variables ordinales. El error estándar de 0.053 es relativamente bajo, y la T aproximada de 4.564, con una significación aproximada de 0.000, sugiere que la correlación es estadísticamente significativa. Esto implica que hay una relación significativa entre las dos variables evaluadas en los 381 casos válidos analizados. La correlación positiva no es muy fuerte, pero es notable y estadísticamente significativa.

-Toma de decisión:

Al presentar las medidas simétricas por el estadígrafo Tau B de Kendall (0.000), siendo un p-valor menor al establecido (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que: El tiempo de espera tiene relación directa con el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023

Gráfico n. 18



Interpretación:

El gráfico de dispersión muestra una relación positiva entre el "Sistema de Reclamos" y el "Tiempo de Espera". La recta de regresión tiene una ecuación de $y=6.27+0.05x$, donde y representa el tiempo de espera y x representa el sistema de reclamos. Esto sugiere que, en promedio, un aumento en la puntuación del sistema de reclamos está asociado con un aumento en el tiempo de espera. El valor de R^2 es 0.161, lo que indica que aproximadamente el 16.1% de la variabilidad en el tiempo de espera se explica por el sistema de reclamos.

-Prueba de hipótesis específica 1:

Hipótesis Nula: El trámite del tiempo de espera en admisión no tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Hipótesis Alternativa: El trámite del tiempo de espera en admisión tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

-Nivel de significancia: 0.05

-Estadístico de prueba: Tablas cruzadas y Rho de Spearman

Tabla n. 20

Tabla cruzada: Tiempo en tramitar su cita en admisión *Sistema de Reclamos

| | | Sistema de Reclamos | | | Total | |
|--|--------------------|---------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | | |
| Tiempo en tramitar su cita en admisión | De 1 a 2 horas | Recuento | 7 | 3 | 0 | 10 |
| | | % | 70,0% | 30,0% | 0,0% | 100,0% |
| | De 31 a 59 minutos | Recuento | 6 | 27 | 10 | 43 |
| | | % | 14,0% | 62,8% | 23,3% | 100,0% |
| | De 16 a 30 min | Recuento | 0 | 37 | 71 | 108 |
| | | % | 0,0% | 34,3% | 65,7% | 100,0% |
| | De 10 a 15 minutos | Recuento | 4 | 85 | 131 | 220 |
| | | % | 1,8% | 38,6% | 59,5% | 100,0% |
| | Total | Recuento | 17 | 152 | 212 | 381 |
| | | % | 4,5% | 39,9% | 55,6% | 100,0% |

Interpretación:

La tabla muestra la relación entre el tiempo en tramitar la cita en admisión y la percepción del sistema de reclamos. La mayoría de los que esperaron menos tiempo (de 10 a 15 minutos) calificaron el sistema de reclamos como 'Bueno'. Nadie que esperó de 1 a 2 horas calificó el sistema de reclamos como 'Bueno'. La percepción del sistema de reclamos tiende a mejorar a medida que el tiempo de tramitación disminuye, lo que sugiere que un tiempo de espera más corto en admisión se asocia con una mejor percepción del sistema de reclamos.

Tabla n. 21

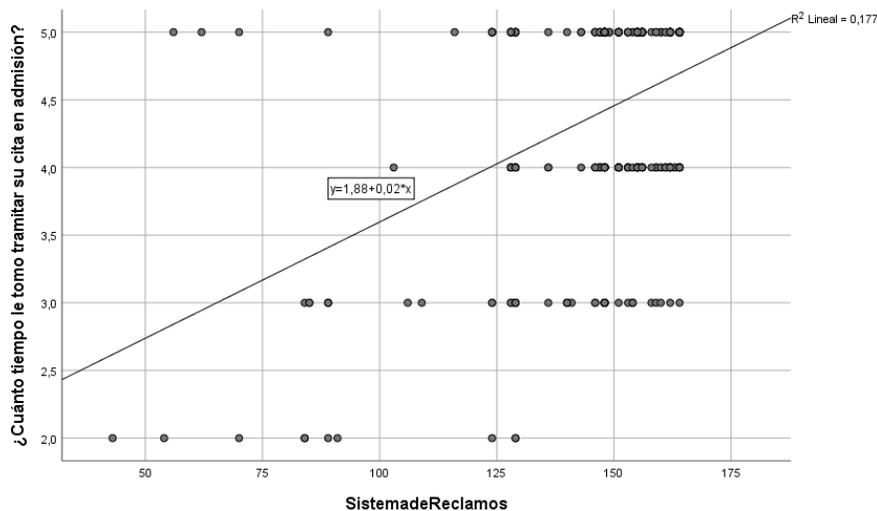
| Correlaciones | | | Tiempo en tramitar su cita en admisión | Sistema de Reclamos |
|---------------------|--|-----------------------------|--|---------------------|
| Rho de Spearman | Tiempo en tramitar su cita en admisión | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,200** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 381 | 381 |
| Sistema de Reclamos | Sistema de Reclamos | Coefficiente de correlación | 0,200** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 381 | 381 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

-Toma de decisión:

Al presentar correlaciones por el estadígrafo Rho de Spearman (0.000), siendo un p-valor menor al establecido (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que: El trámite del tiempo de espera en admisión tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Gráfico n. 19



El gráfico de dispersión muestra una correlación positiva entre el tiempo tomado para tramitar una cita en admisión y la percepción del sistema de reclamos. La línea de tendencia tiene la

ecuación $y=1.88+0.02x$, lo que sugiere que, a medida que mejora la percepción del sistema de reclamos (aumenta x), el tiempo de tramitación (representado por y) tiende a aumentar ligeramente. El coeficiente de determinación R^2 es 0.177, indicando que aproximadamente el 17.7% de la variabilidad en el tiempo de tramitación se explica por la percepción del sistema de reclamos.

-Prueba de hipótesis específica 2:

Hipótesis Nula: La duración del tiempo en sala de espera no tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Hipótesis Alternativa: La duración del tiempo en sala de espera tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

-Nivel de significancia: 0.05

-Estadístico de prueba: Tablas cruzadas y Rho de Spearman

Tabla n. 22

Tabla cruzada: Tiempo en sala de espera antes de la consulta y Sistema de Reclamos

| | | Sistema de Reclamos | | | Total | |
|---|--------------------|---------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | | |
| Tiempo en sala de espera antes de la consulta | De 1 a 2 horas | Recuento | 6 | 1 | 8 | 15 |
| | | % | 40,0% | 6,7% | 53,3% | 100,0% |
| | De 31 a 59 minutos | Recuento | 6 | 18 | 6 | 30 |
| | | % | 20,0% | 60,0% | 20,0% | 100,0% |
| | De 16 a 30 min | Recuento | 2 | 55 | 70 | 127 |
| | | % | 1,6% | 43,3% | 55,1% | 100,0% |
| | De 10 a 15 minutos | Recuento | 3 | 78 | 128 | 209 |
| | | % | 1,4% | 37,3% | 61,2% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 17 | 152 | 212 | 381 |
| | | % | 4,5% | 39,9% | 55,6% | 100,0% |

Interpretación:

La tabla cruzada muestra la relación entre el tiempo de espera en la sala antes de la consulta y la percepción del sistema de reclamos. Los pacientes que esperaron de 1 a 2 horas tienen una mayor tendencia a calificar el sistema de reclamos como 'Malo' o 'Bueno', con menos en la categoría 'Regular'. A medida que disminuye el tiempo de espera, aumenta la proporción de pacientes que califican el sistema de reclamos como 'Bueno'. La mayoría de los pacientes que esperaron de 10 a 15 minutos calificaron el sistema como 'Bueno'. Esto sugiere que tiempos de espera más cortos en la sala de espera están asociados con una percepción más positiva del sistema de reclamos.

