



UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO



**MAESTRÍA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA
SALUD**

**“Tiempo de espera y satisfacción del usuario de
consulta externa del servicio de pediatría del Hospital
Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018”.**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra
en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de
Salud**

AUTOR:

Br. Lilian Raquel Sánchez Vásquez

ASESOR:

Dra. Blanca Santos Falla Aldana

LAMBAYEQUE, PERÚ

2019

“Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018”.

PRESENTADO POR:



BR. LILIAN RAQUEL SÁNCHEZ VÁSQUEZ
AUTOR



DRA. BLANCA SANTOS FALLA ALDANA
ASESOR

**Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo,
para optar el Grado Académico de:**

Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud

APROBADO POR:



Mg. ELMER ORLANDO HUANGAL NAVEDA
PRESIDENTE



Dr. NESTOR MANUEL RODRIGUEZ ALAYO
SECRETARIO



Mg. JOSE ENRIQUE PECSÉN MONTEZA
VOCAL

DEDICATORIA

A Luis, Leonardo y Gabriela, que iluminan mis días con su hermosa existencia y me impulsan a seguir luchando. Y a ti papá José que desde el cielo seguirás siendo mi copiloto, siempre estaremos juntos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar conmigo en todo momento y por todas las bendiciones recibidas.

A Luis y Lilia, mis queridos padres; y a mis hermanos Nixon, Jenny y Thaiss, por su amor incondicional.

A la Dra. Blanca Falla, mi asesora, por su gran carisma y profesionalismo en el acompañamiento de esta investigación.

Al Dr. José Ferrari, gran pediatra y maestro, por todas sus valiosas enseñanzas en esta hermosa especialidad.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTOS | iv |
| ÍNDICE GENERAL | v |
| INDICE DE GRÁFICOS | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Realidad Problemática | 2 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 5 |
| 1.3. Formulación del problema | 6 |
| 1.4. Justificación e importancia del estudio | 6 |
| 1.5. Objetivos de la investigación | 7 |
| II. MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 8 |
| 2.2. Bases Teóricas | 11 |
| 2.3. Hipótesis | 27 |
| 2.4. Variables | 27 |
| III. MARCO METODOLÓGICO | 32 |
| 3.1. Tipo de investigación | 32 |
| 3.2. Población y muestra | 32 |
| 3.3. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos | 34 |
| 3.4. Métodos, técnicas y procedimiento de recolección de datos e información | 36 |
| 3.5. Métodos estadísticos de análisis de datos | 37 |
| 3.6. Aspectos éticos | 37 |
| IV. RESULTADOS | 38 |
| V. DISCUSIÓN | 54 |
| VI. CONCLUSIONES | 58 |
| VII. RECOMENDACIONES | 59 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 60 |
| ANEXOS | 65 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Edad del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018..... | 38 |
| Gráfico 2. Grado de instrucción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018 | 39 |
| Gráfico 3. Tiempo de espera del usuario de consulta externa en el área de admisión del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo..... | 40 |
| Gráfico 4. Tiempo de espera del usuario de consulta externa en el área de triaje del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo..... | 41 |
| Gráfico 5. Tiempo de espera del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo..... | 42 |
| Gráfico 6. Tiempo de espera del usuario de consulta externa en el área farmacéutica del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo..... | 43 |
| Gráfico 7. Tiempo de espera promedio del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018 | 44 |
| Gráfico 8. Satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión elementos tangibles | 45 |
| Gráfico 9. Satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión confiabilidad | 46 |
| Gráfico 10. Satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión capacidad de respuesta..... | 47 |
| Gráfico 11. Satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión seguridad.. | 48 |
| Gráfico 12. Satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión empatía, Chiclayo 2018..... | 49 |
| Gráfico 13. Grado de satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018..... | 50 |

RESUMEN

La investigación denominada “Tiempo de espera y satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo 2018” tuvo por objetivo determinar qué relación existía entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio externo del servicio de pediatría del mencionado hospital. El tipo de investigación fue descriptiva, de corte transversal. Con un diseño de investigación descriptivo-correlacional. La población fue de 3608 usuarios del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo que asistieron durante el año 2018, con una muestra de 100 usuarios del consultorio de pediatría.

Los resultados demostraron que el 65% de los usuarios de consulta externa estaban insatisfechos con el servicio que recibieron, el 26% estaban satisfechos y solo el 9% de ellos estaban muy satisfechos. Asimismo, esta investigación determinó la relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018. Afirmando que al 95% de confianza hay evidencia estadística para probar que existe una relación significativamente positiva.

Palabras claves: Tiempo, Satisfacción, Usuario, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

The investigation called "Waiting time and user satisfaction of the pediatric office of the Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo 2018" aimed to determine what relationship existed between the waiting time and user satisfaction of the external office of the pediatric service of the mentioned hospital. The type of research was descriptive, cross-sectional. With a descriptive-correlational research design. The population consisted of 3,608 users of the pediatric office of the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital who attended during 2018, with a sample of 100 users of the pediatric office.

The results showed that 65% of the outpatient users were dissatisfied with the service they received, 26% were satisfied and only 9% of them were very satisfied. Likewise, this research determined the relationship between the waiting time and the satisfaction of the user of the external consultation of the pediatric service of the Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018. Stating that at 95% confidence there is statistical evidence to prove that there is a significantly positive relationship.

Keywords: Time, Satisfaction, User, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, los países de América Latina durante los últimos años tuvieron grandes cambios en la organización de sus sistemas de salud, que abarcan la satisfacción como una de las piezas principales de la prestación de servicios de salud. A ello se dice que la calidad es obligatoriamente fundamental y está dirigida a brindar seguridad a los usuarios, regulando el peligro en la prestación de servicios, lo cual conlleva a la necesidad de ejecutar un sistema de gestión de calidad en todas las organizaciones prestadoras de servicios de salud, que pueda ser calificada eficazmente para alcanzar mejoras progresivas en cuanto al tiempo de espera y la satisfacción del usuario.¹

Es por ello que el enfoque actual de los sistemas de prestación de salud a nivel mundial se origina en la existencia de un mercado competitivo que pretende alcanzar mayor productividad y calidad. Dichas transformaciones en los últimos años han ocasionado que se haga uso con frecuencia del término cliente o usuario en lugar de paciente, apartando la relación médico-paciente que constituye el pilar de todo hecho médico.²

En el Perú, desde los años 90 se desarrollaron iniciativas en el tema de escucha y tiempo de espera del paciente, incentivados fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional, que consideraron dentro de su marco de referencia la mejora continua de la calidad y la satisfacción.³ Por ello las reformas de modernización del Sector Salud se rigen en la misma dirección, con el propósito de perfeccionar la calidad de la

¹ Varo, J. Gestión estratégica de la calidad de servicios sanitarios. Madrid. Un modelo de gestión hospitalaria. 1994.

² Novaes, H. y Paganini, J. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. Washington D.C. OPS; 1994

³ Chávez de Paz Patricia, Ramos Willy y Galarza Carlos. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. MINSA. Perú. 2009.Pp.22–23.

prestación de salud y de esa manera mejorar la gestión y normalización de los procesos médicos o quirúrgicos.²

Por ello el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), a través de la Dirección de Calidad en Salud, ha exigido involucrar a todas las organizaciones que realizan la labor de prestadores de salud, al sistema de gestión de calidad, con el propósito de que se conviertan en organizaciones que ejecuten acciones a favor de la calidad, perfeccionen sus procesos, resultados y su clima organizacional, sobre todo para velar por la satisfacción de los usuarios internos y externos.⁴

Ya que, para el usuario, la calidad y satisfacción depende de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo que se alcance el servicio esperado. Cuando los sistemas de salud y los que en él laboran ponen al usuario por encima de cualquier cosa, ellos ofrecen servicios que no solo cubren las normas técnicas de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.⁵

1.1. Realidad Problemática

A nivel nacional desde la promulgación de la Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, la dinámica sanitaria peruana se compone de instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) e instituciones administradoras de fondos para el aseguramiento en salud (IAFAS). En el caso de los establecimientos de salud que antes pertenecían al MINSA, en la actualidad se encuentran bajo la jurisdicción de los Gobiernos Regionales; y, aunque el MINSA sigue siendo el ente rector del sector salud,

⁴ Hospital Nacional PNP.LNS - OFICINA DE GESTION DE CALIDAD. Plan para el buen trato e información al usuario. 2015

⁵ Alva, E.; Barrera, K. y Chucos, Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la posta naval de Ventanilla. UPCH. Lima. Perú. 2002.

el Seguro Integral de Salud (SIS) es la IAFAS que supervisa que la prestación de salud sea de calidad para sus asegurados en dichos establecimientos. Al contrario, la Seguridad Social o EsSalud es una organización mixta, ya que es prestador de servicios de salud pero también administra y financia sus fondos; es decir, es IPRESS y IAFAS a la vez.

En la actualidad la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) es la institución que regula que las entidades financieras y prestadoras de servicios de salud atiendan correctamente a los pacientes y velen por los derechos de la ciudadanía en salud. Es por ello que cada entidad tiene la responsabilidad de autoevaluarse periódicamente, con la finalidad de retroalimentar sus sistemas de calidad de atención.

