



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

TIEMPO DE ESPERA CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2021

Para optar el grado académico de:

MAESTRO DE GESTIÓN EN

SALUD

Autor: VARGAS ORIHUELA, MARITZA KARINA

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4060-0505

Asesor: Mg. HERMOZA MOQUILLAZA, ROCÍO

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7690-9227

Lima – Perú

2022

Título

TIEMPO DE ESPERA CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2021

Dedicatoria

A mi Sra. madre, sin ella no lo habría culminado con éxito. Ya que su bendición a lo largo de la vida me protege y me conlleva por el sendero del bien. Por todo ello te ofrezco mi tesis de ofrenda a tu paciencia y amor. Te amo madre mía

Agradecimiento

Sr. Dios tu bondad y tu amor no tienen límites, permites mis alegrías sean fruto de mis logros que son resultado de tu apoyo.

La presente tesis ha sido resultado de arduo trabajo e impulso de mi Sra. madre e hijos a quienes agradezco infinitamente.

Gracias por estar presente en todas las etapas de mi vida siempre inculcándome lo mejor, ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Siempre tendré en cuenta que cada momento vivido son únicos e incomparables no perderé la oportunidad de corregir mis errores, que mañana puedo empezar de nuevo, sin importar lo mucho que me equivoque con el único objetivo de ser mejor persona y profesional cada día.

Índice	
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria (opcional)	iii
Agradecimiento (opcional)	iv
Índice (general, de tablas y gráficos)	v
Resumen (español)	viii
Abstract (inglés)	ix
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica	6
1.5 Limitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	7
1.5.3 Recursos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Antecedentes Nacionales	8
2.1.2 Antecedentes internacionales	10
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Formulación de hipótesis	16

2.3.1	Hipótesis general	16
2.3.2	Hipótesis específicas	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		18
3.1	Método de investigación	18
3.2	Enfoque investigativo	18
3.3	Tipo de investigación	18
3.4	Diseño de la investigación	18
3.5	Población, muestra y muestreo	19
3.6	Variables y operacionalización	20
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1	Técnica	22
3.7.2	Descripción	22
3.7.3	Validación	23
3.7.4	Confiabilidad	24
3.8	Procesamiento y análisis de datos	24
3.9	Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		26
4.1	Resultados	26
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	26
4.1.2	Prueba de hipótesis	28
4.1.3	Discusión de resultados	32
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		36
5.1	Conclusiones	36
5.2	Recomendaciones	37
REFERENCIAS		37
ANEXOS		44
	Anexo1: Matriz de consistencia	44

Anexo 2: Instrumentos	46
Anexo 3: Validez del instrumento	46
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	50
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	50
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	51
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los dato	52
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	55

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario. El método del estudio fue deductivo con enfoque cuantitativo, de tipo analítico correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformado por 95 usuarios atendidos en el Centro La Libertad específicamente en el servicio de Obstetricia y Medicina General. Los resultados fueron: de los 95 usuarios el 49.5% asistió al servicio de obstetricia y el 50.5% asistió al servicio de medicina, la edad de 20 a 35 años fue la más reportada (obstetricia 68.1% y medicina 54.2%), el estado civil soltera fue el más frecuente (obstetricia 42.6% y medicina 37.5%), la educación fue de nivel secundaria (obstetricia 61.7% y medicina 64.6%) y la ocupación de las usuarias de obstetricia fue independientes en 42.6% y los de medicina el 43.8% son ama de casa, el 95.4% de los usuarios satisfechos consideraron que el tiempo de espera fue adecuado, el 94.9% de los usuarios satisfechos consideraron que la atención en los tramites de admisión el tiempo de espera fue adecuado, el 97% de los usuarios satisfechos consideró que el tiempo de atención antes de la consulta fue el adecuado y el 95.6% de los usuarios satisfechos mencionó que el tiempo de atención durante la consulta fue adecuado. Se concluye que existe correlación positiva alta (0.803) entre tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud La Libertad.

Palabras Clave: Tiempo de Espera, Satisfacción del Usuario.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between waiting time and user satisfaction. The study method was deductive with a quantitative approach, correlational analytical type and non-experimental design. The population consisted of 95 users treated at the La Libertad Center, specifically in the Obstetrics and General Medicine service. The results were: of the 95 users, 49.5% attended the obstetrics service and 50.5% attended the medicine service, the age of 20 to 35 years was the most reported (obstetrics 68.1% and medicine 54.2%), marital status single was the most frequent (obstetrics 42.6% and medicine 37.5%), education was secondary level (obstetrics 61.7% and medicine 64.6%) and the occupation of obstetrics users was independent in 42.6% and medicine 43.8% are housewives, 95.4% of the satisfied users considered that the waiting time was adequate, 94.9% of the satisfied users considered that the attention in the admission procedures the waiting time was adequate, 97% of the users satisfied considered that the attention time before the consultation was adequate and 95.6% of satisfied users mentioned that the attention time during the consultation was adequate. It is concluded that there is a high positive correlation (0.803) between waiting time and user satisfaction at the La Libertad Health Center.

Keyword: Waiting Time, User Satisfaction.

Introducción

El tiempo de espera es un elemento que depende, en gran medida, de la administración y organización del centro de salud y no tanto de la atención directa del médico. En general, existen dos formas de programar un servicio: el modelo de colas y el modelo de reserva de citas. Estas mismas modalidades son implementadas en el sector Salud.

Lo primero consiste en informar al usuario que el doctor atiende a una hora determinada y que recibirá a los que se inscriban a esa cita por orden de llegada. La segunda forma consiste en que al paciente se le fija una cita con horario, por lo que deberá llegar con algunos minutos de anticipación. Esta segunda modalidad hace que el tiempo de espera de los pacientes sea mucho menor y que el uso del mobiliario sea más eficiente.

En la actualidad, en el Perú los establecimientos de salud que pertenecen al Estado la gran mayoría de ellos organizan su servicio de atención por orden de llegada. Esto implica que, por un tema organizacional, cientos de pacientes tienen que esperar innecesariamente para ser atendidos.

Existen múltiples razones por las que este modelo es tan empleado: desde el temor a que los pacientes no lleguen a tiempo a sus citas hasta el riesgo de que simplemente no acudan al centro de salud. Pero hay otros motivos. Existe una norma según la cual los médicos trabajan seis horas al día, de las cuales cuatro son de atención a pacientes y dos se dedican a otras labores asistenciales y administrativas. Al mismo tiempo, una directiva del Ministerio de Salud recomienda atender a los pacientes en 20 minutos, por lo que cada médico recibiría a 12 personas por día.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que la Satisfacción es un elemento clave de la cobertura sanitaria universal. El Objetivo de Desarrollo Sostenible en sus metas tres y ocho insta a los países a lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad. Puesto que cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países (1).

La OMS reporta que el 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos se dan por el tiempo prolongado de espera para recibir la atención, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud. En esos países, la atención de calidad insuficiente conlleva pérdidas de productividad por valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales. Se calcula que 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en donde el tiempo de espera es una dificultad para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad. En esos contextos se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables (2).