Tabla n. 23

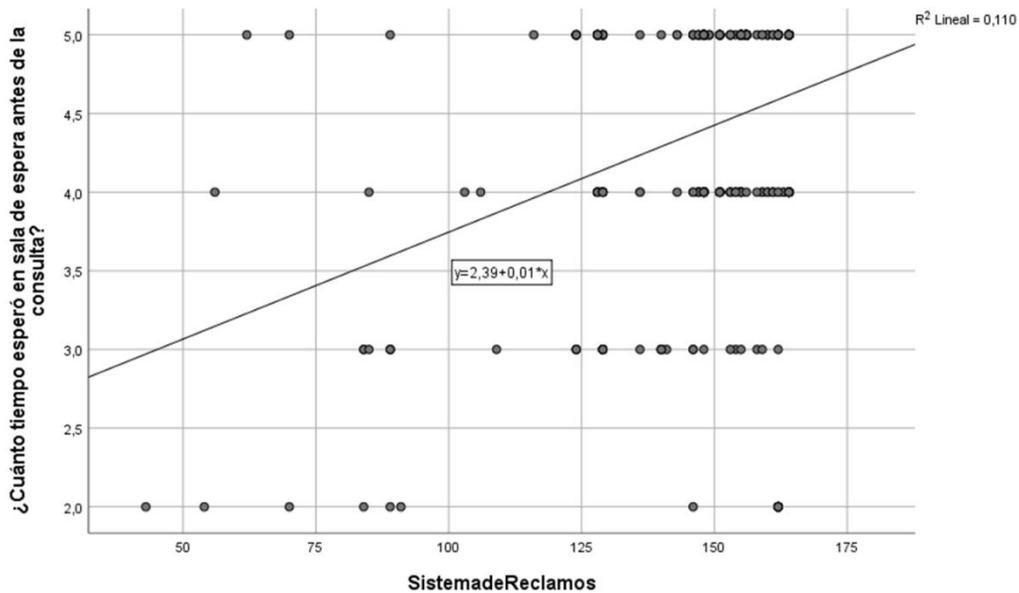
| Correlaciones | | | | |
|-----------------|---|----------------------------|---|---------------------|
| | | | Tiempo en sala de espera antes de la consulta | Sistema de Reclamos |
| Rho de Spearman | Tiempo en sala de espera antes de la consulta | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,190** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 381 | 381 |
| | Sistema de Reclamos | Coeficiente de correlación | 0,190** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 381 | 381 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

-Toma de decisión:

Al presentar correlaciones por el estadígrafo Rho de Spearman (0.000), siendo un p-valor menor al establecido (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que: La duración del tiempo en sala de espera tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Gráfico n. 20



Interpretación:

El gráfico de dispersión muestra la relación entre el tiempo de espera en la sala antes de la consulta y la percepción del sistema de reclamos. La recta de regresión tiene la ecuación $y=2.39+0.01x$, lo que sugiere que a medida que mejora la percepción del sistema de reclamos (aumento en x), el tiempo de espera promedio (representado por y) aumenta ligeramente. El coeficiente R^2 de 0.110 indica que aproximadamente el 11% de la variabilidad en el tiempo de espera se puede explicar por la percepción del sistema de reclamos. Esto sugiere que otros factores, además de la percepción del sistema de reclamos, influyen en el tiempo de espera antes de la consulta.

-Prueba de hipótesis específica 3:

Hipótesis Nula: La duración de tiempo de espera en consultorio no tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Hipótesis Alternativa: La duración de tiempo de espera en consultorio tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

-Nivel de significancia: 0.05

-Estadístico de prueba: Tablas cruzadas y Rho de Spearman

Tabla n. 24

| Tabla cruzada de tiempo de espera en consultorio y Sistema de Reclamos | | | | | | |
|---|---------------------------|----------|----------------------------|----------------|--------------|--------------|
| | | | Sistema de Reclamos | | | Total |
| | | | Malo | Regular | Bueno | |
| Tiempo de espera en consultorio | De 1 a 2 horas | Recuento | 6 | 2 | 0 | 8 |
| | | % | 75,0% | 25,0% | 0,0% | 100,0% |
| | De 31 a 59 minutos | Recuento | 8 | 20 | 21 | 49 |
| | | % | 16,3% | 40,8% | 42,9% | 100,0% |
| | De 16 a 30 min | Recuento | 0 | 46 | 64 | 110 |
| | | % | 0,0% | 41,8% | 58,2% | 100,0% |
| | De 10 a 15 minutos | Recuento | 3 | 84 | 127 | 214 |
| | | % | 1,4% | 39,3% | 59,3% | 100,0% |
| Total | Recuento | 17 | 152 | 212 | 381 | |
| | % | 4,5% | 39,9% | 55,6% | 100,0% | |

Interpretación:

La tabla cruzada muestra cómo la percepción del sistema de reclamos varía con el tiempo de espera en el consultorio. La mayoría de los pacientes que esperaron de 1 a 2 horas calificaron el sistema de reclamos como 'Malo'. En los tiempos de espera más cortos, de 10 a 15 minutos, la mayoría de los pacientes calificaron el sistema como 'Bueno'. Esto sugiere que una menor espera en el consultorio está asociada con una percepción más positiva del sistema de reclamos.

Tabla n. 25

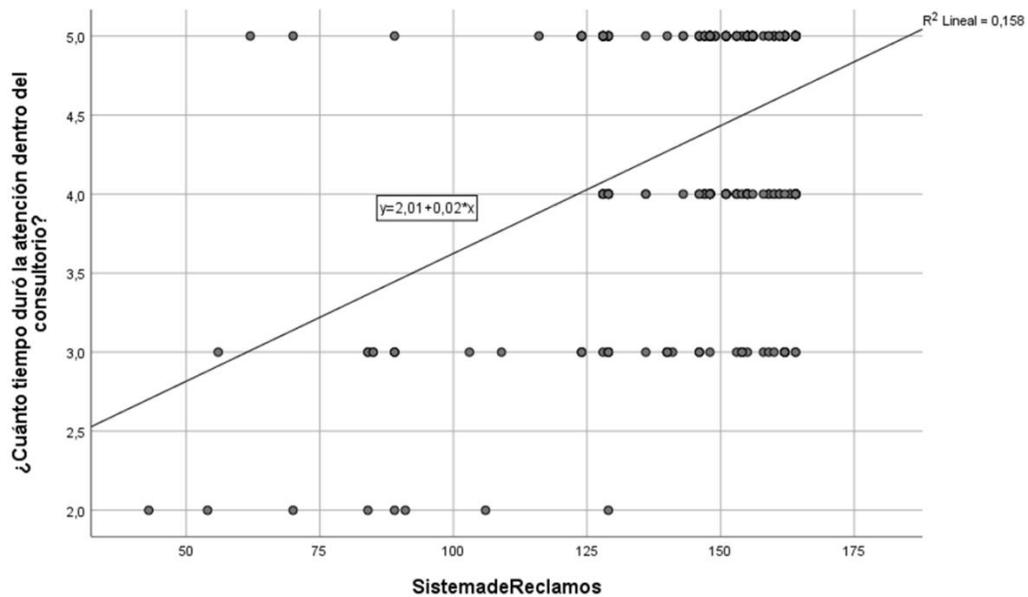
| Correlaciones | | | Tiempo de espera en consultorio | Sistema de Reclamos |
|----------------------|---------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Tiempo de espera en consultorio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,165** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 381 | 381 |
| | Sistema de Reclamos | Coeficiente de correlación | ,165** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 381 | 381 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

-Toma de decisión:

Al presentar correlaciones por el estadígrafo Rho de Spearman (0.000), siendo un p-valor menor al establecido (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que: La duración de tiempo de espera en consultorio tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Gráfico n. 21



Interpretación:

El gráfico de dispersión muestra la relación entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la percepción del sistema de reclamos. La línea de tendencia, con la ecuación $y=2.01+0.02x$, indica una correlación positiva leve entre estas dos variables. A medida que mejora la percepción del sistema de reclamos (aumenta x), el tiempo de atención dentro del consultorio (representado por y) tiende a ser ligeramente más largo. El coeficiente de determinación R^2 es 0.158, lo que significa que aproximadamente el 15.8% de la variabilidad en el tiempo de atención se explica por la percepción del sistema de reclamos

4.1.3. Discusión de resultados

En primer lugar, Itkin et al. (2020) resaltan una demora significativa en tratamientos oncológicos, con una correlación aparentemente baja entre el nivel educativo y la conformidad con el trámite. Esta observación sugiere que factores sistémicos, más que individuales, podrían estar influyendo en la percepción del servicio. Comparativamente, mi investigación indica que la mayoría de los pacientes perciben el tiempo de espera como adecuado, lo cual podría estar relacionado con expectativas previas y la naturaleza del servicio de emergencia, que a menudo se asocia con tiempos de espera impredecibles.

En cuanto a Suárez et al. (2020), se identifica una insatisfacción en la señalética y orientación, aunque los tiempos de espera parecen ser razonables. La discrepancia entre la satisfacción con el tiempo de espera y otros aspectos de la atención puede reflejar un sistema de salud donde ciertos procesos, como la tramitación de citas, funcionan eficientemente, mientras que otros, como la orientación dentro del hospital, requieren mejora.