Según la encuesta realizada por el MINSA, en el Hospital Regional de Loreto, en el año 2014 para medir la satisfacción del usuario utilizaron la encuesta SERVQUAL, la cual permitió reportar que el 86.82% de los usuarios estaban insatisfechos en la atención recibida en los consultorios externos, en emergencia el 79.1% estaban insatisfechos y en hospitalización el 84.1% estaban insatisfechos; del mismo modo los resultados de la encuesta de SUSALUD en el año 2014 aplicada a los consultorios externos reportó que el 95.55% de los usuarios estaban insatisfechos con la atención recibida.⁶ Lo cual nos indica que la encuesta SERVQUAL es una herramienta utilizada y adecuada para evaluar satisfacción del usuario y calidad del servicio.

A nivel local, en la región Lambayeque, existen establecimientos de salud públicos tanto del Gobierno Regional (antes del MINSA) y de EsSalud. El Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA), que pertenece a EsSalud, es un establecimiento categoría III-1. En este nosocomio se reciben pacientes en todo el nororiente del Perú, resolviendo casos de mediana y alta complejidad. Sin embargo,

⁶ MINSA. Encuesta de satisfacción aplicada de usuarios externos de emergencia SERVQUAL. Perú. 2014.

administrativamente las redes asistenciales dependen de EsSalud Central, quien dispone todos los sistemas de monitoreo de la calidad a nivel nacional. Por su parte, los servidores del HNAAA tienen también la iniciativa de evaluarse a sí mismos para identificar la satisfacción del usuario, lo cual se evidencia en diferentes estudios de calidad de la atención encontrados en los repositorios.

El HNAAA tiene una gran afluencia de pacientes pediátricos del norte y oriente del país, ya sea por el servicio de emergencia, hospitalización y consulta externa. Los pacientes que acuden a consulta externa son aquellos que han sido referidos a este establecimiento, han sido dados de alta de la hospitalización y pacientes adscritos a este nosocomio.

El consultorio de pediatría del HNAAA cuenta con turnos matutinos de lunes a sábado desde las 8 hasta las 12 horas, donde se atienden 16 niños por cada turno. Los profesionales que brindan dicha atención es el personal de planta contratado a plazo indeterminado en su mayoría. Eventualmente se copan todos los turnos y en ocasiones el pediatra tiene la potestad de otorgar turnos adicionales. Los ambientes son rotativos, ya que solamente existen 4 consultorios físicos compartidos entre 5 especialidades: Pediatría, Neonatología, Neumología Pediátrica, Neurología Pediátrica y Cirugía Pediátrica.

1.2. Planteamiento del problema

Como médico residente del HNAAA, me encuentro en contacto directo con los usuarios, eso me permite observar y escuchar su problemática cotidiana, sus expectativas, percepciones, quejas o sugerencias, donde observo que la demora en la atención es el motivo de mayor queja e insatisfacción de los usuarios, porque acudir a una cita al consultorio de pediatría implica pasar por varias áreas, entregar el ticket en admisión, pasar a triaje, esperar el turno para la consulta y después acudir a la farmacia con la receta. Sumado a que hay poco personal, los procesos y flujos se hacen muy lentos y esto genera demoras en la atención. Además, teniendo en cuenta que los usuarios acuden con niños, pero siguen los mismos flujos que los pacientes adultos, o sea no hay atención prioritaria pero tampoco ambientes de entretenimiento para los niños mientras esperan, se genera estrés y enfado tanto en niños como en adultos, ocasionando finalmente la insatisfacción de usuario.

Estas brechas observadas entre las expectativas y las percepciones de los usuarios influyen determinantemente en la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. En ese orden de ideas, sería necesario implementar un sistema de calidad en el servicio que permita brindar atenciones rápidas, oportunas y eficientes, que satisfagan las necesidades reales de los usuarios. Sin embargo, en el servicio de consultorio externo de pediatría del HNAAA no existe un estudio previo acerca de la calidad del servicio, ni tampoco se ha realizado una autoevaluación previa de los flujos de atención para un plan de mejora. No se puede mejorar lo que no se puede medir y no se puede medir lo que no se conoce. Por ello es de suma importancia efectuar previamente un análisis minucioso sobre las expectativas y percepciones de los usuarios, el tiempo de espera para la atención y el grado de satisfacción del usuario. Esto nos permitirá profundizar más específicamente si existe relación o no entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario.

1.3. Formulación del problema

De lo planteado anteriormente podemos formular el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2018?

1.4. Justificación e importancia del estudio

El tiempo de espera y la relación con la satisfacción del usuario constituye una herramienta particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. Este estudio es justificado porque está relacionada directamente con la prestación del servicio y la satisfacción del usuario. Además, a través de instrumentos como las encuestas, es más probable que el usuario participe de forma efectiva en la identificación de las brechas y nos proporcione juicios de valor del paciente sobre la calidad de la atención recibida.

Realizar esta investigación también favorecerá la autoevaluación del personal, porque servirá de retroalimentación para conocer las expectativas y percepciones de sus usuarios, no sólo con el fin de identificar oportunidades de mejora en el servicio, sino también mejorar las capacidades y aptitudes del recurso humano, especialmente del personal que tiene contacto directo con los usuarios. Este trabajo también promoverá la evaluación del mapa de procesos y flujos de atención, para identificar brechas que permitan reducir y optimizar el tiempo de espera y así lograr una atención rápida, oportuna, eficiente y que satisfaga las necesidades reales de sus usuarios, gestionando así un plan de mejora continua de la calidad en todos los servicios de atención pediátrica.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Conocer el tiempo de espera promedio del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

- Demostrar el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

- Establecer la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

El tiempo de espera y la satisfacción del usuario han sido estudiados ampliamente en diversas investigaciones a nivel internacional, nacional y local. Por ejemplo, a nivel internacional encontramos que Mutre Carriel Katherine en su estudio “La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador” demostró que el 8.2% de los pacientes esperaron entre 2 a 4 horas para ser atendido, el 21.2% de pacientes esperaron entre 1 a 2 horas, el 19.4% de los pacientes esperaron entre 30 a 60 minutos y el 15.3% de los pacientes esperaron entre 15 a 30 minutos, concluyendo que se encontró altos niveles de insatisfacción especialmente en el tiempo de espera de los usuarios.⁷

En Perú también encontramos algunos estudios interesantes, por ejemplo, Ascona Briceño Adita en su estudio “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima – 2017”, donde encontró que el 77% de los usuarios presentan una alta satisfacción de la atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé - Callao, mientras que el otro 23% presenta una media satisfacción, concluyendo que no existe relación significativa entre la variable tiempo de espera y satisfacción del usuario externo, además el valor de significación calculado ($p = 0,368$) evidencia que debe aceptarse la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre el tiempo de espera y satisfacción del usuario externo.⁸

⁷ Mutre C. y Gonzáles M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro – Ecuador. Revista de Ciencias de la Salud. 2020.

⁸ Ascona, A. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del hospital nacional docente Madre Niño San Bartolomé, Lima – 2017. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2018.

También encontramos el estudio de Pashanaste Cobos Dori y Pinedo Bardales Lucelia denominado “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos 2015”, donde los resultados demostraron que el tiempo de espera para el trámite de la cita en admisión fue de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de espera antes de la consulta fue de 1 a 2 horas en 55,3%. En este caso concluyen que se encontró relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Moronavocha de la Ciudad de Iquitos, aceptando las hipótesis planteadas en el estudio.⁹

El estudio anterior coincide con Ortiz Vargas Paola en su estudio denominado “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos”, donde como resultados se obtuvo que el 65.13% de usuarios externos estaban insatisfechos con la atención recibida, principalmente en la capacidad de respuesta, que lo atribuye a la falta de rapidez de la atención, el largo tiempo de espera y la demora para la resolución de problemas de manera inmediata.¹⁰

En la ciudad de Chiclayo también encontramos estudios con resultados similares al anterior, tanto en un hospital del MINSA como en un hospital de la Sanidad de la Policía, respectivamente. Es el caso de Aguilar Samamé Iris en su estudio denominado “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2016”, donde los resultados demostraron que sólo el 3% de los usuarios de consulta externa están

⁹ Pashanaste D. y Pinedo L. Tiempo de espera y Satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2016. Iquitos – Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. 2016.

¹⁰ Ortiz Vargas P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. Univ. Ricardo Palma. 2016; Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/457>

satisfechos, el 57% no están ni satisfechos ni satisfechos, el 37% muestra que está insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Concluyendo que el servicio de consultorio de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque no satisface a los usuarios, debido a la gran afluencia de pacientes que acuden a este hospital.¹¹ Del mismo modo, Jara Fustamante, Britaldo en su estudio en el Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo, cuyo resultado mostró que la calidad del servicio es mala con un promedio de 51.47%, donde se observa que en las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad no se supera el nivel mínimo exigible que es de 50%, con promedios de 48.92% y 45.28%, siendo estas dos dimensiones consideradas que brindan un servicio pésimo; las dimensiones capacidad de respuesta con un promedio de 50.52%, seguridad con un 57.92% y empatía con un 54.70%, superan el mínimo exigible pero no cumplen con las expectativas de los usuarios ya que éstos mostraron expectativas altas. Por lo tanto, concluye que el nivel promedio es de 43.38%, encontrándose de esta manera una gran brecha de usuarios insatisfechos.

.¹²

¹¹ Aguilar M. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2016. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán. 2016.