En un estudio realizado en el Hospital General Regional de México, sobre el tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario se encontró que el tiempo promedio de espera para recibir la atención fue de 76 minutos, el cual generó insatisfacción en los usuarios en un 53%. Donde concluyó que el tiempo de espera influyó en la satisfacción del usuario y recomienda que es necesario crear estrategias para reducir el tiempo de espera como por ejemplo crear un

espacio donde el usuario puede esperar la atención y al mismo tiempo recibir información sobre hábitos saludables (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), desde algunos años los países desarrollados ha incluido a las personas que requieren servicios de salud como parte fundamental en los conceptos de calidad, de satisfacción en lo que se refiere al interés y esmero en el área de salud; habiendo contribuido para la mejora en los servicios brindados, en localización de los procesos. Se ha visto no solo como resultado es sanar de algún mal, sino que se toma algunos aspectos que para los usuarios son trascendentes, sin embargo, es importante considerar que las percepciones de los usuarios no siempre son reales pero que, si lleva a un análisis, en consecuencia es conocer los aspectos que llevan a la satisfacción e insatisfacción de los usuarios permitirá mejorar los procesos y brindar herramientas para la mejora de cada área (4).

En lo que se refiere al tiempo de espera que tienen los usuarios antes de una consulta médica la insatisfacción va en aumento, no se es ajeno para nadie ver las incomodidades que pasa el usuario, las molestias y quejas frecuentes, es necesario considerar que esta molestia puede ser alta o insignificante de acuerdo a lo que los usuarios esperan, muchos conocen a los profesionales que lo atenderán, y su espera es justificada, otros usuarios esperan porque es la única oportunidad de acceder al servicio de salud, algunos por lealtad aunque este porcentaje hoy en día es mínimo y algunos porque sus medios económicos son bajos y los servicios particulares son de elevado costo (5).

El Ministerio de Salud (MINSA) menciona que debería haber un incremento del 25% de gasto en salud o del financiamiento para el sector público de salud cada año, en los próximos cinco años, para llegar a la meta planteada y reducir los problemas de atención en el tiempo de espera ya sea por la falta de profesionales de salud o equipamiento de los establecimientos de salud. Lamentablemente para el próximo año, en lugar de haber un incremento hay una reducción del

financiamiento al sector público. Entonces, es necesario que se optimice los establecimientos de salud ya existentes para mejorar la satisfacción del usuario (6).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) mostraron que las razones por las cuales las personas demostraron insatisfacción con la atención en salud fueron no acceden a los servicios de salud 65% de los cuales el 24.7% fue por falta de dinero. Sin embargo, otras barreras al acceso, son distancia geográfica 35%, la falta de confianza y tiempo de espera prolongado 55%, la falta de tiempo y el maltrato del personal de salud 28% (7).

En el Perú en un estudio realizado en el Hospital Santa Rosa se encontró que las causas más frecuentemente asociadas con la insatisfacción del paciente fueron: el 65% de los pacientes mencionó que el tiempo de espera en los consultorios fue aproximadamente de 50 minutos y la sala de espera no se encontraron limpios, el 85% de los pacientes reportó que el personal de informes no lo orientó y explicó el tiempo que dura cada consulta (8).

El centro de la libertad es considerado como un centro de salud de primer nivel de atención, pertenece al distrito de Huancayo provincia Huancayo departamento de Junín presenta una infraestructura antigua con pocos ambientes y atiende 2 turnos de 7 am a 7 pm. En la rutina diaria se ha podido observar a usuarios externos que no se encuentran satisfechos con la calidad de atención que reciben considerando el tiempo de espera es decir desde que entran al centro hasta que reciben la atención en los consultorios externos (9).

Por lo expuesto anteriormente es que se realiza este estudio con la finalidad de mejorar el tiempo de espera durante la atención y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios externos, considerándose un reto a las instituciones de salud.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo la dimensión trámite de admisión del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021?
2. ¿Cómo la dimensión atención antes de la consulta del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021?
3. ¿Cómo la dimensión atención durante la consulta del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar si la dimensión trámite de admisión del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario.
2. Identificar si la dimensión atención antes de la consulta del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario.
3. Identificar si la dimensión atención durante la consulta del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

En los últimos años la problemática de la salud se ha reducido a la relación paciente, médico y colaboradores, enfocándose no solo en los efectos que son los resultados sino en la forma como el usuario percibe la atención que recibió y la calidad de los profesionales que lo atendieron, midiéndose en el grado de satisfacción que tuvo en estos aspectos. En los establecimientos de salud generalmente se tienen problemas en la forma de optimizar los recursos que poseen, causado por la variación de los procesos que se ve reflejado en el costo de la atención del médico, mucho tiempo en la espera y el valor de los usuarios a la calidad del servicio que reciben. Por este motivo es que los centros de salud deben tener como prioridad ofrecer un servicio de primer nivel para que de esta forma se pueda obtener una valoración alta el cual será un indicador de que la institución está logrando los objetivos propuestos trabajando con calidad en todas sus áreas. El presente estudio presenta bases teóricas actuales que servirán como un aporte a nuevas investigaciones.

1.4.2 Metodológica

El presente estudio hace uso de métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos validados y confiables, y mediante ellos se obtendrá resultados que beneficiaran a la sociedad. Asimismo, con todo el material recopilado se podrá diseñar, formular y reorientar los conocimientos en lo que se refiere al tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo atendidos en el Centro de Salud La Libertad 2020

1.4.3 Práctica

En el presente estudio los resultados obtenidos podrán dar luces para fortalecer las debilidades que se puedan hallar con relación al tiempo de espera. Además se podrá crear estrategias para corregir y mejorar los procesos de atención logrando de esta manera que el Centro de Salud La Libertad sea un referente para otros establecimientos de salud que se preocupen en elevar la calidad de los servicios y mejorar la satisfacción del usuario externo. Por ello, se debe garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud en el Centro de Salud La Libertad, en el tiempo oportuno esto será de beneficio para los usuarios y la población.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente estudio se desarrollará durante el periodo de agosto a noviembre del 2021.

1.5.2 Espacial

El presente estudio se desarrollará en el Centro de Salud La Libertad ubicado en el Jirón Huancas 695, provincia Huancayo.

1.5.3 Recursos

Para el desarrollo del estudio los recursos económicos serán autofinanciados por el investigado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Murillo J et al, (2019) en Perú se realizó un estudio titulado: *“Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud”*, cuyo objetivo fue determinar los niveles de conformidad de los usuarios con respecto al tiempo de espera. El estudio fue de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal. Los resultados fueron: los usuarios estuvieron satisfechos 70,1% y los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud 67,7%. La mediana del tiempo de espera fue de 60 minutos. La demora en la atención fue el problema más frecuente identificado por los usuarios. Se llegó a la conclusión que los usuarios de los servicios de salud estuvieron satisfechos con la atención (10).

Paripancca E, (2019) en Perú, realizó un estudio sobre la *“Calidad y satisfacción del usuario externo”*. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La Metodología fue de tipo descriptivo correlacional y cuantitativo. Los resultados del estudio reportan asociación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio, el 38% de los usuarios externos estuvieron satisfechos con la dimensión humana, el 25% estuvieron satisfecho con el trato del personal, el 51% estuvieron insatisfechos con la privacidad de la atención y el 48% estuvo satisfecho con la limpieza de la institución. El estudio concluye que la satisfacción de los usuarios tiene relación estadística con la calidad de atención (11).

Asparrin I, (2018) en Perú, desarrollaron un estudio titulado *“Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios”*, cuyo objetivo fue: determinar la relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios. El método de estudio fue transversal correlacional. Los resultados

fueron que el 78.4% de los pacientes estuvieron satisfechos, el 95% de los pacientes indica que tuvieron que esperar para recibir la atención, existe una correlación inversa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($p < 0.05$). Además, esta correlación se presentó principalmente en pacientes entre 45-64 años y en amas de casa, se encontró asociación significativa entre la dimensión atención antes de la consulta con la satisfacción del usuario ($p = 0.001$). Llegaron a la conclusión que el estudio muestra que los tiempos de espera están correlacionados de forma inversa con la satisfacción del pacientes (12).