La investigación de Romero (2022) ofrece una perspectiva gerencial, mostrando que la implementación de mejoras en el triaje puede influir positivamente en la reducción del tiempo de espera. Este hallazgo es consistente con los datos que proporcionó en la presente

investigación, donde la satisfacción con el tiempo de espera es alta. Esto podría sugerir que una gestión eficaz de los procesos de admisión y atención contribuye a la percepción positiva del sistema.

Por otro lado, Jaque (2023) vincula directamente los tiempos de espera con los desenlaces clínicos, un aspecto que no se refleja directamente en los datos proporcionados. No obstante, el alto grado de satisfacción con el tiempo de espera reportado en su estudio puede estar relacionado con una gestión eficiente que, indirectamente, podría contribuir a mejores desenlaces clínicos al reducir la demora en la atención.

En los antecedentes nacionales, Álamo et al. (2020) y Ruiz et al. (2021) destacan la importancia del manejo de reclamos y la calidad de atención médica, respectivamente. Los hallazgos de estos estudios resaltan la complejidad del sistema de reclamos y su impacto en la calidad de la atención, lo cual está alineado con la percepción generalmente positiva del sistema de reclamos en sus datos, donde un 55.6% lo considera bueno.

Además, la investigación de Cajas K. (2021) y Bedoya et al. (2022) subraya la influencia de los sistemas de quejas y el motivo de consulta en la experiencia del tiempo de espera. Estos estudios aportan a la comprensión de que las expectativas y experiencias previas de los pacientes pueden moldear su percepción del tiempo de espera y su disposición a presentar reclamos.

Finalmente, Del Río et al. (2022) proporcionan una perspectiva crítica al mostrar que solo una minoría de los insatisfechos formaliza reclamaciones. Esto podría indicar que, aunque la satisfacción general con el tiempo de espera es alta en su estudio, podría haber una subestimación de las experiencias negativas que no se reflejan en el sistema de reclamos.

Analizando la teoría sobre el tiempo de espera distingue entre espera normal y especial, lo que refleja los hallazgos actuales donde los tiempos de trámite en admisión y en la sala de espera

influyen en la percepción del sistema de reclamos. Esto resuena con la idea de que la variabilidad en la operación y la organización afecta la experiencia del paciente y su propensión a presentar reclamos. Al comparar los antecedentes, estos estudios previos subrayan el descontento con los tiempos de espera y el proceso de atención, al igual que los datos encontrados que muestran una asociación directa entre los tiempos de espera y la satisfacción del sistema de reclamos. Esto sugiere una consistencia en las percepciones de los pacientes a lo largo del tiempo y en diferentes contextos geográficos y de servicios. Por otro lado, las frecuencias y correlaciones hay una tendencia notable de que tiempos de espera más cortos están vinculados a percepciones más positivas del sistema de reclamos. Esta observación está alineada con la teoría que indica que una gestión eficiente del tiempo de espera puede mejorar la satisfacción general del paciente, así como los p-valores y significación estadística obtenidos en las pruebas de hipótesis específicas sugieren que existe una relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera y la percepción del sistema de reclamos. Esto se alinea con la teoría de que el tiempo de espera es un indicador crítico de la calidad del servicio y puede ser un predictor de la satisfacción o insatisfacción del paciente. Por último, integrando estos hallazgos con la teoría y los estudios anteriores, se evidencia que la mejora en la gestión del tiempo de espera y del sistema de reclamos puede ser un camino eficaz hacia la mejora de la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se concluye que el tiempo de espera tiene una correlación directa y significativa con la percepción positiva del sistema de reclamos, con un coeficiente Tau-b de 0.264 y con una significación aproximada de p-valor <0.001 en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.
2. Se concluye que, los procesos de espera en el hospital presentan una asociación con el tiempo en tramitar su cita en admisión con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.190, y con un p-valor <0.001 en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.
3. Se concluye que, los tiempos de trámite antes de ingresar a tópico para **atencion** son indicadores clave de la calidad del servicio y están fuertemente asociados con la satisfacción del sistema de reclamos con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.200 con un p-valor <0.001 en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.
4. Se concluye que, Tiempo de espera en consultorio se encuentra asociado con el sistema de reclamos con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.169 y un p-valor <0.001 , siendo significativo.

5.2 Recomendaciones

Primero se recomienda desarrollar un Programa de Capacitación Integral para el Personal continuada, con módulos específicos en gestión eficiente del tiempo y técnicas avanzadas de atención al cliente. Este programa debe incluir talleres prácticos, evaluaciones periódicas y actualizaciones basadas en las últimas tendencias en servicio al cliente, con el objetivo de incrementar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario en los procesos de admisión.

Segundo se recomienda modernizar y ampliar las Herramientas Tecnológicas para la Gestión de esperas, adoptando y optimizando el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, como plataformas de citas en línea personalizables y sistemas de información digital en tiempo real, para minimizar los tiempos de espera. Estas herramientas deben ser accesibles desde diversos dispositivos y diseñadas para ofrecer una experiencia de usuario intuitiva, facilitando así la gestión de citas y la visualización de tiempos de espera estimados.

Tercero se recomienda desarrollar y realizar un programa de Auditoría y Mejora Continua, enfocado en la eficiencia de los procesos de atención. Este programa debe incluir la identificación de indicadores clave de rendimiento para monitorear los tiempos de espera y la satisfacción del cliente, análisis de datos para identificar cuellos de botella, y la implementación de acciones correctivas basadas en las evidencias recogidas, promoviendo una mejora continua en la calidad del servicio.

Cuarto se recomienda la formación de un Equipo Multidisciplinario para la Gestión de Reclamos, que incluya miembros de distintas áreas (como atención al cliente, tecnología de la información y administración) dedicado exclusivamente al análisis, mejora y gestión eficaz de los sistemas de reclamaciones. Este equipo debe trabajar en la

implementación de procesos más transparentes y eficientes para la gestión de quejas, asegurando respuestas rápidas y la adopción de medidas correctivas que mejoren la experiencia del paciente de manera sustancial.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

1. Alamo j, matzumura jp, gutiérrez hf. reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención 2019. rev. fac. med. hum. abril 2020;20(2): p. 246-253.
2. Kroening HL, Kerr B, Bruce J, Yardley I. Patient complaints as predictors of patient safety incidents. Patient Exp J. 2015;2(1):94-101. doi:10.35680/2372-0247.1052.
3. Guerra navarro y león tafur. tiempo de espera y nivel de ansiedad de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud pachacútec, cajamarca, 2022.universidad privada antenor orrego disponible en:https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10887/1/rep_heidi.guerra_carmen.leon_tiempo.de.espera.y.nivel.de.ansiedad.pdf
4. Castro D, Chamorro Y, Rosado L, Miranda L. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Revista Criterios [Internet]. 2021 [citado 17 marzo 2023]; 28(1): 196-218. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>.
5. Ruiz áp, valiente ym, díaz fa. sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa hospital albrecht trujillo 2020. rev. cienc. tecnol. junio 2021; 17(3): p. 37-43.
6. Organización Mundial de la Salud. 109° Reunión del Consejo Ejecutivo. Punto 3.4 del Orden del día provisional. Calidad de la atención: seguridad del paciente. Informe de la Secretaría. Ginebra: OMS; 2016. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/81600>
7. Del río-mendoza jeny, becerra-canales bladimir, montalvo-del río jeny. reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú rev.med.electrón. ; 44(1): 130-141. disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1684-18242022000100130&lng=es epub 28-feb-2022.
8. Alva S. Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del hospital Víctor Lazarte Echegaray-2019. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú; 2019.
9. Nelson acuña-aguilar, vargas-díaz carmen i, marlene acuña-aguilar. tiempos de espera de pacientes programados en un servicio de ecografía de consulta externa. cuad. - hosp.