¹² Jara B. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo- 2017. Pimentel – Perú. Universidad Señor de Sipán. 2018.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de satisfacción

La satisfacción se define como el servicio en que la atención sanitaria y el resultado del estado de salud final cumplen con las expectativas del paciente. Asimismo, es el juicio de valor que se emite con respecto a la percepción del usuario de acuerdo a las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido.¹³

Pérez R. Define la satisfacción como “el deber de los requerimientos necesarios, para lograr un resultado con un determinado gozo para el reciente usuario”.¹⁴

La satisfacción ha sido una variable ampliamente estudiada en contextos sanitarios de atención primaria y especializada, por su importancia como indicador del bienestar de los usuarios y, por supuesto, de la calidad de los servicios prestados.¹⁵

2.2.2. Definición de Usuario Externo

Usuario externo son aquellos habitantes de una población que asisten a un establecimiento de salud para que les brinden una atención de salud de forma continua y con calidad, en el ambiente de familia y de la comunidad.¹⁶

Son también, aquellos habitantes que recibieron atención de salud en consultorio, en la oficina de seguros y los individuos que compran medicamentos en las boticas o

¹³ Camilleri L. y O’Callaghan. Comparación de la calidad de servicio entre el Hospital privado y el público de Maalta. 2009

¹⁴ Pérez. R. Satisfacción del usuario del servicio de urgencia, Calidad vs Satisfacción. España, 2010. Disponible en: <http://www.portalesmédicos.COM/publicaciones/articulos/2420//Satisfacción-del-usuario-calidad-vs-satisfacción.html>

¹⁵ Fernández, A. y. (2015). Factores desencadenantes de insatisfacción e ira en padres de niños atendidos en servicios de urgencias pediátricos. Anales Pediátricos. 82:12-8 - Vol. 82 Núm.1.

¹⁶ Hospital Nacional Cayetano Heredia, proyecto “cero colas” para mejorar la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital nacional Cayetano Heredia agosto 2012 – junio 2013”

farmacias que están ubicadas cerca de los establecimientos de salud en la misma zona y mismo perímetro.¹⁷

2.2.3. Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es conocida como uno de los indicadores de elección para saber cuál es el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en América. Asimismo, es un semblante de la salud pública que ha tenido un auge mayor de atención, considerada como hecho psicológico que necesita de métodos cualitativos para complementar su estudio.¹⁸

La satisfacción del usuario abarca una experiencia racional o cognoscitiva, originada de la comparación entre las expectativas y la conducta del servicio, está subordinada a tantos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la misma institución sanitaria. Siendo el objetivo de los servicios sanitarios satisfacer las necesidades de los usuarios y analizar la satisfacción como herramienta de medida de calidad de atención de salud.¹⁹

Según el MINSA, para el usuario la satisfacción depende de su interacción con el personal de salud, de atributos como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo que reciba el servicio que le corresponde. Cuando los sistemas de salud y su personal ponen al usuario por encima de todo, están garantizando un servicio que no solo cubre los estándares técnicos de calidad, sino que

¹⁷ Encuesta nacional de usuarios en salud- lima, Perú. 2014.

¹⁸ Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana, Facultad de Estomatología, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. 2015

¹⁹ Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. y Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002. (En-línea). http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm. (Consulta: Oct. 2003).

también cubren las necesidades relacionadas a otros aspectos de calidad, como el respeto, la información pertinente y la equidad.²⁰

Servicios de Salud Chile, manifiesta que la satisfacción del usuario es el enunciado de las diferencias entre las expectativas que tiene un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. Es el resultado de un frágil equilibrio entre las metas que se puedan mostrar y las expectativas del usuario, con un trato amable, lenguaje adecuado y comprensible, haciendo uso de normas de cortesía, que los pacientes atendidos sean tratados y llamados por su nombre, asegurando la privacidad de cada usuario durante la atención.²¹

Según el MINSA, en la encuesta de satisfacción de usuarios externos, los usuarios en los establecimientos de salud, aceptaron la atención de salud sin quejarse y expresaron satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada, no significa necesariamente que la calidad es buena, puede significar que las expectativas de los usuarios son bajas.²²

La satisfacción del usuario es el resultado de suma importancia de prestar servicios de excelente calidad, ya que influye de forma determinante en su comportamiento y puede influir en la acción de que el usuario procure o no atención, el ambiente al cual acuda para recibir atención, la acción de que esté dispuesto a pagar por los servicios, el hecho de que el usuario siga instrucciones del prestador de servicios o la acción de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y se los recomiende a los demás.²¹

²⁰ . Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002. p.3

²¹ Servicios de salud chile satisfacción del usuario. Marzo, 2010. Pag. 3. Disponible en: <http://sschiloe.redsalud.gob.cl/url/page/salud/sschiloe/g-participacia-cuidadana/satisfaccióndelservicio/html>.

²² MINSA. Registro y gestión de información de espera de atenciones de salud. División de gestión de la red asistencial - 4 - subsecretaría de redes asistenciales. Chile. 2008.

Según Salazar, la satisfacción del usuario representa:

“La evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad”.

“Se refiere a la satisfacción del usuario externo con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la atención”.

“La satisfacción del profesional o usuario interno se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y el resultado de la atención”.²³

Asi tambien, Delbanco y Daley, afirman que la satisfacción del usuario es el resultado mas importante de prestar servicios de una excelente calidad, ya que influye de forma determinante en su conducta. Para estos autores la satisfacción del usuario puede influir en:

- La acción que el usuario reciba o no reciba atención.
- El ambiente al cual acude para recibir atención
- La acción que está dispuesto a pagar por los servicios
- La acción de que el usuario siga las instrucciones del prestador de servicios
- La acción de que el usuario regrese al prestador de servicios
- La acción de que el usuario recomiende los servicios a los demás.²⁴

Por ello, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son: la conducta, actitud y habilidad del empleado en

²³ Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2006.

²⁴ DelBanco TL. y Daley J. Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. Obstetrics and Gynecology 88 (3 suppl.) 415-475. Sep. 1996.

proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio y los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.²⁵

2.2.4. Elementos que conforman la satisfacción del usuario

| Percepciones

Define lo que el usuario percibió del servicio como producto de la atención médica brindada. Esta percepción se forma básicamente después de recibir la atención, la que es registrada inmediatamente después del término de la atención médica o al momento de salir de alta hospitalaria.

Millones se refiere “al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio” (p.18). Dicho de otro modo, “Es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió”.

Para Millones, el rendimiento percibido tiene las siguientes características:

“Se determina desde el punto de vista del paciente, no de la institución”.

“Se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio”.

“Está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad”.

“Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente”.

“Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos. Dada su complejidad el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente”.²⁶

²⁵ Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; pp. 166.

²⁶ Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. Universidad De Piura.

Caldera, Morillo & Ortega en el 2011, definieron el rendimiento percibido como “el esfuerzo o desempeño que el usuario considera haber obtenido luego de recibir un producto o servicio.”²⁷

Kotler & Keller en el 2012, definieron el rendimiento percibido, como el servicio que está asociado con las expectativas, si el rendimiento es menor que las expectativas, el usuario se sentirá decepcionado, si es igual a las expectativas, el usuario estará satisfecho, y si las supera, el cliente estará encantado.²⁸

| Expectativas

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Para Gómez, las expectativas son comportamientos que el usuario asume, quiere o espera que le brinde la institución a la cual se dirige para recibir un servicio o producto, además que estas se asocian con el servicio o producto entregado y con el profesionalismo del contacto con el usuario.²⁹

Berry y Parasuraman manifiestan que: cuando se acude a una organización por única y a veces primera vez, las expectativas del usuario pueden ser altas. Al no tener

²⁷ Caldera, E., Pierla, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34, 333–347.

²⁸ Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing. Marketing* (Decimocuar, Vol. 53). Pearson educación, México, 2012. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

²⁹ Gómez, M. & Cristóbal, E. (2003, 8-11 de abril). Modelos de evaluación de la calidad percibida: un análisis de fiabilidad y validez aplicado a los establecimientos virtuales. 27º Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa, Lleida.

experiencia adversa alguna, en teoría no hay razón para que las expectativas de respuestas sean otras que las de profesionalismo y competencia.³⁰

Para Navas, “las expectativas del usuario en toda administración de servicio deben ser tomadas en cuenta, ya que llevan a una variable muy importante como es la satisfacción del usuario, donde se evalúa el resultado del servicio o producto”.³¹

Para Millones “las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir alguna cosa”, Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones”.²⁹

- “Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio”
- “Experiencia de compras anteriores”
- “Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión”.
- “Promesas que ofrecen los competidores”.

2.2.5. Nivel de Satisfacción

El nivel de satisfacción es el grado de complacencia experimentado por el usuario después de la compra de un bien o servicio. Kotler establece que después de realizar la compra de un bien o servicio los usuarios experimentan tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, Satisfacción y Complacencia.³²

Según Millones, “Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción”:

³⁰ Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of Services Marketing. *Journal of Retailing*, 69(1), 13-60.

³¹ Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195–214.

³² Kotler, P. (2003). *Fundamentos de Marketing*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Insatisfacción

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente”.

Satisfacción

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente”.

Complacencia

“Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente”.

“Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución”.

Si un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal, pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional).