Minaya E (2018) en Perú realizó un estudio sobre la “*Calidad de atención y la satisfacción del usuario*”. El objetivo general del estudio fue identificar la calidad de atención y la satisfacción del usuario. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal. La muestra estuvo conformado por 98 usuarios. Los resultados encontrados fueron el 51.8% de los encuestados manifestaron no estar satisfechos con la tarifas de la institución, el 61% de los usuarios están insatisfechos con el tiempo de atención, el 36% estuvieron insatisfechos con los ambientes. El estudio concluye que existe asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención (13).

Redhead R, (2015) en Perú, realizó un estudio sobre la “*Calidad de servicio y la satisfacción del usuario*”. El objetivo general del estudio fue determinar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental. La muestra estuvo conformado por 317 usuarios. Los resultados reportados mencionan que el 46% de las usuarias considera que la calidad de atención fue de nivel regular, el 68% de las usuarias estuvo satisfecha con la atención porque se realizó el examen completo. El estudio concluye que existe relación estadística entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (14).

2.1.2 Antecedentes internacionales

Mutre K, (2020) en Ecuador, desarrolló un estudio titulado “*Satisfacción del usuario externo y tiempo de espera*”, cuyo objetivo fue identificar la satisfacción del usuario externo y tiempo de espera en la atención. Metodología: el estudio fue de tipo analítico prospectivo de corte transversal. La muestra que se obtuvo fue de 170 usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia. Los resultados fueron: el tiempo de espera aproximado fue de 30 a 60 minutos en el 33,53% de los participantes, seguido de 1 a 2 horas en el 29,42% de los usuarios. La satisfacción en la orientación del servicio reflejó que el 62,4% de usuarios durante su atención mencionaron que nunca tuvo un personal específico para orientarlo e informarle y finalmente el triaje resultó tener un tiempo de espera entre 30 minutos a una hora para ser atendidos, se encontró asociación entre la dimensión atención antes de la consulta y la satisfacción del usuarios $p=0.005$. Conclusión: El nivel de satisfacción global en tiempo de espera de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital General Milagro fue aceptable (15).

Suárez L et al, (2018) en Cuba elaboraron un proyecto titulado “*Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos*”, cuyo objetivo es determinar el grado de satisfacción de pacientes con la atención en los consultorios médicos. Metodología: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, la muestra la conformaron 480 usuarios pertenecientes a 32 consultorios médicos. Los resultados: en la dimensión condiciones de los locales el 93,1 % mencionó que la limpieza de los consultorios fue buena, el tiempo de espera relacionado con los procedimientos de enfermería alcanzó el 79.1% de satisfacción, con respecto a la disponibilidad de materiales el 81,6% de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención médica recibida. Llegaron a la conclusión, que los usuarios atendidos en los consultorios médicos se encuentran satisfechos con la atención recibida (16).

Quinde R, (2018) en Ecuador, realizó un estudio sobre *“Análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente”*. El objetivo del estudio fue identificar el tiempo de espera y su relación con la satisfacción del paciente. Los resultados encontrados fueron el 93,1 % de los participantes manifestaron que el tiempo de espera promedio fue de 30 minutos, el 79.1% de los pacientes estuvieron satisfechos. Se encontró asociación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente ($p < 0.05$), se encontró asociación significativa entre la dimensión trámite en admisión y la satisfacción del usuario ($p = 0.021$), se encontró asociación significativa entre la dimensión atención durante la consulta y la satisfacción del usuario ($p = 0.000$). El estudio concluye que los usuarios estuvieron satisfechos con relación al tiempo de espera pero sugieren que se mejore aún más (17).

López D, (2018) en Ecuador ejecutó un estudio sobre la *“Calidad del servicio y la satisfacción del paciente”*. El objetivo del estudio fue buscar la correlación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. La metodología del estudio es cuantitativa de enfoque mixto, utilizaron como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario a SERVQUAL. Los resultados del estudio fueron el 58% de las usuarios estuvieron insatisfecho con la calidad de atención, el 42% de los pacientes indicó que el tiempo que tardó en la atención no fue el adecuado, el 53% estuvo satisfecho con el trato del personal. Finalmente se concluye en que no existe asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (18).

Fontova A et al, (2016) en España realizó un estudio sobre *“El tiempo de espera y la satisfacción de pacientes”*. El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de paciente. La metodología del estudio fue de tipo observacional transversal de corte transversal. Los resultados encontrados en el estudio fueron el 68% mencionaron que el tiempo de espera fue óptimo en el proceso de atención, el 28% estuvo satisfecho con la

atención del personal, el 36% lograron conseguir su atención en el día, el 25% estuvo satisfecho por la privacidad de la consulta, el 42% estuvo satisfecho con respecto a los ambientes y el 22% menciona haber encontrado limpio los consultorios. El estudio concluye que existe asociación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios (19).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Tiempo de Espera

El tiempo de espera es una barrera para usar el servicio de salud. Las instituciones de salud también definieron como el tiempo que tiene el usuario para recibir una atención médica. Es decir, la hora de una cita ya programada (20). De la misma manera Maister manifestó que esperar por algún servicio es frustrante, desmotivadora, molesta, lento y de muy alto costo. Todas estas emociones que son el producto de la espera son complicadas reconocer (21).

Asimismo, Tanner, Cockerham y Spaeth, se refieren como el tiempo de hacer las filas que se genera por la asignación de responsabilidades, es considerado como un indicador de satisfacción del usuario y muchas veces es considerado una barrera para recibir la atención requerida (22).

En el estudio de Monge se menciona que el tiempo de espera muchas veces tiene un comportamiento de obstaculizar la entrada a los servicios de salud. Asimismo, se puede concluir que el tiempo de espera para tener la atención para una atención evalúa la oportunidad que se tiene y la disposición del servicio en el instante que las personas lo necesiten (23).

Tipos de Tiempo de espera

- a) Espera normal: Se refiere al tiempo que la institución lo vea necesario de acuerdo a sus recursos que dispone (23).

- b) Espera especial: Cuando es el paciente quien lo requiere, se refiere a los tipos de tiempo considerando las percepciones de los usuarios. El tiempo de espera objetivo, es el tiempo real que los pacientes requieren para una prestación del servicio. Segundo, el Tiempo de espera subjetivo, que lo podemos considerar a este tiempo como la suma del tiempo real más el tiempo percibido donde puede influenciar la experiencia (23).

Dimensiones de la variable tiempo de espera.

Considerando que las Unidades productoras del servicio de Salud son organizadas con la finalidad de cumplir funciones homogéneas y brindar determinados servicios de salud considerando la complejidad, y el tiempo de espera, en el caso del centro de salud La libertad 2020 se concentra en (24):

a) Dimensión 1: Tiempo de espera en el trámite de Admisión

El área de admisión es el primer lugar de contacto con el usuario que desea que se le brinde servicios médicos en forma ambulatoria o externa. Es el tiempo que el usuario da para que se le dé una cita o se le agende. Asimismo muchas veces se denomina al espacio donde se encuentra la recepción, es el primer contacto amable con los usuarios para facilitarles el trámite a las áreas que requieran (24).