- clín. [internet]. 2022 jun [citado 2023 oct 27] ; 63(1): 21-26. disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1652-67762022000100003&lng=es
10. Organización Internacional del Trabajo. Hechos concretos sobre la Seguridad Social. Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra; 2001. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf
 11. Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo. Convenio OIT 102. Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952. Convenio relativo a la norma mínima de la seguridad social. Ginebra; 1952. Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C102
 12. Itkin b, et al., tiempos autorreportados de espera de tratamientos oncológicos y conformidad con el trámite en dos hospitales públicos. rev argent salud publica. julio 2020; 12: p. 1-7.
 13. Sección Oncología del Hospital Juan A. Fernández en el tercer cuatrimestre del 2018. Informe cuatrimestral. Estudio no publicado. 2018.
 14. Olivera E. Tiempo de espera asociado a mortalidad precoz de adultos mayores atendidos en el Servicio de Urgencias Padomi de Lima en el 2020. [Internet]; 2021 [citado 18 marzo 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64766/Olivera_EEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 15. Fernández sb, rizo jn. la queja médica relativa a los servicios de ginecología y obstetricia en méxico, 2001-2015. rev conamed 2018; 23(1): 33-42.
 16. Ochoa c, velasquez aa, campos ma, guzman je. tiempo de espera de acuerdo a la clasificación por triage en urgencias de un hospital de segundo nivel del occidente de méxico.arch. med. urgen.mex. 2017;9 (3):85-88.
 17. Mayén González MC. Evaluación del Triage en el servicio de Urgencias de un Hospital de Segundo Nivel. Tlalnepantla, Estado de México; Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Medicina; 2013. Disponible en: <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000699735/3/0699735.pdf>

18. Informa ei. usuarios esperan más de una hora para ser atendidos en un establecimiento de salud [internet]. gob.pe. [citado el 22 de enero de 2023]. disponible en: <https://m.inei.gob.pe/media/menurecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-170-2014-inei.pdf>
19. García rodríguez, g. r. (2023) satisfacción del usuario en el puesto de salud de shororaguá, chiquimula. revista ciencia multidisciplinaria cunori, 7(1), 187–200. doi: <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.218>
20. De los Ríos Castillo JL, Ávila Rojas TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista Investigación y Educación en Enfermería. 2004;22(2):128-137. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
21. Donabedian A, Bashshur R. An introduction to quality assurance in health care. En: Bashshur R, editor. Universidad de Oxford; 2003. Disponible en: <https://www.pdfdrive.com/an-introduction-to-quality-assurance-in-health-care-d184351049.html>
22. Jaque t. análisis de la asociación clínica entre diagnóstico de ingreso y causa de fallecimiento registrado en pacientes en listas de espera del servicio de salud metropolitano central durante el año 2016 [internet]. santiago, chile: universidad de chile - facultad de medicinaescuela de salud pública; 2023 [citado: 2024, febrero]. disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/193823>
23. Romero, m. (2023). plan de gestión gerencial para la disminución del tiempo de espera para la atención en el servicio de emergencia de un hospital general (tesis de maestría). universidad de las américas, quito. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14910>
24. Suárez lima gj, mutre carriel kb, gonzález calero m. la satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general iess de milagro – ecuador. más vida. rev. cienc. salud [internet]. 3 de marzo de 2022 [citado 7 de febrero de 2024];2(2):31-4. disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83>
25. Cajas k. tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el centro de salud guare - ecuador, 2021 [tesis de maestría]. piura- Perú, universidad cesar vallejo; 2021. disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70517/cajas_ekasd.pdf?sequence=1&isallowed=y

26. Bedoya-ismodes e, ortizrevollar e, mendoza-arana p. motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por covid-19, Perú 2020. *acta med peru.* 2022;39(3): 254-62. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2022.393.2423>
27. Taype-huamaní waldo, chucas-ascencio luis, de la cruz-rojas lucila, amado-tineo jose. tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *an. fac. med.* disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s102555832019000400005&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>.
28. Garcia-sabater, jose p. (2020) la gestión de las tiempos de espera nota técnica riunet repositorio upv <http://hdl.handle.net/10251/137896>
29. Roberto i, medina c, elvira m, parra l, yara m, aguiler a c, et al. importancia de la calidad del servicio al cliente [internet]. *itson.mx*. [citado el 8 de enero de 2023]. disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
30. Gestión de quejas y reclamaciones [internet]. *ionos startup guide*. [citado el 8 de enero de 2023]. disponible en: <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/gestion-de-quejas-y-reclamaciones/>
31. Gestión de los reclamos, quejas y sugerencias [internet]. *instituto nacional de salud*. [citado el 8 de enero de 2023]. disponible en: <https://web.ins.gob.pe/en/node/4309>
32. *Gob.pe*. [citado el 8 de enero de 2023]. disponible en: https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/directriz_atencion_denuncias_ciudadanas_por_el_sistema_nacional_control_bn.pdf
33. Humberto naupas paitan, et.al. metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 4a. edición. bogotá: ediciones de la u, 2014 p.538; 24 cm.
34. Hernández r, et.al. metodología de la investigación. 6a. edición. México: edificio punta santa fe, p. 632.
35. López p. y fachelli s. metodología de la investigación social cuantitativa. [internet] 1a. edición. barcelona: creative commons, p: 64 edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>
36. López-rol d án p, fachelli s. metodología de la investigación social cuantitativa [internet]. *uab.cat*. [citado el 22 de noviembre de 2023]. disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

37. Otzen t, manterola c. técnicas de muestreo sobre una población a estudio sampling techniques on a population study [internet]. conicyt.cl. [citado el 10 de octubre de 2022]. disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
38. Reyna collantes, shirly stefany, and monica paola zambrano salas. "relación entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente en la resolución del problema de salud en el servicio de emergencias del hospital ii essalud pucallpa, 2022." (2023). doi: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/6756/b11_2023_unu_enfermeria_2023_t2e_shirly-reyna_moniczambrano.pdf?sequence=1&isallowed=y
39. Wang Z, Xiong X, Wang S, Yan J, Springer M, Dellinger RP. Causes of Emergency Department Overcrowding and Blockage of Access to Critical Services in Beijing: A 2-Year Study. *The Journal of Emergency Medicine*. 2018;54(5):665-673. DOI: 10.1016/j.jemermed.2018.02.009
40. Velásquez P, Rodríguez A, Jaén J. Metodologías cuantitativas para la optimización del servicio de urgencias: una revisión de la literatura. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*. 2011;10(21):196-218.
41. Esmaeil Fazl Hashemi SM, Sarabi Asiabar A, Rezapour A, Azami-Aghdash S, Hosseini Amnab H, Mirabedini SA. Patient waiting time in hospital emergency different parts of Iran: a systematic review and meta-analysis. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran*. 2017;31(1):457-464. DOI: 10.14196/mjiri.31.79
42. Shen Y, Lee LH. Improving the wait time to consultation at the emergency department. *BMJ Open Quality*. 2018;7(1):e000131. DOI: 10.1136/bmjopen-2017-000131.
43. Pizzo M. Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. [Internet]. 2013 [citado el 29 de agosto de 2013]. Disponible en: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
44. Anierte N. Servicios de Calidad. [Internet]. 2013 [citado el 29 de agosto de 2013]. Disponible en: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
45. Calle Flores KJ. Gestión de reclamos y servicio de atención al paciente en un Hospital de EsSalud de una Provincia de Amazonas. Chiclayo, Perú; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108192/Calle_FKJ-SD.pdf?sequence=1

46. Acuña Lizárraga RE, Ruiz Gómez PJ, Esquivel Paredes LJ. Teoría de colas para minimizartiemposde espera en unaempresa financiera. ingnosis [Internet]. 2 de junio de 2017 [citado 29 de febrero de 2024];3(1):218-32. Disponible en: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ingnosis/article/view/1552>.
47. Vista de Teoría de colas para minimizartiemposde espera en unaempresa financiera [Internet]. Edu.pe. [citado el 1 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ingnosis/article/view/1552/1367>
48. Fadq.org. [citado el 1 de marzo de 2024]. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La Calidad de la Atencion Medica Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La-Calidad-de-la-Atencion-Medica-Donabedian.pdf)
49. Gutierrez Ericson, Ramos Willy, Uribe Martha, Ortega-Loayza Alex G., Torres Christian, Montesinos et al . Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2009 Ene [citado 2024 Feb 29] ; 26(1): 61-65. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013&lng=es.
50. Massip Pérez Coralia, Ortiz Reyes Rosa María, Llantá Abreu María del Carmen, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Dic [citado 2024 Feb 29] ; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
51. El tiempo de espera en la atención en salud [Internet]. Elperuano.pe. [citado el 1 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>
52. Del trabajo de investigacion del instrumento 1