“En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional”

“Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete”.²⁹

2.2.6. Dimensiones de la satisfacción

Las dimensiones de la satisfacción son cinco, entre las cuales están las siguientes:

| Dimensión Elementos tangibles

Orihuela, define los elementos tangibles como todo objeto que un usuario puede percibir de manera física, las cuales generan relaciones y diferentes tipos de sentimientos con el proveedor.³³

Rubio, afirma que los elementos tangibles son medidos desde que el usuario acude al establecimiento, es decir, la infraestructura como el parqueadero, pasillos y la señalización de los mismos.³⁴

Para Franco, es la modernidad en equipos e inmobiliario que los usuarios pueden ver y que les genera confianza de los mismos en el proceso que se llevan a cabo, siendo la apariencia física de los mismos un factor importante en la calidad de servicio.³⁵

| Dimensión Confiabilidad

La confiabilidad es traducida como la habilidad de llevar a cabo una actividad determinada de manera segura y precisa además de ser considerada como uno de los factores claves para la satisfacción del usuario ya que es útil para la mejora continua.

Para Ruiz, la confiabilidad es la capacidad de poder desarrollar funciones en condición que son establecidas antes de comenzar dicha función, siendo uno de los puntos que mayor impacto tiene sobre una institución.³⁶

Para Blanco, la confiabilidad es uno de los elementos más considerados dentro de la calidad de servicio, ya que pone por encima de todo a la relación que puede generar el

³³ Orihuela Sangama, Z. (2015). Nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud sagrado corazón de Jesús y la ensenada. puente piedra. 2015. Universidad San Martín de Porres.

³⁴ Rubio Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (servqual). Cuadernos de Administración, 30(52), 54–64.

³⁵ Franco Espejel, G. M. (2003). Validación del servqual, en una Institución Pública Mexicana.

³⁶ Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015., 121.

usuario con las personas que laboran en la institución, más que con la infraestructura, siendo sinónimo de seguridad de cumplimiento.³⁷

| Dimensión Capacidad de respuesta

Para Miquel y Moliner, la capacidad de respuesta, abarca en su definición la rapidez y la disponibilidad de los subordinados para poder recepcionar las solicitudes o citas del usuario para brindarles solución.³⁸

Para Salvador, las respuestas que puedan brindar los asesores de una institución tienen que ser veloces y contemplar, seguridad, sabiduría, atención y capacidades mostradas por el personal para poder originar credibilidad y confianza a los clientes.³⁹

Según el MINSA, la capacidad de respuesta es la habilidad de servir a los usuarios y facilitar el servicio rápido y adecuado conforme a la demanda con una respuesta de calidad y en un periodo de tiempo asequible.

| Dimensión Seguridad

De acuerdo al área de salud, el MINSA define la seguridad como una herramienta para calificar la confianza que origina el personal médico con el paciente, al brindar su servicio médico demostrando sabiduría respecto a la solución de problemas en salud, dando privacidad, cortesía y habilidad para dialogar con el usuario.⁴⁰

³⁷ Blanco Pineros, J. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

³⁸ Miquel Peris, S., & Moliner Tena, M. (2008). Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Universitat Jaume.

³⁹ Salvador Ferrer, C. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. Papeles Del Psicólogo, 26(90), 1–9.

⁴⁰ Ministerio de Salud. (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, 58. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Morillo y Rivas, definen que la seguridad es la manera en la que los agentes de una institución general relaciones con el usuario⁴¹, en este sentido Casalino, reafirma que estas relaciones que se generen entre el proveedor y el cliente son de credibilidad y de confianza en el servicio.⁴²

| Dimensión Empatía

Para el MINSA, la definición de empatía es la medición del trato de los que prestan un servicio por medio del trato diferenciado, al momento de satisfacer las necesidades de los usuarios, asimismo la define como la habilidad que tiene un individuo para ponerse en la posición del otro y entender y atender correctamente sus necesidades.⁴³

Para Gonzales, Zurita y Zuria, “la empatía abarca el concepto de evaluación del trato, atención e interés que el agente encargado de brindar un determinado servicio manifiesta a los usuarios”.⁴³

Por otra parte, Parasuraman, Berry y Zeithaml, mencionan: “Cinco dimensiones de la calidad a tener en cuenta en la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad de servicio que manifiesta el usuario”:

Confiabilidad: La capacidad de prestar un servicio digno de confianza, preciso y conforme a lo ofrecido”.

Capacidad de respuesta: Disposición de proveer un servicio oportuno y de respaldo al cliente”.

⁴¹ Morillo Moreno, M., & Rivas Olivo, O. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Contaduría y Administración*, Mayo-Agosto (234), 101–130.

⁴² Casalino Carpio, G. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev. Soc. Peru. Med. Interna*, 21(4), 143–152.

⁴³ Gonzáles Butista, M., Zurita Moreano, A., & Zuria Vaca, M. (2017). El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *European Scientific Journal*, 13(25), 339–352.
<https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n25p339>

Seguridad: Empleados conocedores de su papel, corteses, capaces de transmitir confianza y tranquilidad”.

Empatía: Carisma para tratar al cliente proporcionando atención individualizada”.

Aspectos tangibles: Se refiere a la planta física, equipamiento y apariencia personal”.

“Cada uno de las cinco dimensiones engloba aspectos del servicio, que los usuarios perciben y que les permiten evaluar la satisfacción del usuario en el momento en que reciben el servicio del personal médico, aún sin conocer aspectos técnicos del proceso y se agrupan de la siguiente manera”.⁴⁴

| | |
|------------------------|--------------------|
| Confiabilidad | Ítems del 1 al 4 |
| Capacidad de respuesta | Ítems del 5 al 9 |
| Seguridad | Ítems del 10 al 13 |
| Empatía | Ítems del 14 al 18 |
| Aspectos Tangibles | Ítems del 19 al 22 |

2.2.7. Evaluación de la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del HNAAA, se evalúa con la encuesta de Modelo SERVQUAL elaborado por Berry y Parasuraman, con la finalidad de determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio que ofrece la institución de salud hospitalaria. Quien utilizó un cuestionario que evalúa la satisfacción del usuario a lo largo de cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está

⁴⁴ Parasuraman, a., Zeithaml, v. a. y Berry, l. l. (1988). “servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, journal of retailing, vol 64 (nº 1), pp. 12-40.

constituida por una escala de respuestas diseñada para entender las expectativas y percepciones de los pacientes con respecto al servicio que brinda el HNAAA.

Para determinar el nivel de satisfacción del usuario, primero se necesitan conocer las expectativas (E) que tiene el usuario antes de recibir una consulta médica y posteriormente las percepciones (P) después de recibir dicho servicio. Asignándole un valor al resultado obtenido, que considera como usuario satisfecho a los valores positivos y al valor 0, obtenidos por la diferencia entre las percepciones y las expectativas ($P-E$) y como usuarios insatisfechos a los valores negativos. Si dicho valor es positivo ($P > E$), quiere decir que la percepción de los usuarios está por encima de sus expectativas y por lo tanto existe satisfacción en los usuarios; por el contrario, si dicho valor es negativo ($P < E$), significa que la percepción está por debajo de las expectativas y por lo tanto existe insatisfacción en los usuarios.

Una vez obtenido las diferencias de las expectativas y las percepciones de los usuarios por cada dimensión, se realiza el análisis aplicando la metodología utilizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry. De esa manera podemos realizar la puntuación SERVQUAL, de acuerdo al siguiente esquema:

| Puntuación SERVQUAL | Percepciones del servicio – Expectativas del Servicio | |
|---------------------|---|----------------|
| VALOR FINAL | = 0 | Satisfecho |
| | > 0 | Muy satisfecho |
| | < 0 | Insatisfecho |

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry⁴⁵

⁴⁵ Parasuraman, a., Zeithaml, v. a. y Berry, l. l. (1988). "Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", journal of retailing, vol 64 (nº 1), pp. 12-40.

2.2.8. Definición de Tiempo

El tiempo es la duración de algún objeto, individuo o animal que se encuentra sujeta al cambio.

Desde la física se define al tiempo como la separación de los hechos, fenómenos o acontecimientos organizados en secuencias, que son sometidos a los procesos de cambio permitiendo determinar el pasado, presente y futuro.

Para Aristóteles el concepto de tiempo es aquella medida del movimiento con relación a lo precedido y lo que ya ha sucedido en un momento determinado.

Desde la Teoría Kantiana, se dice que el tiempo es una manera de intuir lo vivido, virtud que le pertenece únicamente al ser humano, dentro de esa concepción el tiempo no es relacionado con el movimiento ni con lo externo a las personas, si no como algo que está dentro de ellas y es muy personal, permitiéndoles organizar las experiencias íntimas.⁴⁶

2.2.9. Definición de Tiempo de Espera

El MINSA menciona que el tiempo de espera es un factor que influye en la satisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios. Incluso, muchas veces es sinónimo de insatisfacción.

⁴⁶ Estela M. Concepto de Tiempo. Argentina. Disponible en: <https://concepto.de/tiempo/>. Consultado: 06 de diciembre de 2020.

En este caso al comprobar que el tiempo promedio que el paciente espera en los servicios de consulta externa para su atención, se identifica oportunidades de mejora de calidad del servicio.⁴⁷

Así también, Malagón et al. Afirma que el tiempo de espera es uno de los elementos de la satisfacción del usuario y también una barrera para utilizar los servicios. Las entidades de salud definen el tiempo de espera para recibir atención como aquel que transcurre desde la hora de la cita programada o de la solicitud de atención por el paciente, hasta que es atendido por el médico del servicio.⁴⁸

El tiempo de espera, se define como el tiempo que un paciente o usuario espera mientras hace cola para recibir el servicio o atención de salud dentro de un establecimiento público o privado.