Cuando se habla de admisión integral se refiere a un conjunto de procedimientos que se aplica al iniciar la atención a los usuarios y a los familiares, con la finalidad de que puedan ver qué tipo de atención requieren para que puedan resolver la necesidad que tienen y la expectativa en lo que se refiere su salud (25).

b) Dimensión 2: Tiempo de espera antes de la Consulta

Se considera al tiempo que el usuario espera la consulta, este tiempo debe reunir algunos aspectos importantes para hacer llevadera la espera, por ejemplo, debe ser un ambiente adecuado, con iluminación, ventilación y medios audiovisuales. Asimismo, debe contar con sillas y bancas de tal manera que los usuarios no esperen de pie, deben contar con paneles de información general, y con servicios higiénicos en estado óptimo (25).

El tiempo que el paciente espera antes de entrar a la consulta. Es el momento de esperar ser atendido por el médico que requiere (26).

- Más de 2 horas
- De 1 a 2 horas
- De 31 a 59 minutos
- De 16 a 30 minutos
- De 10 a 15 minutos

c) Dimensión 3: Tiempo De Atención durante la Consulta

Considerando lo que menciona Es salud (2013) se refiere al tiempo en que el usuario se encuentra con el profesional de salud, el cual se realiza dentro de un recinto acondicionado para que se realice una atención integral a los usuarios (27).

Teoría De Colas Del Tiempo De Espera

La teoría de Colas se refiere cuando se tiene un conjunto de usuarios que necesitan un servicio y tienen que esperar si la atención no es en el momento, pueden abandonar el centro cuando ya han sido atendidos o cuando se cansan de la espera (28).

Para brindar un buen servicio en salud las personas responsables deben considerar en su gestión herramientas que permitan realizar una planificación

adecuada priorizando una forma adecuada en la administración de recursos con que cuenta. (29)

La teoría de colas fue creada como un instrumento estadístico para poder optimizar los servicios en un establecimiento de salud. Para la aplicación es necesario contar con algunos parámetros como (30):

- Número de pacientes que llegan por el servicio
- Número de pacientes atendidos
- Número de puestos de atención
- Distribución del tiempo de espera
- Distribución del tiempo total en el centro
- Número de pacientes en la cola
- Número de elementos del sistema

De la misma manera Everett y Ronald, definieron como un mecanismo de comprobar el encargo, así mismo se analiza el ejercicio, se hace una selección de una de las etapas, se cronometra los tiempos y se computa un estándar del servicio. (31)

Estudio de Tiempos

El estudio de tiempos se considera una herramienta para manejar y controlar los recursos de una organización para asignar el valor agregado a los resultados que se espera (32).

De acuerdo a lo mencionado por Puente, Priore, Pino y De la Fuente en los servicios de salud existe causas que hacen posible la congestión en la atención por que el tiempo en la espera se ve afectada (1) La demostración que se da a los usuarios (2) se utilizan instalaciones debajo de la capacidad que se tiene. (3) La organización del centro de salud. Esto hace que los tiempos de espera sea mayor y los usuarios no salgan satisfechos. Asimismo, manifestaron que el tiempo de espera tiene como fuente a los usuarios que requieren un servicio; la

forma como se organiza la llegada se da cuando se llega al servicio, las colas de conforman de acuerdo a a la frecuencia del tiempo, características del servicio que se brindara y a las instalaciones Todo esto se puede apreciar en un centro de salud, que muchas veces colapsa por las limitaciones que tiene en estos aspectos (33).

En el estudio de Pashnaste D, menciona que los tiempos sería un procedimiento considerando el tipo de trabajo, con el método adecuado y el equipamiento disponible. Además, los tiempos de espera se tienden a asociar a los retrasos en el tratamiento desde la admisión, la evaluación inicial hasta el tratamiento final o el alta (34).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: El tiempo de espera tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021.

H0: El tiempo de espera no tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021.

2.3.2 Hipótesis específicas

1. La dimensión trámite de admisión del tiempo de espera tiene relación significativa con la satisfacción del usuario.
2. La dimensión atención antes de la consulta del tiempo de espera tiene relación significativa con la satisfacción del usuario.

3. La dimensión atención durante la consulta del tiempo de espera tiene relación significativa con la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método en el estudio fue deductivo ya que parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular (35).

3.2 Enfoque investigativo

El enfoque a utilizar en el presente estudio fue de tipo cuantitativo el cual se define como aquel estudio que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; además de especificar y delimitar la asociación o correlación entre dos o más variables. El estudio es de nivel descriptivo porque estima parámetros a partir de una muestra, considerando que el objeto de estudio siempre es la población. Requiere de análisis estadístico para completar los objetivos del estudio (36).

3.3 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo correlacional y se define como una medida no paramétrica que busca la correlación entre dos variables, de corte transversal porque la medición de la variable se realizará en un solo momento, esto hace que los datos sean más confiables (37).

3.4 Diseño de la investigación

El presente trabajo asumió un diseño no experimental. Son investigaciones donde no se manipula las variables y observa la realidad tal cual se presenta (37).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población:

La población es el conjunto de objetos o sujetos con características comunes, sobre los cuales se desea inferir.

En esta investigación la población estuvo conformado por 95 usuarios que asisten a consultorios externos del Centro La Libertad en el servicio de Obstetricia y Medicina General. Se consideró a los usuarios mayores de 18 años y que asistan a la consulta. Los datos fueron obtenidos del reporte mensual de la oficina de estadística e informática.

Muestra:

Según refiere Hernández, Fernández y Baptista (30), cuando se trabaja con la muestra censal los resultados son mejores para el problema en estudio.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico y no aleatorio se utiliza para crear muestras de acuerdo a la facilidad y disponibilidad de las personas.

Criterios de inclusión

Se consideró a los pacientes que acudan al servicio de consultorios externos de Obstetricia y Medicina General, cuyas edades oscilan entre 18 y 65 años, que deseen participar del estudio y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Son los pacientes que por algún motivo personal no deseen participar del estudio, como también no se ha previsto considerar a los adolescentes dentro del estudio. Por otra parte los usuarios que no rellenen todo el cuestionario no formaran parte del estudio.

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor
Tiempo de espera	<p>Para la variable tiempo de espera se trabajó en las siguientes dimensiones:</p> <p>Tiempo de espera en el trámite de Admisión,</p> <p>Tiempo de espera antes de la Consulta</p> <p>Tiempo De Atención durante la Consulta, y será medido con un instrumento que consta de 17 ítem.</p>	<p>Trámite de admisión</p> <p>Antes de la consulta</p> <p>Durante la consulta</p>	<p>Tiempo que se espera para gestionar una cita en consulta externa.</p> <p>Se cumple los horarios</p> <p>Muestra amabilidad</p> <p>Respeto la atención preferencial</p> <p>Tiempo que el usuario espera antes de pasar la consulta.</p> <p>Seguridad en los ambientes</p> <p>comodidad</p> <p>Limpieza</p> <p>Tiempo que dura la consulta dentro del consultorio Instrumentos adecuados</p> <p>Bioseguridad medica</p> <p>Comunicación asertiva y clara</p>	<p>5.-Siempre</p> <p>4.-casi siempre</p> <p>3. A veces</p> <p>2.- casi nunca</p> <p>1.- nunca</p>

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor
Satisfacción del usuario	En relación a la variable 2 se trabajó con: Satisfacción Humana, Satisfacción Técnico-científico, Satisfacción del Entorno y el instrumento que se utilizara para medirlo consta de 16 ítems.	Satisfacción Humana Satisfacción Técnico científico Satisfacción del Entorno	Respetar los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona. Considerar la Información completa real y oportuna. Respetar al orden de llegada Efectividad, eficiencia eficacia, continuada Comodidad, ambientación de los consultorios Iluminación de ambiente	4 siempre 3 Casi siempre 2 A veces 1 Nunca

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En el presente estudio se utilizará como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario que será aplicado en forma directa a los pacientes externos de atendidos en el Centro La Libertad.