53. ISO 20111, Gestión de la calidad, directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones <https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
54. Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, obra colectiva Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679225/Gesti%C3%B3n%20de%20Reclamos%20en%20las%20entidades%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20p%C3%ABlica.pdf>
55. Huaita Rocha, C. P. A. (2018). “Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018”. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_94b5b8f4800e4560ffa82cbf9b50b40e/Details
56. cao-ombudsman.org OW. Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo par Proyectos de Desarrollo [Internet]. Cao-ombudsman.org. [citado el 1 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/2021-06/implemgrievsp.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|--|--|--|--|---|
| <p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en su dimensión tramite en admisión y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en su dimensión duración de tiempo antes de ingresar al tópico y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en su dimensión duración de tiempo en la atención médica y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023?</p> | <p>Objetivo General Determinar si el tiempo de espera se relaciona con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre el tiempo de espera en su dimensión tramite en admisión y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera en su dimensión duración de tiempo antes de ingresar al tópico y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera en su dimensión duración de tiempo en la atención médica y el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.</p> | <p>Hipótesis General Hi: El tiempo de espera tiene relación directa con el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023. Ho: El tiempo de espera no tiene relación directa con el sistema de reclamos de los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específico I: Hi: El trámite de admisión del tiempo de espera tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023. Ho: El trámite de admisión del tiempo de espera no tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específico II: Hi: La duración del tiempo antes de ingreso al tópico del tiempo de espera tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023. Ho: La duración del tiempo antes de ingreso al tópico del tiempo de espera no tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específico III: Hi: La duración de tiempo en la atención del servicio del tiempo de espera tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023. Ho: La duración de tiempo en la atención del servicio del tiempo de espera no tiene una relación directa con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.</p> | <p>Variable 1 Dimensiones: Tramite en Admisión Duración de tiempo antes de ingresar a tópico Duración de tiempo en la atención del servicio</p> <p>Variable 2 Dimensiones: Horario de atención Capacidad de respuesta Seguridad Gestión documentaria Seguimiento Competencia técnica Resolutividad</p> | <p>Tipo de Investigación Aplicada, alcance: correlacional</p> <p>Método y diseño de la investigación Método: Hipotético deductivo y el diseño de esta investigación es No experimental, prospectivo, cuantitativo de corte transversal.</p> <p>Población Muestra 381</p> |

Anexo 2: Instrumentos

RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2023

Estimado (paciente, Sr. Sra., Srta.)

- Le entregamos un cuestionario cuyo objetivo es Determinar si el tiempo de espera se relaciona con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Es aplicado por LEIDY STEFANY HUARCAYA SURAY, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de MAESTRO.

Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá LOGRAR LA VALIDACION Y TENER LA POSISIBILIDAD DE TITULARME EN LA MAESTRIA DE GESTION EN SALUD.

Para participar usted ha sido seleccionado por azar (como en un sorteo), para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Completarla le llevará alrededor de 25 A 30 minutos. Además, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio. Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con:

922796326

LEIDY23160@GMAIL.COM

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

E.P.G

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO

Este consta de preguntas sobre sus datos básicos (nombre, edad, etc.) y 45 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN EN TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

N.º DE FICHA:.....

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer el tiempo de espera en las diferentes áreas del establecimiento de salud para acceder a una atención médica y su percepción de satisfacción respecto al tiempo esperado, para iniciar necesitamos información respecto a sus datos personales, los instrumentos serán anónimos y confidencial, pero que los resultados serán de mucho beneficio para la presente investigación. Por favor sírvase contestar todas las preguntas.

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

| | | |
|------------------------------------|-------------|---|
| 1. Condición del encuestado | Usuario | 0 |
| | acompañante | 1 |
| 2. Edad del encuestado en años | | |
| 3. Sexo | Masculino | 1 |
| | mujer | 2 |
| 4. Grado de Instrucción | Ninguno | 0 |
| | Primaria | 1 |
| | Secundaria | 2 |
| | Superior | 3 |
| | No Sabe | 4 |
| 5. Consultorio donde será atendido | Emergencia | 1 |
| | CREDE | 2 |
| | Obstetricia | 3 |
| | Odontología | 4 |

A. TIEMPO DE ESPERA EN LAS ÁREAS DE CONSULTA EXTERNA

| | | |
|--|--------------------|---|
| 1. ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión? | Más de 2 horas | 1 |
| | De 1 a 2 horas | 2 |
| | De 31 a 59 minutos | 3 |
| | De 16 a 30 minutos | 4 |
| | De 10 a 15 minutos | 5 |
| 2. ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta? | Más de 2 horas | 1 |
| | De 1 a 2 horas | 2 |
| | De 31 a 59 minutos | 3 |
| | De 16 a 30 minutos | 4 |
| | De 10 a 15 minutos | 5 |

| | | |
|--|--------------------|---|
| 3. ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio? | Más de 2 horas | 1 |
| | De 1 a 2 horas | 2 |
| | De 31 a 59 minutos | 3 |
| | De 16 a 30 minutos | 4 |
| | De 10 a 15 minutos | 5 |

Satisfacción:

| | | |
|--|----|---|
| En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud? | Si | 1 |
| | No | 2 |

CUESTIONARIO APLICADO PARA MEDIR EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar en qué medida el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en el servicio de emergencia del hospital San Juan Lurigancho, Lima. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un aspa (X) en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Casi nunca 1 Nunca 0

| N.º | Ítems | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|-------------------------------|--|---------|--------------|---------|------------|-------|
| Horario de atención | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | ¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada? | | | | | |
| 4 | ¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas? | | | | | |
| 5 | ¿Al asistir al centro de salud, hay disponibilidad para la atención al paciente? | | | | | |
| 6 | ¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 7 | ¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes? | | | | | |
| 8 | ¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 9 | ¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna? | | | | | |
| 10 | ¿Percibe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial? | | | | | |
| 11 | ¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica? | | | | | |
| 12 | ¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio? | | | | | |
| 13 | ¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital? | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 14 | ¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que el personal le trasmite confianza? | | | | | |
| 16 | ¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente? | | | | | |
| 17 | ¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado? | | | | | |
| 18 | ¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente? | | | | | |
| 19 | ¿Recibe información veraz y oportuna? | | | | | |
| Gestión documentaria | | | | | | |
| 20 | ¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones? | | | | | |
| 21 | ¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud? | | | | | |
| 22 | ¿Le informan sobre su estado de salud? | | | | | |
| 23 | ¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad? | | | | | |
| 24 | ¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta? | | | | | |
| Seguimiento | | | | | | |
| 25 | ¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.? | | | | | |
| 26 | ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital? | | | | | |
| 27 | ¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente? | | | | | |
| 28 | ¿El personal del hospital que le atiende es especializado? | | | | | |
| 29 | ¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno? | | | | | |
| 30 | ¿El personal del hospital es monitoreado para solucionar su problema que presento en el momento de la atención? | | | | | |
| Competencia técnica | | | | | | |
| 31 | ¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento? | | | | | |
| 32 | ¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden? | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|
| 33 | ¿La atención es inmediata a su llegada al hospital? | | | | | |
| 34 | ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente? | | | | | |
| 35 | ¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal? | | | | | |
| Resolutividad | | | | | | |
| 36 | ¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades? | | | | | |
| 37 | ¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución? | | | | | |
| 38 | ¿Son resueltas sus inquietudes? | | | | | |
| 39 | ¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene? | | | | | |
| 40 | ¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos? | | | | | |
| 41 | ¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa? | | | | | |

Anexo 3: Validez del instrumento

La validez consiste en identificar el nivel o grado en que el cuestionario de forma veraz realiza la medición de la variable analizada; en el presente estudio, esto se llevó a cabo mediante el criterio de expertos, donde se pidió a 5 expertos con grado de magister a participar en esta parte del proceso de validación. Los expertos realizaron la evaluación de cada cuestionario con el fin de determinar la relevancia, coherencia y claridad de las preguntas (Galicia et al., 2017).

| | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | TSI | TOTAL | P. binomial |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-------|-------------|
| Pertinencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 0.03125 |
| relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 0.03125 |
| claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 0.03125 |

Apellidos y nombres de expertos:

- Pablo Yvan Beste Bandenay
- Carlos Jesus Carlos Ajalcriña
- Leonil Pickmann Flores
- Jenner Fabian Ramirez
- Erick SergueyLlona Garcias

"RELACION ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2022- 2023"