El tiempo de espera promedio es el tiempo que transcurre desde que un paciente llega a una institución de salud, hasta que es atendido en un consultorio médico. Se dice que la palabra paciente tiene su origen en la paciencia que debe tener un individuo para esperar antes de ser atendido.

⁴⁷ Ministerio de Salud del Perú. (2003). Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima-Perú. Recuperado de https://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf

⁴⁸ Malagón, Galán, & Pontón. (2006). Garantía de Calidad en Salud, Médica Internacional: Bogotá, Colombia.

2.2.10. Tipos de espera

[Espera normal. Es aquella atribuible a la institución y los recursos disponibles.

[Espera especial. Es aquella atribuible al usuario.

2.2.11. Dimensiones del tiempo de espera

[Tiempo de espera en admisión. Es el tiempo que esperan los usuarios en el servicio de admisión, para entregar su DNI, ticket o cita, hasta el momento en que sacan su historia clínica para el registro de su atención médica.

[Tiempo de espera en triaje. Es el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos en triaje, donde se realiza una breve evaluación de sus signos vitales (frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, temperatura, saturación, presión arterial), somatometría y antropometría (peso, talla, etc). Tras lo cual se registran estos datos en su historia clínica y luego el paciente es asignado o derivado al servicio que corresponda, de acuerdo al nivel de prioridad.

[Tiempo de espera en el consultorio de pediatría. Es el tiempo que demora el paciente para ser atendido en el consultorio externo de pediatría, a donde los usuarios acuden en búsqueda de un servicio profesional e integral en salud pediátrica. En el consultorio el paciente es interrogado por el médico sobre el motivo de consulta, se realiza el examen físico del niño o niña en presencia de sus padres o tutores y finalmente recibe orientaciones sobre su tratamiento, análisis auxiliares, fecha de próxima cita, etc.

[Tiempo de espera en farmacia. Es el tiempo que espera el usuario desde que egresa del consultorio hasta que recibe el medicamento en el área de farmacia. Normalmente, el paciente acude con su receta médica, la entrega en farmacia y espera ser llamado para recibir sus medicamentos o insumos.

2.3. Hipótesis

H1: Existe una relación positiva entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

Ho: Existe una relación negativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

2.4. Variables

2.4.1. Definición de las variables

Variable Independiente: Satisfacción

Pérez R. Define la satisfacción como “el deber de los requerimientos necesarios, para lograr un resultado con un determinado gozo para el reciente usuario”.

Variable Dependiente: Tiempo

Para Aristóteles, el tiempo es aquella medida de movimiento con relación a lo precedido y lo que ya ha sucedido en un momento determinado.

2.4.2. Operacionalización de variables

| Variable | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicador | Tipo o escala | Técnica o Instrumento |
|--------------|--|------------------------|--|----------------------|-----------------------|
| Satisfacción | Pérez R. Define la satisfacción como “el deber de los requerimientos necesarios, para lograr un resultado con un determinado gozo para el reciente usuario”. ¹⁷ | Confiabilidad | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? | Variable Cualitativa | Cuestionario SERVQUAL |
| | | | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | | |
| | | | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | | |
| | | | ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | | |
| | | Capacidad de respuesta | ¿La farmacia contó con medicamentos que recetó el médico? | | |
| | | | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | | |
| | | | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | | |
| | | | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto? | | |
| | | | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | | |

| | | | | | |
|--|--|-----------|--|--|--|
| | | Seguridad | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | | |
| | | | ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso? | | |
| | | | ¿El medico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud? | | |
| | | | ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza? | | |
| | | Empatia | ¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | |
| | | | ¿El personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | |
| | | | ¿El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | |
| | | | ¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención? | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--------------------|--|--|--|
| | | Aspectos tangibles | ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | |
| | | | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | | |
| | | | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad? | | |
| | | | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | | |
| | | | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | |

Fuente: Elaboración propia 2020

| Variable | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicador | Tipo o escala | Técnica o Instrumento |
|-----------------|--|--|--|-----------------------|------------------------------|
| Tiempo | Para Aristóteles el tiempo, es aquella medida de movimiento con relación a lo precedido y lo que ya ha sucedido en un momento determinado. | <p>Tiempo de espera en admisión</p> <p>Tiempo de espera en triaje</p> <p>Tiempo de espera en consultorio</p> <p>Tiempo de espera en farmacia</p> | <p>¿Cuánto tiempo esperó en el área de admisión del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> <p>¿Cuánto tiempo esperó en el área de triaje del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> <p>¿Cuánto tiempo esperó en el consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> <p>¿Cuánto tiempo esperó en el área farmacéutica del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> | Variable Cuantitativa | Encuesta |

Fuente: Elaboración propia 2020

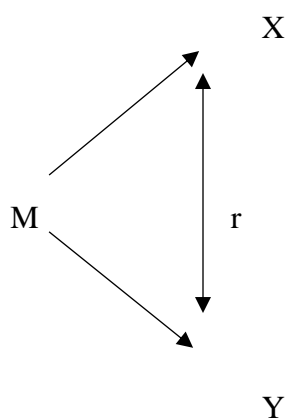
III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo-transversal

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo-correlacional.



Donde:

M: Muestra

X: Variable Independiente

Y: Variable Dependiente

r: Relación de ambas variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por todos los usuarios del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo que asistieron durante el año 2018 y se representa así ($N = 3608$)

3.2.2. Muestra

La muestra es una parte de la población con la que se trabajó y encuestó en la presente investigación y se representa así ($n = 100$)

Para determinar el tamaño de la muestra se calculó mediante la siguiente fórmula estadística:

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

$$n = \frac{(1.722)^2(0.5)(0.5)(3608)}{(0.085)^2(3608 - 1) + (1.722)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{2674.6862}{(26.0606)(0.7413)}$$

$$n = 100$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra (100)

p: Probabilidad de éxito ($p = 0.5$)

q: Probabilidad de fracaso ($1 - p$)

e: Error de estimación $e = 0.085$

Z: Valor Z de distribución normal estándar para nivel de confianza del 91.5%, y $z = 1.722$

N: Población de usuarios que acuden a consulta externa de pediatría (3608)

3.2.3. Criterios de inclusión

Usuarios que se incluyeron en la encuesta: Madres, padres o tutores que hayan llevado a sus niños al consultorio de pediatría del HNAAA y que brindaron su aprobación para ser encuestados.

3.2.4. Criterios de exclusión

Usuarios que se excluyeron de la encuesta: Madres, padres o tutores que hayan llevado a sus niños a otros consultorios diferentes, que no sea el consultorio de pediatría del HNAAA o quienes no brindaron su aprobación para ser encuestados, o que tengan limitaciones físicas o mentales.

3.3 Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la encuesta para la variable tiempo de espera, que consta de cuatro preguntas para determinar el tiempo de espera de cada usuario en las distintas áreas del HNAAA.

También se utilizó la encuesta de Modelo SERVQUAL, que constó de dos cuestionarios: un cuestionario que determina las expectativas y otro que determina las percepciones después de recibida la atención en el servicio, ambos cuestionarios constan de 22 ítems, que se componen de 5 dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, como se observa en el Anexo 2. Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que se obtiene en base al puntaje obtenido en la siguiente escala de calificación:

| Nivel de satisfacción del usuario | Escala de calificación |
|-----------------------------------|------------------------|
| Muy Satisfecho | > 0 |
| Satisfecho | $= 0$ |
| Insatisfecho | < 0 |

3.3.1 Validez del instrumento

El instrumento que hemos utilizado en el presente trabajo ha sido validado por tres expertos, por lo cual se adjuntan las constancias de validación en el Anexo 3.

3.3.2 Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento calculamos el coeficiente de Crombach, donde se obtuvo $\alpha = 0.920$, lo cual significa que los resultados de los 22 ítems considerados se encuentran en la escala de excelentemente confiable. Se halló el alfa de Crombach con la siguiente fórmula estadística:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left[1 - \frac{99}{812} \right]$$

$$\alpha = 1.05 [1 - 0.1219261]$$

$$\alpha = 1.05 [0.8780739]$$

$$\alpha = 0.920$$

Donde

$$\alpha \text{ (Alfa de Crombach)} = 0.920$$

$$K \text{ (Número de ítems)} = 22$$

$$Vi \text{ (Varianza de cada ítem)} = 99$$

$$Vt \text{ (Varianza total)} = 812$$

3.4 Métodos, técnicas y procedimiento de recolección de datos e información

3.4.1 *Métodos de investigación*

En esta investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Método descriptivo

Este método sirvió para evaluar las características de la población, describir el comportamiento o estado de ambas variables y así poder determinar el tiempo de espera y nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de pediatría del HNAAA.

Método inductivo

Este método se utilizó para hacer inferencias acerca de la tendencia y correlación de las variables tiempo de espera y satisfacción del usuario del consultorio externo de pediatría del HNAAA.