3.7.2 Descripción

En el presente estudio se utilizará dos instrumentos que fueron necesarios para la recolección de los datos a continuación describimos cada uno de ellos:

Cuestionario de la variable 1

Tiempo de espera en atención de usuarios externos atendidos en Centro de Salud La Libertad 2021

Población: Usuarios Externos que asisten al Centro de salud La Libertad.

Tiempo de recolección: 31 días

Momento: Al salir de la Atención medica

Lugar: centro de salud La Libertad

Metodología: Descriptivo.

Validez: Aplicable (Juicio de Expertos) 0.9528

Fiabilidad: 0.972 (Alfa de Cronbach, grupo piloto de 30 usuarios)

Tiempo: veinte minutos.

Cuestionario de la Variable 2

Satisfacción en atención de usuarios externos atendidos en centro de salud La Libertad 2020

Población: Usuarios Externos que asisten al Centro de salud La Libertad.

Tiempo de recolección: 31 días

Momento: Al salir de la Atención medica

Lugar: Centro de salud La Libertad

Metodología: Descriptivo.

Vaalidez: Aplicable (Juicio de Expertos). 0.9410

Fiabilidad: 0.896 (alfa de Cronbach, con grupo piloto de 30 usuarios).

Tiempo máximo total de llenado: 20 minutos.

3.7.3 Validación

Los instrumentos que se utilizaran en el presente estudio pasaron por un proceso de validación que a continuación se describe.

Variables / dimensiones	Validez	N de elementos
Tiempo de espera	0.89	17
Satisfacción en atención de usuarios	0.90	16

3.7.4 Confiabilidad

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tiempo de espera	0.97	17
Dimensión Tiempo de espera en el trámite de admisión	0.95	5
Dimensión Tiempo de espera antes de la Consulta	0.92	6
Dimensión Tiempo De Atención durante la Consulta	0.97	7
Satisfacción en atención de usuarios	0.90	16
Dimensión 2.1		8
Dimensión 2.2		6
Dimensión 2.3		4
Dimensión 2.4		8

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para la elaboración del presente estudio se utilizó el programa Microsoft Word y para la elaboración de tablas y el análisis inferencial se utilizó el paquete estadístico SPSS en la versión 24, donde se procedió a crear las tablas de frecuencia y gráficos que fueron mostrados en los resultados del presente estudio.

En el estudio se realizó la estadística descriptiva en donde las variables cualitativas serán expresadas en frecuencias absolutas y relativas. Para las variables cuantitativas se tomara en cuenta las medidas de tendencia central (moda, mediana, media). En el estudio se consideró la estadística inferencial el cual nos permitió estimar parámetros poblacionales a partir de la muestra utilizada, así como realizar el contraste de hipótesis. Se utilizó las pruebas de Pearson o Spearman teniendo en cuenta si la muestra tenga o no una normalidad

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación cumple con las normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos así como las disposiciones vigentes en bioseguridad. Se cumplió con los siguientes principios éticos.

Principio de Autonomía:

Se aplicó el consentimiento informado, donde se brindó información sobre el estudio, donde podrán tomar la decisión de participar del estudio de forma voluntaria, como también teniendo la plena libertad de abandonarlo, cabe mencionar que el estudio solo fue con fines de investigación en donde sus datos fueron protegidos por el investigador.

Principio de Justicia:

En el estudio todos los usuarios son tratados con respeto, adecuada comunicación e igualdad, respetando sus derechos dentro del estudio.

Principio de Beneficencia:

El estudio permitió fomentar la calidad de atención en el sistema de salud el cual implica la satisfacción de todas las personas y comunidades en relación a los servicios de salud recibidos.

Principio de No Maleficencia:

El estudio no ocasionó riesgos ni malestar en los usuarios en el momento de realizar la recolección de la información ya que se contó con el consentimiento informado y la autorización de la Institución.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla N°01 Datos generales del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad

Datos Generales	Obstetricia		Medicina		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Edad	10 a 19	3	6.4%	1	2.1%
	20 a 35	32	68.1%	26	54.2%
	36 a 65	12	25.5%	19	39.6%
	> 65	0	0	2	4.2%
Estado civil	Soltera	20	42.6%	18	37.5%
	Casada	7	14.9%	12	25%
	Conviviente	20	42.6%	18	37.5%
Grado de instrucción	Primaria	2	4.3%	3	6.2%
	Secundaria	29	61.7%	31	64.6%
	Superior	16	34%	14	29.2%
Ocupación	Dependiente	3	6.4%	7	14.6%
	Independiente	20	42.6%	15	31.2%
	Ama de casa	17	36.2%	21	43.8%
	Estudiante	7	14.9%	5	10.4%
Total	47	49.5%	48	50.5%	

En la tabla N°01 podemos observar los datos generales de los usuarios atendidos en el Centro de Salud La Libertad, de los 95 usuarios que acudieron al Centro De Salud el 49.5% asistió al servicio de obstetricia y el 50.5% asistió al servicio de medicina, la edad de 20 a 35 años fue la más reportada en ambos servicio (obstetricia 68.1% y medicina 54.2%), el estado civil soltera fue el más frecuente en ambos servicios (obstetricia 42.6% y medicina 37.5%), la educación fue de nivel secundaria en ambos servicios (obstetricia 61.7% y medicina 64.6%) y relación a la ocupación las usuarias que acudieron a obstetricia el 42.6% son independientes y las usuarias que acudieron a medicina el 43.8% son ama de casa.

Tabla N°02 Relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario

Tiempo de espera	Satisfacción del usuario	
	Insatisfecho	Satisfecho
Inadecuado	3 (10%)	27 (90%)
Adecuado	3 (4.6%)	62 (95.4%)
Total	6 (6.3%)	89 (93.7%)

En la tabla N°02 observamos la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario, donde el 95.4% de los usuarios satisfechos consideraron que el tiempo de espera fue adecuado.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Tabla N°03 Correlación de las variables tiempo de espera y satisfacción de usuario

Rho Spearman		Tiempo de espera	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1.000	0.803
Tiempo de espera	Sig. (bilateral)		0.021
	N	95	95
	Coeficiente de correlación	0.803	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.021
	N	95	95

** La correlación es positiva alta (0.803)

En la tabla N°03 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre las variables tiempo de espera y satisfacción del usuario. Se encontró que el valor $p=0.021$; entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto. El tiempo de espera tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario; asimismo, el valor del coeficiente es 0.803, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°04 Correlación entre la dimensión trámite de admisión de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario

Rho Spearman		Dimensión trámite de admisión	Satisfacción del usuario
Dimensión trámite de admisión	Coeficiente de correlación	1.000	0.714
	Sig. (bilateral)		0.270
	N	95	95
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.714	1.000
	Sig. (bilateral)		0.270
	N	95	95
** La correlación es positiva alta (0.714)			

En la tabla N°04 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión trámite de admisión de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Se encontró que el valor $p=0.270$; entonces se acepta la hipótesis nula; por lo tanto, no existe relación significativa entre ambas variables; asimismo, el valor del coeficiente es 0.714, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°05 Correlación entre la dimensión atención antes de la consulta de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario