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia 1 | | Relevancia 2 | | Claridad 3 | | Sugerencias |
|---|--|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
| VARIABLE 1: EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: Horario de atención | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Al asistir al centro de salud, hay disponibilidad para la atención al paciente? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Percebe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿El ambiente dónde es atendido es satisfactorio? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | | |
| 14 | ¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que el personal le transmite confianza? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 19 | ¿Recibe información veraz y oportuna? | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DOCUMENTARIA | | | | | | | | | |
| 20 | ¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones? | X | | | | | | | |
| 21 | ¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud? | X | | X | | X | | | |
| 22 | ¿Le informan sobre su estado de salud? | X | | X | | X | | | |
| 23 | ¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad? | X | | X | | X | | | |
| 24 | ¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta? | X | | X | | X | | | |
| DIMENSIÓN 5: SEGUIMIENTO | | | | | | | | | |
| 25 | ¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.? | X | | X | | X | | | |
| 26 | ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital? | X | | X | | X | | | |
| 27 | ¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente? | X | | X | | X | | | |
| 28 | ¿El personal del hospital que le atiende es especializado? | X | | X | | X | | | |
| 29 | ¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno? | X | | X | | X | | | |
| DIMENSIÓN 6: COMPETENCIA TECNICA | | | | | | | | | |
| 31 | ¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento? | X | | X | | X | | | |
| 32 | ¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden? | X | | X | | X | | | |
| 33 | ¿La atención es inmediata a su llegada al hospital? | X | | X | | X | | | |
| 34 | ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente? | X | | X | | X | | | |
| 35 | ¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal? | X | | X | | X | | | |
| DIMENSIÓN 7: RESOLUTIVIDAD | | | | | | | | | |
| 36 | ¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades? | X | | X | | X | | | |
| 37 | ¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución? | X | | X | | X | | | |
| 38 | ¿Son resueltas sus inquietudes? | X | | X | | X | | | |
| 39 | ¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene? | X | | X | | X | | | |
| 40 | ¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos | X | | X | | X | | | |
| 41 | ¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa? | X | | X | | X | | | |

| VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
| DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE ESPERA EN ADMISION | | | | | | | | |
| 42 | ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA | | | | | | | | |
| 43 | ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA | | | | | | | | |
| 44 | ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: SATISFACCION | | | | | | | | |
| 45 | En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pablo Yuan Gest Backmay.....

DNI:.....06532412...

Especialidad del validador: Magister en economía de la salud.....

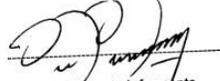
...06...de...10...del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

"RELACION ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2022- 2023"

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia 1 | Relevancia 2 | Claridad 3 | Sugerencias |
|--|--|---------------|--------------|------------|-------------|
| VARIABLE 1: EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS | | | | | |
| DIMENSION 1: Horario de atención | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 2 | ¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 3 | ¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 4 | ¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 5 | ¿Al asistir al centro de salud, hay disponibilidad para la atención al paciente? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 6 | ¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| DIMENSION 2: Capacidad de respuesta | | | | | |
| 7 | ¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 8 | ¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 9 | ¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 10 | ¿Percebe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencia? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 11 | ¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 12 | ¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 13 | ¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| DIMENSION 3: Seguridad | | | | | |
| 14 | ¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 15 | ¿Considera que el personal le transmite confianza? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 16 | ¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 17 | ¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 18 | ¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente? | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|
| 19 | ¿Recibe información veraz y oportuna? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| DIMENSION 4: GESTIÓN DOCUMENTARIA | | | | | | | |
| 20 | ¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 21 | ¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 22 | ¿Le informan sobre su estado de salud? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 23 | ¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 24 | ¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| DIMENSION 5: SEGUIMIENTO | | | | | | | |
| 25 | ¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 26 | ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 27 | ¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 28 | ¿El personal del hospital que le atiende es especializado? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 29 | ¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| DIMENSION 6: COMPETENCIA TECNICA | | | | | | | |
| 31 | ¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 32 | ¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 33 | ¿La atención es inmediata a su llegada al hospital? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 34 | ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 35 | ¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| DIMENSION 7: RESOLUTIVIDAD | | | | | | | |
| 36 | ¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 37 | ¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 38 | ¿Son resueltas sus inquietudes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 39 | ¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 40 | ¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 41 | ¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| DIMENSION 1: TIEMPO DE ESPERA EN ADMISION | | | | | | | |
| 42 | ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| DIMENSION 2: TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA | | | | | | | |
| 43 | ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| DIMENSION 3: TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA | | | | | | | |
| 44 | ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| DIMENSION 4: SATISFACCIÓN | | | | | | | |
| 45 | En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DIAZ ALATORRA CARLOS Jesus

DNI: 67416042

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias: Administrador y Gerencia

05 de 09 del 2022



Firma del Experto Informante

- 1**Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3Claridad: 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

"RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2022- 2023"

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia 1 | Relevancia 2 | Claridad 3 | Sugerencias |
|--|--|---------------|--------------|------------|-------------|
| VARIABLE 1: EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: Horario de atención | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado? | ✓ | | | |
| 2 | ¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes? | ✓ | | | |
| 3 | ¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada? | ✓ | | | |
| 4 | ¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas? | ✓ | | | |
| 5 | ¿Al asistir al centro de salud, hay disponibilidad para la atención al paciente? | ✓ | | | |
| 6 | ¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento? | ✓ | | | |
| DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | | |
| 7 | ¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes? | ✓ | | | |
| 8 | ¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta? | ✓ | | | |
| 9 | ¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna? | ✓ | | | |
| 10 | ¿Percebe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial? | ✓ | | | |
| 11 | ¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica? | ✓ | | | |
| 12 | ¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio? | ✓ | | | |
| 13 | ¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital? | ✓ | | | |
| DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | |
| 14 | ¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud? | ✓ | | | |
| 15 | ¿Considera que el personal le transmite confianza? | ✓ | | | |
| 16 | ¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente? | ✓ | | | |
| 17 | ¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado? | ✓ | | | |
| 18 | ¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente? | ✓ | | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| 19 | ¿Recibe información veraz y oportuna? | ✓ | | | | |
| DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DOCUMENTARIA | | | | | | |
| 20 | ¿Le brindan confianza para que le consulte su problema y/o preocupaciones? | ✓ | | | | |
| 21 | ¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud? | ✓ | | | | |
| 22 | ¿Le informan sobre su estado de salud? | ✓ | | | | |
| 23 | ¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad? | ✓ | | | | |
| 24 | ¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta? | ✓ | | | | |
| DIMENSIÓN 5: SEGUIMIENTO | | | | | | |
| 25 | ¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.? | ✓ | | | | |
| 26 | ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital? | ✓ | | | | |
| 27 | ¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente? | ✓ | | | | |
| 28 | ¿El personal del hospital que le atiende es especializado? | ✓ | | | | |
| 29 | ¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno? | ✓ | | | | |
| DIMENSIÓN 6: COMPETENCIA TECNICA | | | | | | |
| 31 | ¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento? | ✓ | | | | |
| 32 | ¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden? | ✓ | | | | |
| 33 | ¿La atención es inmediata a su llegada al hospital? | ✓ | | | | |
| 34 | ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente? | ✓ | | | | |
| 35 | ¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal? | ✓ | | | | |
| DIMENSIÓN 7: RESOLUTIVIDAD | | | | | | |
| 36 | ¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades? | ✓ | | | | |
| 37 | ¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución? | ✓ | | | | |
| 38 | ¿Son resueltas sus inquietudes? | ✓ | | | | |
| 39 | ¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene? | ✓ | | | | |
| 40 | ¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos? | ✓ | | | | |
| 41 | ¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa? | ✓ | | | | |

| VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|
| DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE ESPERA EN ADMISION | | | | | | |
| 42 | ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión? | ✓ | | | | |
| DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA | | | | | | |
| 43 | ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta? | ✓ | | | | |
| DIMENSIÓN 3: TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA | | | | | | |
| 44 | ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio? | ✓ | | | | |
| DIMENSIÓN 4: SATISFACCION | | | | | | |
| 45 | En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud? | ✓ | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... PICKMANN FLORES LEONIL

DNI: 09832080

Especialidad del validador: DOCTOR SALUD COLECTIVA

... 05 ... de ... 09 ... del 2022

Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

"RELACION ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2022- 2023"