3.4.2 *Técnicas de Campo*

Los datos fueron recolectados mediante la técnica de encuesta, tanto para la variable tiempo de espera como para el modelo SERVQUAL. Para cada encuesta se utilizó un cuestionario, como instrumento de recolección de datos, respectivamente:

| TÉCNICA | INSTRUMENTO |
|---|--------------|
| Encuesta para variable tiempo de espera | Cuestionario |
| Encuesta modelo SERVQUAL | Cuestionario |

3.5 Métodos estadísticos de análisis de datos

“Para la determinar los resultados de la investigación, se procesaron estadísticamente las encuestas de ambas variables haciendo uso de tablas y gráficos”.

“Se realizó la prueba de hipótesis para determinar la relación que existe entre ambas variables en estudio”.

“Se utilizaron estimaciones de parámetros haciendo uso de estadígrafos, pruebas de hipótesis, prueba chi - cuadrado y pruebas bilaterales”.

El análisis de datos se realizó en base a la información primaria y secundaria:

| INFORMACIÓN PRIMARIA | INFORMACIÓN SECUNDARIA |
|---|---|
| Contacto directo con la unidad de análisis en estudio (usuarios) | Se analizó la documentación de los datos del cuestionario |
| Validación por expertos en el tema | Se analizó la relación de ambas variables |
| Se encuestó a las madres de los niños atendidos en el consultorio externo de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo | |
| Se procesaron los datos usando el Software estadístico SPSS 23 y Excel | |

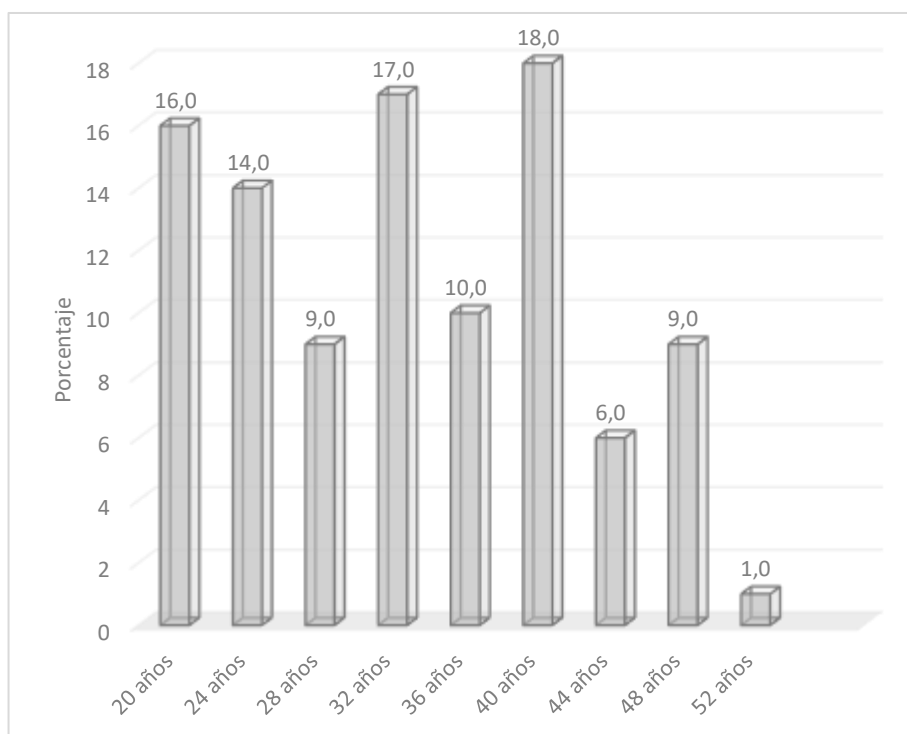
3.6 Aspectos éticos

- El presente estudio consigna información verídica y transparente, recogidos directamente de los usuarios.
- No tenemos conflictos de interés para la realización de esta investigación.
- Las fuentes bibliográficas que se utilizaron en el trabajo de investigación se citaron cumpliendo las normas VANCOUVER como corresponde, respetando los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

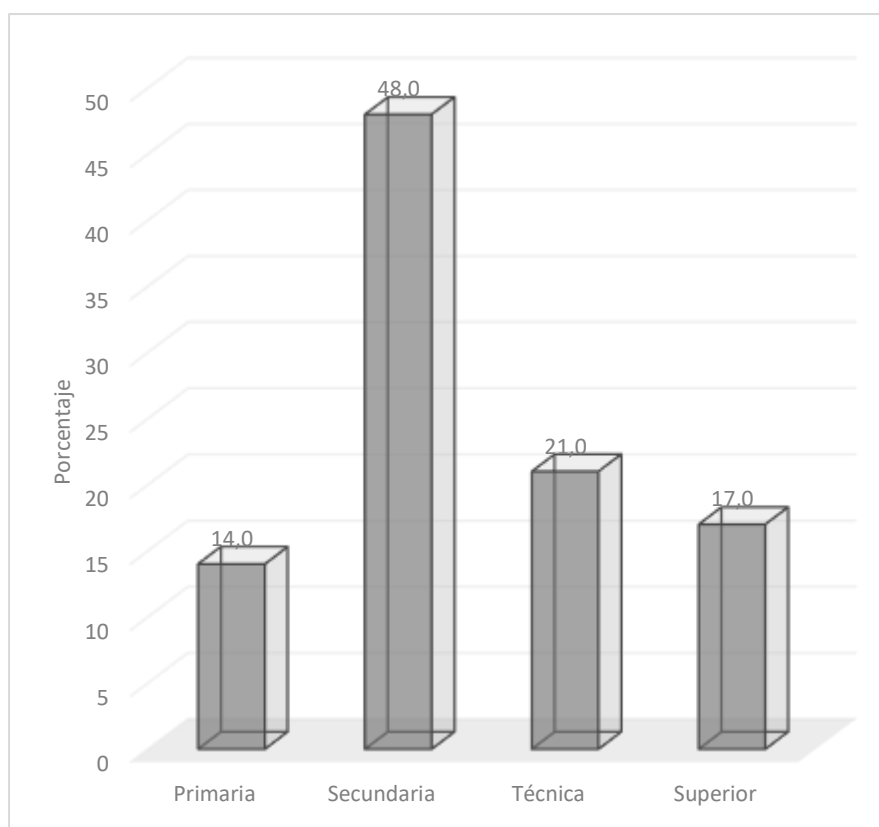
Los resultados obtenidos se muestran en los siguientes gráficos:

Gráfico 1. Edad del usuario encuestado del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.



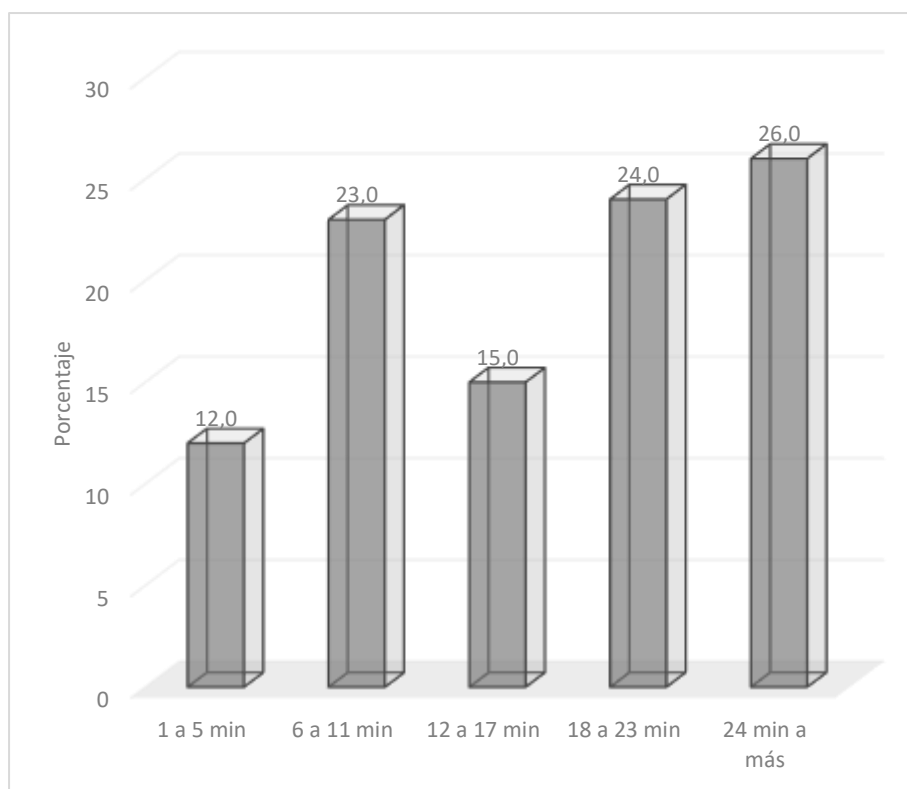
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 2. Grado de instrucción del usuario encuestado del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018