Rho Spearman		Dimensión antes de la consulta	Satisfacción del usuario
Dimensión antes de la consulta	Coeficiente de correlación	1.000	0.912
	Sig. (bilateral)		0.039
	N	95	95
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.912	1.000
	Sig. (bilateral)		0.039
	N	95	95
** La correlación es positiva muy alta (0.912)			

En la tabla N°05 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión antes de la consulta de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Se encontró que el valor $p=0.039$; entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto. La dimensión atención antes de la consulta del tiempo de espera tiene relación significativa con la satisfacción del usuario; asimismo, el valor del coeficiente es 0.912, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°06 Correlación entre la dimensión atención durante la consulta de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario

		Dimensión atención durante la consulta	Satisfacción del usuario
Rho Spearman			
	Coefficiente de correlación	1.000	0.70
Dimensión atención durante la consulta	Sig. (bilateral)		0.482
	N	95	95
	Coefficiente de correlación	0.70	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.482
	N	95	95
** La correlación es positiva moderada (0.70)			

En la tabla N°06 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión atención durante la consulta de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Se encontró que el valor $p=0.482$; entonces se acepta la hipótesis nula; por lo tanto, no existe relación significativa entre ambas variables; asimismo, el valor del coeficiente es 0.70, esto indica que la relación es positiva moderada; por lo tanto, existe relación directa entre ambas variables de estudio.

4.1.3 Discusión de resultados

En diferentes estudios se ha descrito que la satisfacción del usuario es la actitud o disposición psicológica de la persona hacia la atención recibida, por ello el tiempo de espera tiene relación con este proceso. En tal sentido, el presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario, donde los resultados encontrados fueron: el 95.4% de los usuarios satisfechos consideraron que el tiempo de espera fue adecuado, el 94.9% de los usuarios satisfechos consideraron que la atención en los tramites de admisión el tiempo de espera fue adecuado, el 97% de los usuarios satisfechos consideró que el tiempo de atención antes de la consulta fue el adecuado y el 95.6% de los usuarios satisfechos mencionó que el tiempo de atención durante la consulta fue el adecuado, en comparación con el estudio de Murillo J et al, (10) en sus resultados encontraron que el 70.1% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, pero el tiempo de espera fue de 60 minutos por lo que los autores recomiendan crear estrategias para reducir el tiempo de espera. Asimismo, en el estudio de Asparrin I, (12) los pacientes que formaron parte del estudio se encontraron satisfechos con la atención y el tiempo de espera tuvo relación estadísticamente significativa ($p>0.05$), resultados semejantes al estudio de Quinde R, (17) donde se encontró que el 79.1% de los pacientes estuvieron satisfechos y además se encontró asociación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente ($p<0.05$), resultados diferentes se encontró en el estudio de López D, (18) donde los pacientes que formaron parte del estudio reportaron niveles de insatisfacción en un 58% debido a que el tiempo que tardó en la atención no fue el adecuado. Por otra parte, en el estudio realizado por Fontova A et al, (19) los pacientes mencionaron que el tiempo de espera para la atención fue óptimo (68%) puesto que el 28% estuvo satisfecho con la atención del personal, el 36% lograron conseguir su atención en el día, el 25% estuvo satisfecho por la privacidad de la consulta, el 42% estuvo

satisfecho con respecto a los ambientes y el 22% menciono haber encontrado limpio los consultorios. Asimismo, la OMS menciona que para poder cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible es necesario que el tiempo de espera sea un elemento clave para medir la satisfacción del usuario como también la creación de políticas y estrategias nacionales destinadas a mejorar el tiempo de espera en los establecimientos de salud lo que permitirá aumentar la calidad en todo el sistema de salud. Por otra parte, el Minsa menciona que el tiempo de espera es un dificultad en todos los establecimientos de salud, en estos últimos años ha tenido una mayor importancia en los indicadores de salud y necesario la creación de estrategias para mejorar organizacionalmente la prestación de salud. Para finalizar, la satisfacción de los usuarios es el componente esencial para aumentar la competitividad en los establecimientos de salud, el reconocimiento de la necesidad y expectativa en los diferentes segmentos del usuario permite lograr su satisfacción.

En el estudio realizado se obtuvo como resultado de acuerdo al objetivo general que existe relación directa (0.803) y significativa ($p=0.021$) entre la variable tiempo de espera y satisfacción del usuario, estos resultados obtenidos coinciden con el estudio de Asparrin I, (12) donde se encontró que los pacientes que formaron parte de su estudio estuvieron satisfechos con la atención y el tiempo de espera, además se encontró relación estadísticamente significativa ($p>0.05$) entre ambas variables, resultados semejantes se encontró en el estudio de Quinde R, (17) donde el 79.1% de los pacientes estuvieron satisfechos y también se encontró asociación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente ($p<0.05$)

En relación al primer objetivo específico, los resultados fueron que no existe relación significativa entre la dimensión trámite de admisión del tiempo de espera y la satisfacción del usuario ($p=0.321$), estos resultados obtenidos podrían deberse a que los usuarios no tienen claro o información sobre el

trámite que se realiza en admisión, por ello, es importante que los directivos del establecimiento orienten, brinden folletos y charlas sobre las actividades que se realiza en el servicio de admisión. Asimismo, el estudio de Mutre K, (15) menciona que el 62,4% de usuarios durante su atención mencionaron que nunca tuvo un personal específico para orientarlo e informarle. Por otra parte, diferimos del estudio de Quinde R, (17) puesto que se encontró asociación significativa entre la dimensión tramite en admisión y la satisfacción del usuario ($p=0.021$).

En relación al segundo objetivo específico, los resultados fueron: existe relación directa (0.912) y significativa ($p=0.039$) entre la dimensión atención antes de la consulta de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Asimismo, el estudio de Asparrin I, (12) se encontró que los usuarios estuvieron satisfecho por la atención recibida antes de la consulta y esta a su vez tuvo asociación significativa con el tiempo de espera ($p=0.001$). Por otra parte para Minaya E, (13) en su estudio se encontró que el 51.8% de los encuestados manifestaron no estar satisfechos con la atención recibida antes de la consulta. En el estudio de Mutre K, (15) sobre la “Satisfacción del usuario externo y tiempo de espera” se encontró asociación significativa entre la dimensión atención antes de la consulta del tiempo de espera y la satisfacción del usuario $p=0.005$.

En relación al tercer objetivo específico, los resultados fueron que no existe relación significativa entre la dimensión atención durante la consulta de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario ($p=0.48$), estos resultados obtenidos podrían deberse a que los usuarios podrían haber cambiado de opinión después de haber sido atendidos en el consultorio, probablemente por una atención rápida si solucionar a sus molestias. Por ello en futuras investigaciones se sugiere hacer la medición de la variable en distintos momentos. Es así como en el estudio de Fontova A et al, (19) realizo una investigación sobre “El tiempo de espera y la satisfacción de