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia 1 | | Relevancia 2 | | Claridad 3 | | Sugerencias |
|---|--|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
| VARIABLE 1: EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS | | | | | | | | |
| DIMENSION 1: Horario de atención | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 2 | ¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Al asistir al centro de salud, hay disponibilidad para la atención al paciente? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Percebe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3: Seguridad | | | | | | | | |
| 14 | ¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que el personal le transmite confianza? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente? | X | | X | | X | | |

| 19 | ¿Recibe información veraz y oportuna? | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| DIMENSION 4: GESTIÓN DOCUMENTARIA | | | | | | | | | |
| 20 | ¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones? | X | | X | | X | | X | |
| 21 | ¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud? | X | | X | | X | | X | |
| 22 | ¿Le informan sobre su estado de salud? | X | | X | | X | | X | |
| 23 | ¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad? | X | | X | | X | | X | |
| 24 | ¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta? | X | | X | | X | | X | |
| DIMENSION 5: SEGUIMIENTO | | | | | | | | | |
| 25 | ¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.? | X | | X | | X | | X | |
| 26 | ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital? | X | | X | | X | | X | |
| 27 | ¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente? | X | | X | | X | | X | |
| 28 | ¿El personal del hospital que le atiende es especializado? | X | | X | | X | | X | |
| 29 | ¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno? | X | | X | | X | | X | |
| DIMENSION 6: COMPETENCIA TECNICA | | | | | | | | | |
| 31 | ¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento? | X | | X | | X | | X | |
| 32 | ¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden? | X | | X | | X | | X | |
| 33 | ¿La atención es inmediata a su llegada al hospital? | X | | X | | X | | X | |
| 34 | ¿En los momentos en los que necesita la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente? | X | | X | | X | | X | |
| 35 | ¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal? | X | | X | | X | | X | |
| DIMENSION 7: RESOLUTIVIDAD | | | | | | | | | |
| 36 | ¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades? | X | | X | | X | | X | |
| 37 | ¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución? | X | | X | | X | | X | |
| 38 | ¿Son resueltas sus inquietudes? | X | | X | | X | | X | |
| 39 | ¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene? | X | | X | | X | | X | |
| 40 | ¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos? | X | | X | | X | | X | |
| 41 | ¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa? | X | | X | | X | | X | |

| VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA | | | | | | | |
|--|--|----|----|----|----|----|----|
| DIMENSION 1: TIEMPO DE ESPERA EN ADMISION | | | | | | | |
| 42 | ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión? | Si | No | Si | No | Si | No |
| | | X | | X | | X | |
| DIMENSION 2: TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA | | | | | | | |
| 43 | ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta? | Si | No | Si | No | Si | No |
| | | X | | X | | X | |
| DIMENSION 3: TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA | | | | | | | |
| 44 | ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio? | Si | No | Si | No | Si | No |
| | | X | | X | | X | |
| DIMENSION 4: SATISFACCION | | | | | | | |
| 45 | En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud? | Si | No | Si | No | Si | No |
| | | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jenniffer Fabiana Ramirez

DNI: 15.739.947

Especialidad del validador: Administración en Salud

... 09 de ... 10 del 2022

Firma del Experto Informante

"RELACION ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2022- 2023"

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia 1 | | Relevancia 2 | | Claridad 3 | | Sugerencias |
|---|--|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
| VARIABLE 1: EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSION 1: Horario de atención | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el horario de atención en el hospital es apropiado? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que son convenientes los horarios de atención, para la atención de los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que en el hospital se respeta el orden de llegada? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal del hospital muestra comprensión ante sus necesidades médicas? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Al asistir al centro de salud, hay disponibilidad para la atención al paciente? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera que el personal del hospital tiene buen rendimiento? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera que en el Hospital se esfuerzan por dar respuesta rápida a sus inquietudes? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Según su criterio el personal se esfuerza por cumplir con el servicio que presta? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que el personal del hospital responde a sus inquietudes de manera oportuna? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Percebe usted una atención eficiente por parte del personal del centro asistencial? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera importante, que se cumpla lo prometido en cuanto a la atención médica? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿El ambiente donde es atendido es satisfactorio? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Se limpian constantemente las instalaciones del hospital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3: Seguridad | | | | | | | | |
| 14 | ¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su salud? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que el personal le transmite confianza? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera que el Centro de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad establecidas legalmente? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 19 | ¿Recibe información veraz y oportuna? | | | | | | | | | |
| DIMENSION 4: GESTIÓN DOCUMENTARIA | | | | | | | | | | |
| 20 | ¿Le brindan confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones? | X | | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Escuchan con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud? | X | | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Le informan sobre su estado de salud? | X | | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Le informan cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad? | X | | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Se le brinda la adecuada privacidad durante la atención o consulta? | X | | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 5: SEGUIMIENTO | | | | | | | | | | |
| 25 | ¿El médico que le atiende mantiene suficiente comunicación con Ud.? | X | | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el hospital? | X | | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿La respuesta de su examen realizado llega oportunamente? | X | | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿El personal del hospital que le atiende es especializado? | X | | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿Su atención es permanente a cargo del médico de turno? | X | | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 6: COMPETENCIA TECNICA | | | | | | | | | | |
| 31 | ¿Se le pide permiso antes de realizar cualquier procedimiento? | X | | X | | X | | X | | |
| 32 | ¿Se acompaña con algún familiar a realizarse sus exámenes que le piden? | X | | X | | X | | X | | |
| 33 | ¿La atención es inmediata a su llegada al hospital? | X | | X | | X | | X | | |
| 34 | ¿En los momentos en los que necesita la ayuda/atención del personal, la atienden rápida y oportunamente? | X | | X | | X | | X | | |
| 35 | ¿Fue usted trasladada inmediatamente cuando se sintió mal? | X | | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 7: RESOLUTIVIDAD | | | | | | | | | | |
| 36 | ¿Considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades? | X | | X | | X | | X | | |
| 37 | ¿Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución? | X | | X | | X | | X | | |
| 38 | ¿Son resueltas sus inquietudes? | X | | X | | X | | X | | |
| 39 | ¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que usted tiene? | X | | X | | X | | X | | |
| 40 | ¿Considera que hay receptividad en la comunicación con el doctor y los administrativos? | X | | X | | X | | X | | |
| 41 | ¿El doctor elabora su diagnóstico de forma clara y precisa? | X | | X | | X | | X | | |

| VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| DIMENSION 1: TIEMPO DE ESPERA EN ADMISION | | | | | | | | |
| 42 | ¿Cuánto tiempo se tomó tramitar su cita en admisión? | X | | X | | X | | X |
| DIMENSION 2: TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA | | | | | | | | |
| 43 | ¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la consulta? | X | | X | | X | | X |
| DIMENSION 3: TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA | | | | | | | | |
| 44 | ¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio? | X | | X | | X | | X |
| DIMENSION 4: SATISFACCION | | | | | | | | |
| 45 | En términos generales, ¿Se siente usted satisfecho con el tiempo que esperó durante su atención en este centro de salud? | X | | X | | X | | X |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/Mg: LIDIA GARCIA PEREZ

DNI: 42200000

Especialidad del validador: DR. CUESTIÓN AMBIENTAL

..... de del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

³Claridad: 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

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento - EL SISTEMA DE QUEJAS y RECLAMOS

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| 0,921 | 0,919 | 37 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|-----|--------|------------------|-----|
| P2 | 2,3900 | ,74880 | 200 |
| P3 | 2,3150 | ,74737 | 200 |
| P4 | 2,5250 | ,58402 | 200 |
| P5 | 2,8600 | ,41383 | 200 |
| P6 | 3,6350 | ,59459 | 200 |
| P8 | 2,3850 | ,74805 | 200 |
| P9 | 2,3200 | ,74860 | 200 |
| P10 | 2,5250 | ,58402 | 200 |
| P11 | 2,8650 | ,42150 | 200 |
| P12 | 3,6200 | ,59782 | 200 |
| P13 | 2,4500 | ,51850 | 200 |
| P14 | 2,7650 | ,48055 | 200 |
| P15 | 2,4500 | ,51850 | 200 |
| P16 | 2,3200 | ,74860 | 200 |
| P17 | 2,5250 | ,58402 | 200 |
| P18 | 2,8650 | ,42150 | 200 |
| P19 | 3,6200 | ,59782 | 200 |
| P20 | 2,3200 | ,74860 | 200 |
| P21 | 2,5200 | ,58421 | 200 |
| P22 | 2,8600 | ,42580 | 200 |
| P23 | 3,6150 | ,60714 | 200 |
| P24 | 2,9300 | ,25579 | 200 |
| P25 | 2,3850 | ,74805 | 200 |
| P26 | 2,3250 | ,74979 | 200 |
| P27 | 2,4800 | ,58421 | 200 |

| | | | |
|-----|--------|--------|-----|
| P28 | 2,8600 | ,42580 | 200 |
| P29 | 3,6200 | ,59782 | 200 |
| P31 | 2,3900 | ,74880 | 200 |
| P32 | 2,3200 | ,74186 | 200 |
| P33 | 2,5400 | ,60848 | 200 |
| P34 | 2,7650 | ,48055 | 200 |
| P35 | 3,6350 | ,59459 | 200 |
| P37 | 2,4500 | ,51850 | 200 |
| P38 | 2,3200 | ,74860 | 200 |
| P39 | 2,5250 | ,58402 | 200 |
| P40 | 2,8500 | ,43410 | 200 |
| P41 | 3,6050 | ,60896 | 200 |