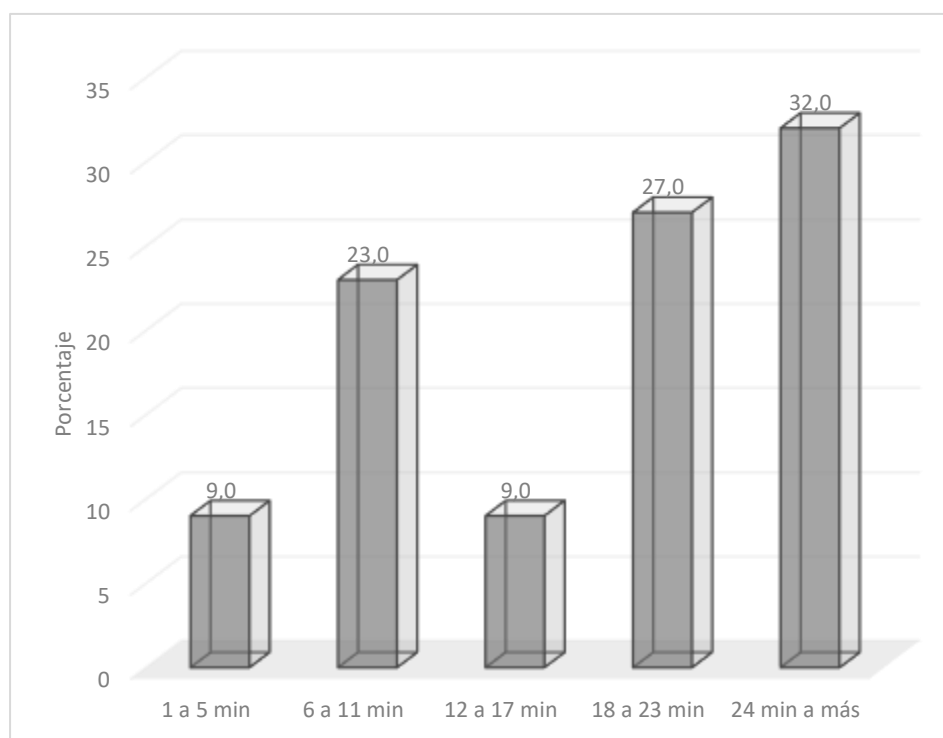
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 3. Tiempo de espera del usuario en el área de admisión del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo



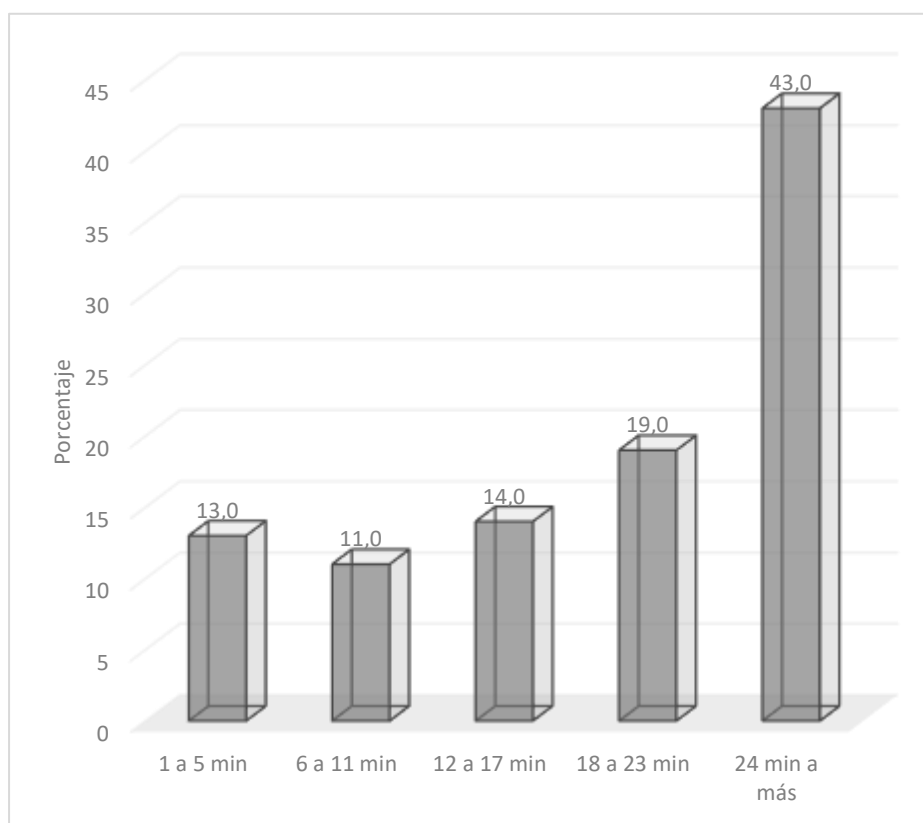
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 4. Tiempo de espera del usuario en el área de triaje del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo



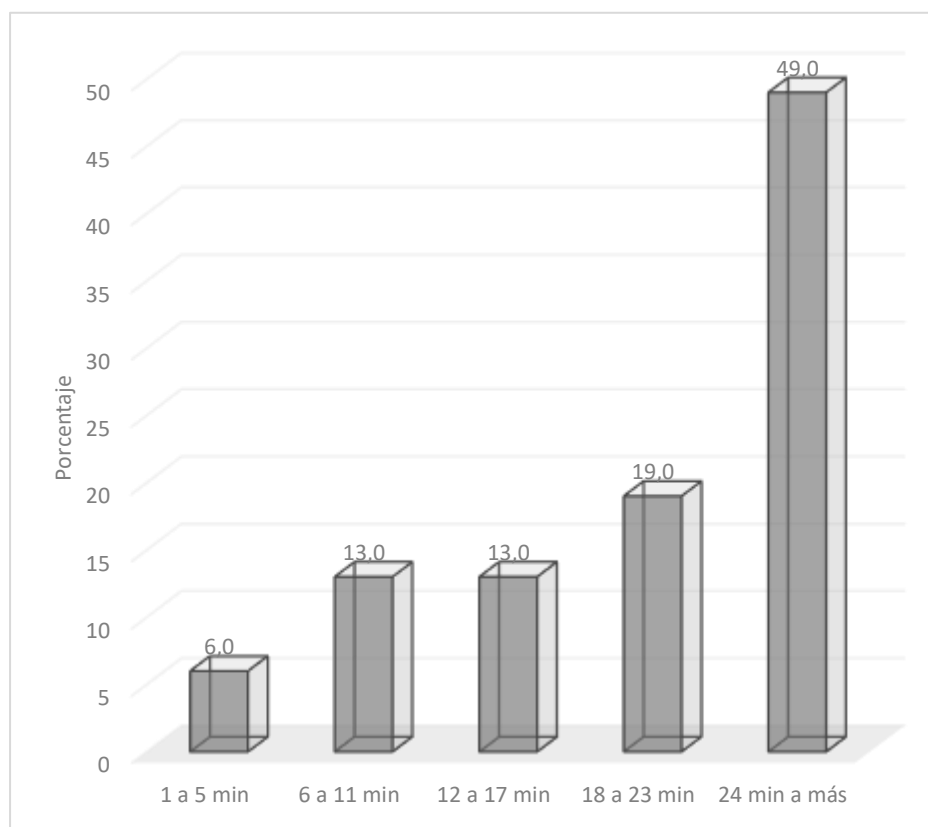
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 5. Tiempo de espera del usuario en el consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018



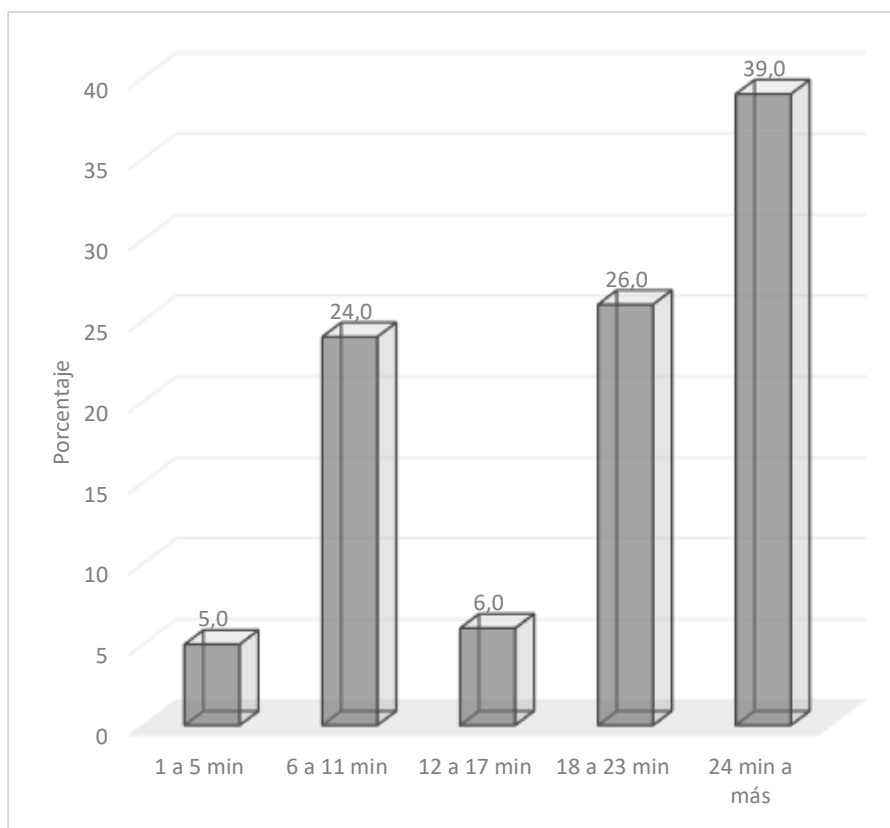
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