pacientes”, en donde la medición de las variables se realizó en distintos momentos en donde se encontró que el 42% de los usuarios estuvieron satisfecho con respecto a la atención recibida durante la consulta y el 22% menciona haber encontrado limpio los consultorios. Por otra, para Quinde R, (17) en su estudio sobre “Análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente”, se encontró que existe asociación significativa entre la dimensión atención durante la consulta y la satisfacción del usuario ($p=0.000$)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. El estudio concluye que existe relación directa (0.803) y significativa ($p=0.021$) entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud La Libertad.
2. Se identificó que la dimensión trámite de admisión de la variable tiempo de espera no tiene asociación significativa ($p=0.270$) con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud La Libertad.
3. En el estudio existe relación directa (0.912) y significativa ($p=0.039$) entre la dimensión atención antes de la consulta de la variable tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud La Libertad.
4. Se identificó que la dimensión atención durante la consulta de la variable tiempo de espera no tiene asociación significativa ($p=0.482$) con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud La Libertad.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda continuar realizando estudios relacionados al tiempo de espera y a la satisfacción del usuario, puesto que el tiempo de espera es un factor decisivo en el bienestar del usuario. Además, se recomienda continuar realizando el manejo de prioridades con la finalidad de reducir el tiempo de espera en los usuarios.
2. Es recomendable continuar promoviendo la puntualidad en la apertura de las ventanillas de admisión, como también la capacitación al personal en habilidades blandas para un mejor trato a los usuarios y fomentar en los usuarios el respeto al adulto mayor.
3. Se recomienda incentivar al profesional responsable de la atención en el servicio de triaje a mantener un ambiente en óptimas condiciones respetando las medidas de bioseguridad frente a la pandemia por la Covid19.
4. Fomentar la puntualidad en los profesionales responsables de la atención al usuario, mediante incentivos y reconocimientos, con la finalidad de reducir el tiempo de espera. Además de capacitar y realizar talleres en habilidades blandas para mejorar la relación entre el proveedor de salud y el usuario.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. Ginebra.2020 [Revisado de 1 de agosto del 2021] Disponible: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud. Edición de la experiencia del paciente y su satisfacción con la atención sanitaria. [Internet]. Ginebra.2019. [Revisado el 10 de abril del 2021]. Disponible:<https://www.who.int/bulletin/volumes/97/8/18-225201-ab/es/>
3. Pérez R, Vega G, Martínez M. Satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Mexico. [Internet]. 2019; 47(6) pp. 637- 642. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745517009.pdf>
4. Organización Panamericana de la Salud. Establecimiento sanitario y calidad de atención. [Internet]. Ginebra.2019 [Revisado de 3 de agosto del 2021] Disponible:https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2019/HealthcareInformationSystems_Spa.pdf
5. Suárez L, Rodríguez, S y Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Rev. Scielo. Cuba. [Internet]. 2016; 40(4): 1002-1010. Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es.
6. Ministerio de Salud. La salud hoy problemas y soluciones. [Internet] Perú.2020 [Revisado el 3 de agosto del 2021] [56]. Disponible: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>

7. Ministerio de Salud. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios. [Internet]. Perú.2019. [Revisado el 10 de abril del 2021]. [32]. Disponible:http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2019_1.pdf

8. Taype W. Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario. Rev. Rev. An. Fac. med. Perú. [Internet]. 2019 80(4) 456-432. Disponible:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400005

9. Llacta G. Factores sociodemográficos de los usuarios del Centro de Salud La Libertad. [Tesis] Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes. Perú.2020.Disponible:<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1918/LLACTA%20HUAROC%20GIBSON%20MIGUEL%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Murillo J, Bellido L, Huamaní P. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud. Rev. An. Fac. med. Perú. [Internet]. 2019; 80(3) 288-297. Disponible:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000300003

11. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Marcos. Perú.2019. Disponible: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y

12. Asparrin I, Rojas C. Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de la Universidad Católica. Perú.2018. Disponible:

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/660/Asparrin_Rojas_tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Minaya E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral. [Tesis] Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2016. Disponible:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1
14. Redhead, R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. [Tesis] Repositorio de la Universidad Mayor de San Marcos. Perú.2015. Disponible: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Mutre K. Satisfacción del usuario externo y tiempo de espera. [Tesis]. Repositorio de la Universidad del Milagro. Ecuador.2020. Disponible: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5263>
16. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Rev. Med.Electrón. Cuba. [Internet]. 2018; 40 (4). Disponible:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
17. Quinde R. Análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente. [Tesis] Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. 2018. Disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11938>

18. López D. Calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Rev. salud pública [Internet]. 2018; 20 (2). Disponible: <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
19. Fontova, A., Juvinyà, D., Suñer, D. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes Influencia del tiempo de espera en la satisfacción. Rev. ScienceDirect. España. [Internet]. 2016; (30): 10-16 Disponible: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X1500007X?via%3Dihub>
20. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Central Del Ecuador.2015.Disponible:<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
21. Maldonado, I. G., et al Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. Rev. Medigraphic. [Internet]. 2019; 45(5) 89-96. Disponible: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im025j.pdf>.
22. Maister H. The Psychology of Waiting Lines Columbia University. [Internet]. Estados Unidos. 2020. [Revisado el 10 de agosto del 2021]. Disponible:http://www.columbia.edu/~ww2040/4615S13/Psychology_of_Waiting_Lines.pdf. 2005
23. Quezada, V. Teoría de las colas. Cartagena: Universidad de Cartagena. Re. Uní Cart. [Internet]. 2018; 4 (5) 456-460. Disponible: www.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/549/494. 2011

24. Monge A, Murillo-Sancho G, Calderón-Céspedes A, Vega-Araya A, Aguilar-Cubillo A. Listas de espera. Rev. Acta Médica Costarricense. [Internet]. 2018; 56(2):71-77.
25. Barbosa R. y Rojas, A. Teoría de colas de espera: Modelo integral de aplicación para la toma de decisiones. Ingeniería & Desarrollo. Universidad del Norte. 1:73-78, 199
26. Tanner JL, Cockerham WC, Spaeth JL. Predicting physician utilization. Medical Care 1983;3:360- 369.
27. Miro O, Sanchez M, Espinosa G, Coll-Vincent B, Bragat E, Milla J. (2003)Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an extensive, reorganisation, https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation_for_view=VSNQq7wAAAAJ:J_g5IzvAfSwC
28. Chapilliquén, F. . Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta. Tesis de pregrado en Ingeniería Industrial y de Sistemas. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú. 2013
29. García, Aplicando Teoría de Colas en Dirección de Operaciones Grupo ROGLE Departamento de Organización de Empresas. Universidad Politécnica de Valencia. 2016
30. Vissers, J. y Beech, R. (2005). Health operations management. En J. Vissers y R. Beech (Eds.), Health Operations Management. Patient Flow Logistics in Healthcare (pp. 15–38). London: Routledge

31. Everett R. Métodos cuantitativos para el estudio del tiempo de espera en salud. Rev. Salud Med. Perú.209; 2 (25) Disponible: [https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+\(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjCneeg2Y_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636](https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjCneeg2Y_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636)
32. Borja, M. Aplicación de modelos de teorías de colas a la gestión asistencial en los centros de salud. Universidad Técnica de Ambato, Carrera de Enfermería.2017
33. Puente, J., Priore, P., Pino, R., De la Fuente, D. La Gestión de Colas en un Servicio de Urgencias Hospitalario. Un Enfoque Borroso. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/228439903>
34. Pashanaste, D. y Pinedo, L. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis. Universidad UNAP.2016.
35. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill.
36. Sánchez, H. Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Editorial Bussines Suport
37. Bernal A. Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia. (2016).