Estadísticas de elemento de resumen

| | Media | Mínimo | Máximo | Rango | Máximo / Mínimo | Varianza | N de elementos |
|-----------------------------|-------|--------|--------|-------|--------------------|----------|----------------|
| Covarianzas entre elementos | ,087 | -,048 | ,561 | ,609 | -11,599 | ,017 | 37 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|----------------------------------|---|
| P2 | 99,3600 | 122,895 | ,392 | . | ,920 |
| P3 | 99,4350 | 119,262 | ,622 | . | ,917 |
| P4 | 99,2250 | 122,085 | ,584 | . | ,918 |
| P5 | 98,8900 | 125,897 | ,420 | . | ,920 |
| P6 | 98,1150 | 122,343 | ,553 | . | ,918 |
| P8 | 99,3650 | 122,997 | ,386 | . | ,920 |
| P9 | 99,4300 | 119,161 | ,627 | . | ,917 |
| P10 | 99,2250 | 122,085 | ,584 | . | ,918 |
| P11 | 98,8850 | 125,801 | ,422 | . | ,920 |
| P12 | 98,1300 | 122,405 | ,545 | . | ,918 |
| P13 | 99,3000 | 128,181 | ,129 | . | ,922 |
| P14 | 98,9850 | 130,517 | -,071 | . | ,924 |

| | | | | | |
|-----|---------|---------|------|---|------|
| P15 | 99,3000 | 128,181 | ,129 | . | ,922 |
| P16 | 99,4300 | 119,161 | ,627 | . | ,917 |
| P17 | 99,2250 | 122,085 | ,584 | . | ,918 |
| P18 | 98,8850 | 125,801 | ,422 | . | ,920 |
| P19 | 98,1300 | 122,405 | ,545 | . | ,918 |
| P20 | 99,4300 | 119,161 | ,627 | . | ,917 |
| P21 | 99,2300 | 122,188 | ,576 | . | ,918 |
| P22 | 98,8900 | 125,656 | ,433 | . | ,920 |
| P23 | 98,1350 | 122,268 | ,546 | . | ,918 |
| P24 | 98,8200 | 129,877 | ,004 | . | ,922 |
| P25 | 99,3650 | 122,997 | ,386 | . | ,920 |
| P26 | 99,4250 | 119,090 | ,630 | . | ,917 |
| P27 | 99,2700 | 121,525 | ,629 | . | ,917 |
| P28 | 98,8900 | 125,696 | ,428 | . | ,920 |
| P29 | 98,1300 | 122,405 | ,545 | . | ,918 |
| P31 | 99,3600 | 122,895 | ,392 | . | ,920 |
| P32 | 99,4300 | 119,372 | ,620 | . | ,917 |
| P33 | 99,2100 | 121,584 | ,597 | . | ,917 |
| P34 | 98,9850 | 126,939 | ,258 | . | ,921 |
| P35 | 98,1150 | 122,343 | ,553 | . | ,918 |
| P37 | 99,3000 | 128,181 | ,129 | . | ,922 |
| P38 | 99,4300 | 119,161 | ,627 | . | ,917 |
| P39 | 99,2250 | 122,085 | ,584 | . | ,918 |
| P40 | 98,9000 | 125,658 | ,423 | . | ,920 |
| P41 | 98,1450 | 122,014 | ,564 | . | ,918 |

Confiabilidad del instrumento – TIEMPO DE ESPERA DE USUARIOS

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0,950 | 0,928 | 4 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|----|--------|------------------|----|
| P1 | 2,7400 | 0,58662 | 20 |
| P2 | 4,2200 | 0,61929 | 20 |
| P3 | 4,9000 | 0,30075 | 20 |
| P4 | 1,8300 | 0,37658 | 20 |

Estadísticas de elemento de resumen

| | Media | Mínimo | Máximo | Rango | Máximo / Mínimo | Varianza | N de elementos |
|-----------------------------|-------|--------|--------|-------|-----------------|----------|----------------|
| Covarianzas entre elementos | ,007 | -,011 | ,042 | ,053 | -3,836 | ,000 | 4 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----|--|---|--|----------------------------------|---|
| P1 | 10,9500 | 121,525 | ,629 | ,018 | 0,938 |
| P2 | 9,4700 | 125,696 | ,428 | ,014 | 0,915 |
| P3 | 8,7900 | 122,405 | ,545 | ,018 | 0,912 |
| P4 | 11,8600 | 122,895 | ,392 | ,014 | 0,913 |

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 05 de diciembre de 2023

Investigador
Huarcaya Suray Leidy Stefany
Exp. N°: 1124-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2023” Versión 02 con fecha 27/11/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 29/10/2023.
- Formulario de Asentimiento Informado Versión 01 con fecha 29/10/2023.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Huarcaya Suray Leidy Stefany y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI-UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: “GESTIÓN EN SALUD”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómesese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Relación Entre El Tiempo De Espera Y El Sistema De Reclamos En Pacientes De Emergencia Del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Nombre del investigador principal: Leidy Stefany Huarcaya Suray

Propósito del estudio: Determinar si el tiempo de espera se relaciona con el sistema de reclamos en los pacientes de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2023.

Participantes: Pacientes y /o familiares que se encuentran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Participación voluntaria: el presente trabajo de investigación será de manera voluntaria.

Beneficios por participar: Mejora para el establecimiento de salud.

Inconvenientes y riesgos: Llenado incompleto de encuestas.

Costo por participar: No tiene costo.

Remuneración por participar: Sin remuneración.

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo leidy23160@gmail.com y teléfono 922796326

Contacto con el Comité de Ética: comite.etica@uwiener.edu.pe

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....

Edad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Juan de Lurigancho, 31 de Octubre del 2023

CARTA N° 128- 2023-UADI-HSJL

LIC. HUARCAYA SURAY LEIDY STEFANY
TECNÓLOGO MÉDICO – LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER-ESCUELA DE POSGRADO.

Presente. –

ASUNTO : Autorización para la aplicar de Instrumento en el Hospital San Juan de Lurigancho.

REFERENCIA : S/N

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y según documento de la referencia, hacer de conocimiento que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación y la Coordinación de Investigación **AUTORIZA**, a la Investigadora Principal: Lic. **HUARCAYA SURAY LEIDY STEFANY**, Alumna de la Universidad Norbert Wiener, Escuela de Posgrado, en relación a la Investigación titulada: "**RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2023**"

Asimismo, deseándole éxitos en la mencionada investigación, la misma que deberá servir de aporte a la sociedad con miras a dar soluciones; por ello, se solicita que se nos remita el informe final a fin de implementar mejoras con los resultados y conclusiones que se obtengan.

Sin otro particular me suscribo de Ud.,

Atentamente,

 **MINISTERIO DE SALUD**
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA CENTRO
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO


MC. CARLOS ALBERTO HURTADO RUBIO
CMP. N° 031644 - RNE. N° 017232
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

CONSTANCIA

La Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación- Coordinación de Investigación y el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital San Juan de Lurigancho, APROBÓ la Revisión del Proyecto de Investigación titulado:

“RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y EL SISTEMA DE RECLAMOS EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2023.”

INVESTIGADORA PRINCIPAL:

- Lic. HUARCAYA SURAY LEIDY STEFANY

Dicho trabajo de investigación será desarrollado para Optar el Grado de Maestro en Gestión en la Salud, de la Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Posgrado.

Se expide la presente para los fines que convenga al interesado.

San Juan de Lurigancho, 01 de Noviembre del 2023


M.C. CARLOS ALBERTO HURTADO RUBIO B°
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital San Juan de Lurigancho



Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.uwiener.edu.pe Internet | 3% |
| 2 | repositorio.unapiquitos.edu.pe Internet | 2% |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Internet | 1% |
| 4 | hdl.handle.net Internet | <1% |
| 5 | repositorio.uchile.cl Internet | <1% |
| 6 | uwiener on 2023-04-20 Submitted works | <1% |
| 7 | uwiener on 2023-10-17 Submitted works | <1% |
| 8 | Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-14 Submitted works | <1% |

Anexo 9: Evidencia Fotográfica