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>General ¿Cuál es la relación entre tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021?</p> <p>Específicos 1. ¿Cómo la dimensión trámite de admisión del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del</p>	<p>General Determinar la relación entre tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario.</p> <p>Específicos 1. Identificar si la dimensión trámite de admisión del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario.</p>	<p>General H1: El tiempo de espera tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021.</p> <p>Específica 1. La dimensión trámite de admisión del tiempo de</p>	<p>Variable 1 Tiempo de espera</p>	<p>Tiempo que se espera para gestionar una cita en consulta externa. Se cumple los horarios Muestra amabilidad Respeto la atención preferencial Tiempo que el usuario espera antes de pasar la consulta. Seguridad en los ambientes comodidad Limpieza</p>	<p>Tipo de Investigación Correlacional</p> <p>Método y diseño de la investigación Deductivo no experimental</p> <p>Población Esta constituida por los 95 pacientes que asisten a consultorios externos del Centro La Libertad en el servicio de Obstetricia y Medicina General.</p>

<p>usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo la dimensión atención antes de la consulta del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo la dimensión atención durante la consulta del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021?</p>	<p>2. Identificar si la dimensión atención antes de la consulta del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario.</p> <p>3. Identificar si la dimensión atención durante la consulta del tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario</p>	<p>espera tiene relación significativa con la satisfacción del usuario.</p> <p>2. La dimensión atención antes de la consulta del tiempo de espera tiene relación significativa con la satisfacción del usuario.</p> <p>3. La dimensión atención durante la consulta del tiempo de espera tiene relación significativa con la satisfacción del usuario.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de Usuario</p>	<p>Tiempo que dura la consulta dentro del consultorio</p> <p>Instrumentos adecuados</p> <p>Bioseguridad medica</p> <p>Comunicación asertiva y clara</p> <p>Respetar los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona. Considerar la Información completa real y oportuna. Respetar al orden de llegada</p> <p>Efectividad, eficiencia</p> <p>eficacia, continuada.</p> <p>Comodidad, ambientación de los consultorios</p> <p>Iluminación de ambiente</p>	<p>Muestra</p> <p>Según refiere Hernández, Fernández y Baptista, cuando se trabaja con toda la población de estudio el tipo de muestra es denominada censal</p>
---	---	--	---	---	--

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario

CUESTIONARIO N° 01 ENCUESTA DE TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2021

Este cuestionario consta de 17 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese 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).

Edad:.....

Estado civil:

1= Soltera

2= Casada

3= Conviviente

Grado de instrucción:

1= Primaria

2= Secundaria

3= Superior

Ocupación:

1= Dependiente

2= Independiente

3= Ama de casa

4= Estudiante

Servicio a que se dirige:

1= Obstetricia

2= Medicina

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

	Dimensión Tiempo de espera en el trámite de admisión	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que tiempo de espera en el Centro de Salud es adecuado?					
2	¿Ud. Cree que el personal atiende en el horario indicado y sin demora?					
3	Considera que el trato que se le brinda en ventanilla es amable					
4	¿Cree que el personal que lo atendió en la busca de su historia responde a sus expectativas?					
5	Considera que se respeta la ley de atención preferencial en el caso de ancianos mujeres con niños y discapacitados					
	Dimensión Tiempo de espera antes de la Consulta					
6	¿Cree Ud que la atención en Triage le brinda seguridad?					
7	¿Cree Ud. que el tiempo de Espera en el triaje es el necesario para su requerimiento?					
8	¿En el tiempo que Espera en el Triage se siente seguro?					
9	¿El ambiente del Triage es cómodo para Ud?					
10	Considera que los instrumentos utilizados en el Triage están en buen estado					
11	¿Se brinda bioseguridad y limpieza en la atención?					
	Dimensión Tiempo De Atención durante la Consulta,					
12	¿Los instrumentos médicos usados son actuales y están en buen estado?					
13	¿Se brindó bioseguridad y limpieza en la atención medica?					
14	Cree Ud. que espera mucho tiempo en ser atendido en consultorio					
15	¿Fue atendido con amabilidad, profesionalismo y sintió que su problema fue resuelto?					
16	¿El profesional utilizo términos que usted entendió con facilidad?					
17	¿El ambiente donde se le atendió presto condiciones de limpieza y seguridad?					

**CUESTIONARIO N° 02 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO
ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2021**

Este cuestionario consta de 16 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese 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)

4. siempre 3. Casi siempre 2. A veces 1. Nunca

N°	DATOS ESPECÍFICOS	1	2	3	4
	SATISFACCION HUMANA				
1	El horario de atención del establecimiento le parece conveniente				
2	¿ El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes				
3	¿Respetaron su autonomía durante la atención que recibió?				
4	¿Cree que el personal le brinda confianza para expresar su problema?				
5	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable				
6	¿Las tarifas establecidas en el hospital están a su alcance?				
	SATISFACCION TECNICO-CIENTIFICA				
7	Considera que durante la consulta médica, le hicieron un examen completo				
8	Considera que el profesional que lo atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta				

9	Cree Ud. que le explicaron claramente los cuidados a seguir				
10	Si el profesional hace la interconsulta médica, logra un turno para el mismo día.				
11	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad.				
	SATISFACCION DEL ENTORNO				
12	Le parece cómodo los ambientes de espera				
13	La sala de espera tiene buena ventilación				
14	El consultorio está limpio y ordenado				
15	El consultorio está bien iluminado.				
16	Las indicaciones que le dieron son claras y entendibles				

Anexo 3: Validez del instrumento

Los instrumentos que se utilizaran en el presente estudio pasaron por un proceso de validación que a continuación se describe.

Variables / dimensiones	Validez	N de elementos
Tiempo de espera	0.89	17
Satisfacción en atención de usuarios	0.90	16

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tiempo de espera	0.97	17
Dimensión Tiempo de espera en el trámite de admisión	0.95	5
Dimensión Tiempo de espera antes de la Consulta	0.92	6
Dimensión Tiempo De Atención durante la Consulta	0.97	7
Satisfacción en atención de usuarios	0.90	16
Dimensión 2.1		8
Dimensión 2.2		6
Dimensión 2.3		4
Dimensión 2.4		8

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 11 de diciembre de 2021

Investigador(a):
Maritza Karina Vargas Orihuela
Exp. N° 1245-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“Tiempo de Espera con Respeto a la Satisfacción del Usuario Atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021” V02**, el cual tiene como investigador principal a **Maritza Karina Vargas Orihuela**.

Al respecto se informa lo siguiente:

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

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

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Bach. MARITZA KARINA VARGAS ORIHUELA
Título : TIEMPO DE ESPERA CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2021

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “TIEMPO DE ESPERA CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2021”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Bach. MARITZA KARINA VARGAS ORIHUELA. El propósito de este estudio es determinar la relación entre tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario. Su ejecución permitirá a garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud en el Centro de Salud La Libertad, en el tiempo oportuno esto será de beneficio para los usuarios y la población.

Procedimientos:

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

Se le aplicará dos cuestionarios uno relacionado al tiempo de espera que contiene 17 preguntas y el cuestionario de Satisfacción que contiene 16 preguntas. La encuesta puede demorar unos 25 minutos. Los resultados de los cuestionarios se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

En el presente estudio no existirán riesgos de violar la privacidad de los participantes ya que la encuesta es anónima, y solo se utilizaran datos generales con fines de estudio. Además la información será almacenada y no se proporcionara los datos obtenidos de los participantes.

Beneficios:

En el presente estudio los beneficios que pueden tener los participantes es que van a ser analizados, podrán dar luces de la satisfacción que presentan frente al tiempo de espera, de esta manera se podrá fortalecer las debilidades que se puedan hallar con relación al tiempo de espera. Además se podrá crear estrategias para corregir y mejorar los procesos de atención logrando de esta manera que el Centro de Salud La Libertad sea un referente para otros establecimientos de salud.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

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

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Bach. MARITZA KARINA VARGAS ORIHUELA al número telefónico 946946189 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante:**Nombres****DNI:**

Investigador**Nombres****DNI:**

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