**Gráfico 6. Tiempo de espera del usuario en farmacia del Hospital Nacional Almanzor
Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018**



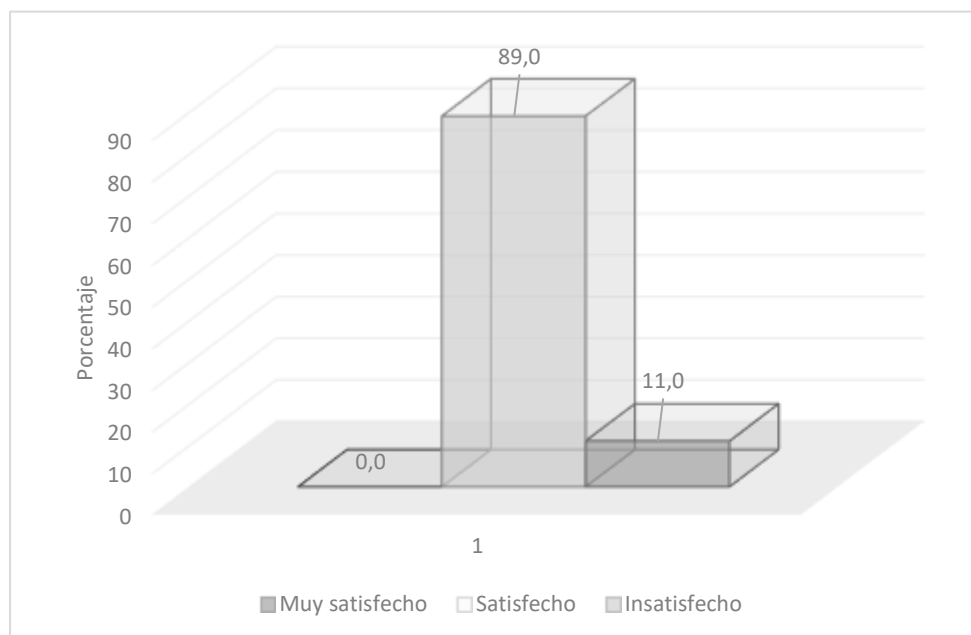
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 7 Tiempo de espera promedio del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018



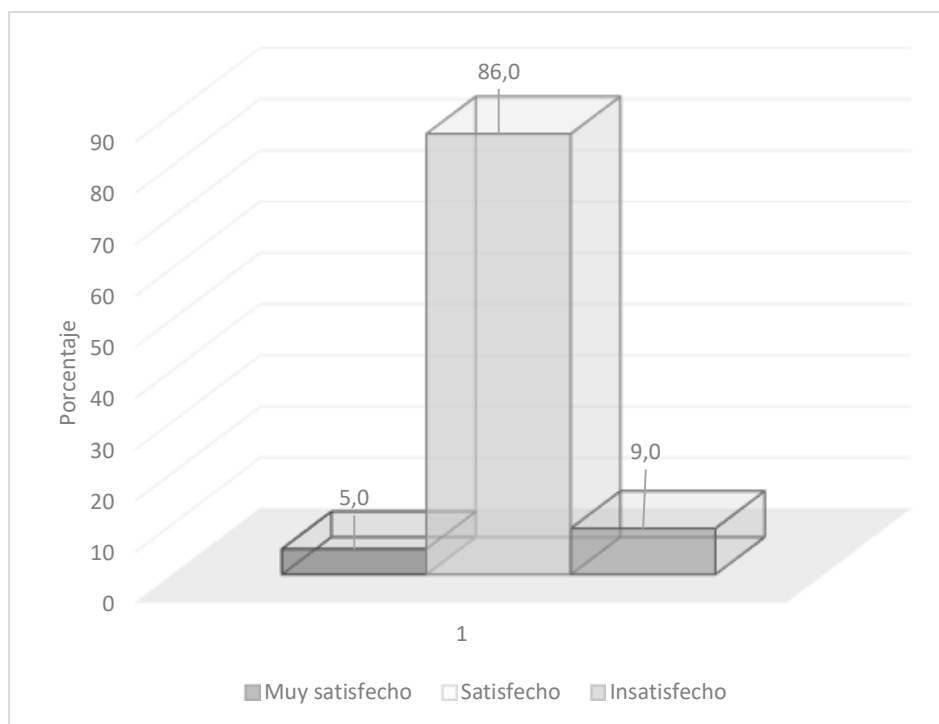
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 8. Satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión elementos tangibles.



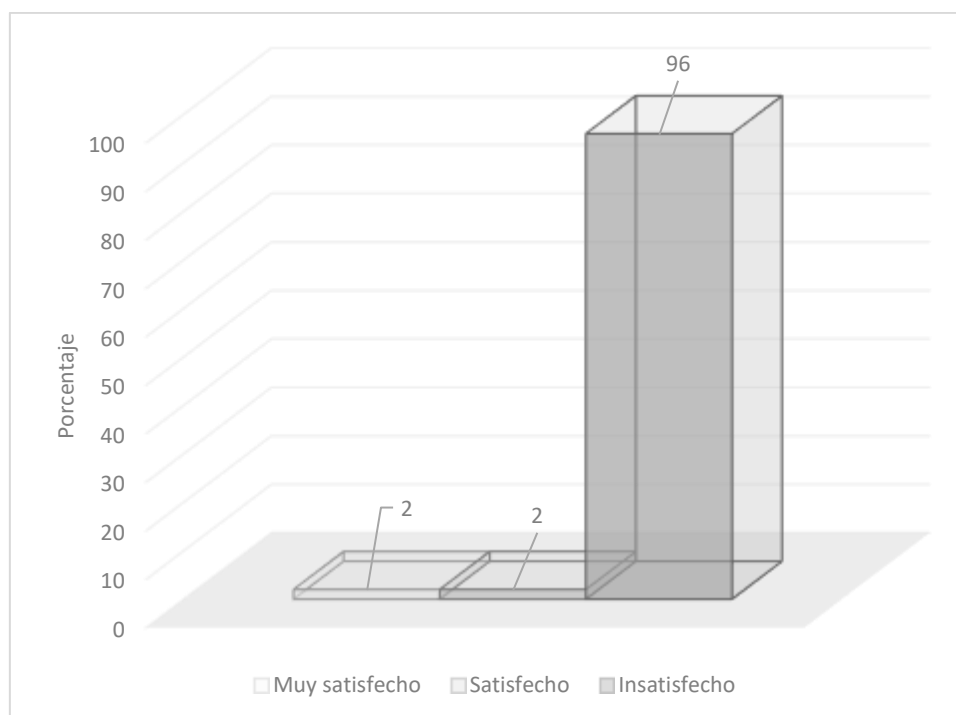
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 9. Satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión confiabilidad.



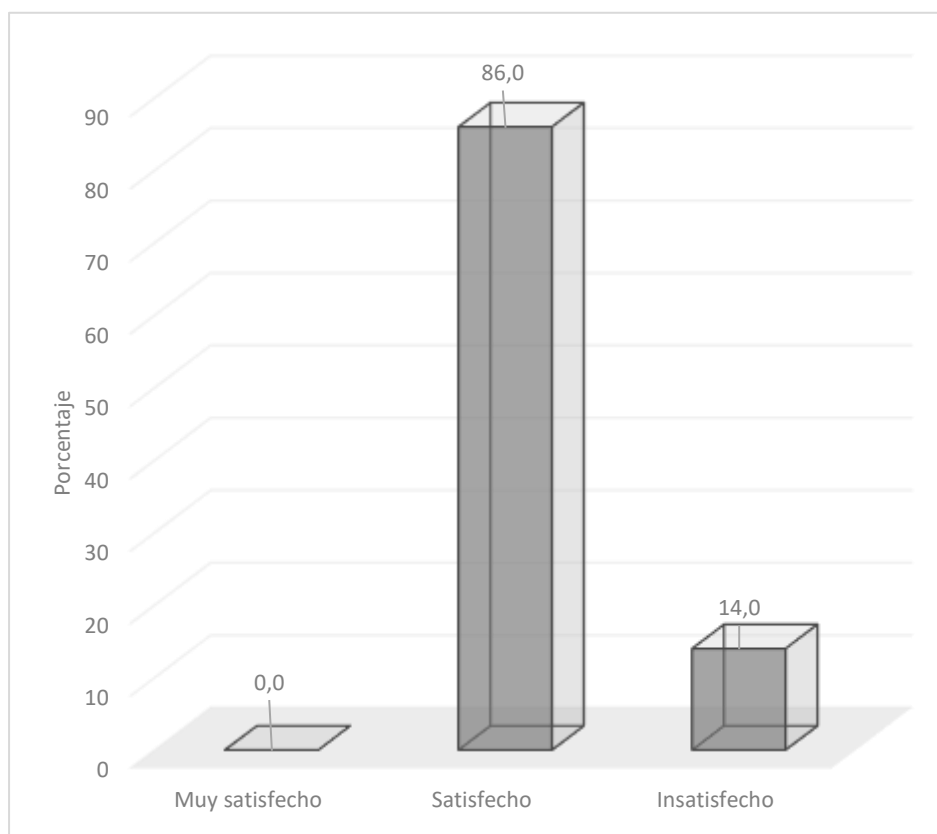
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 10. Satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión capacidad de respuesta



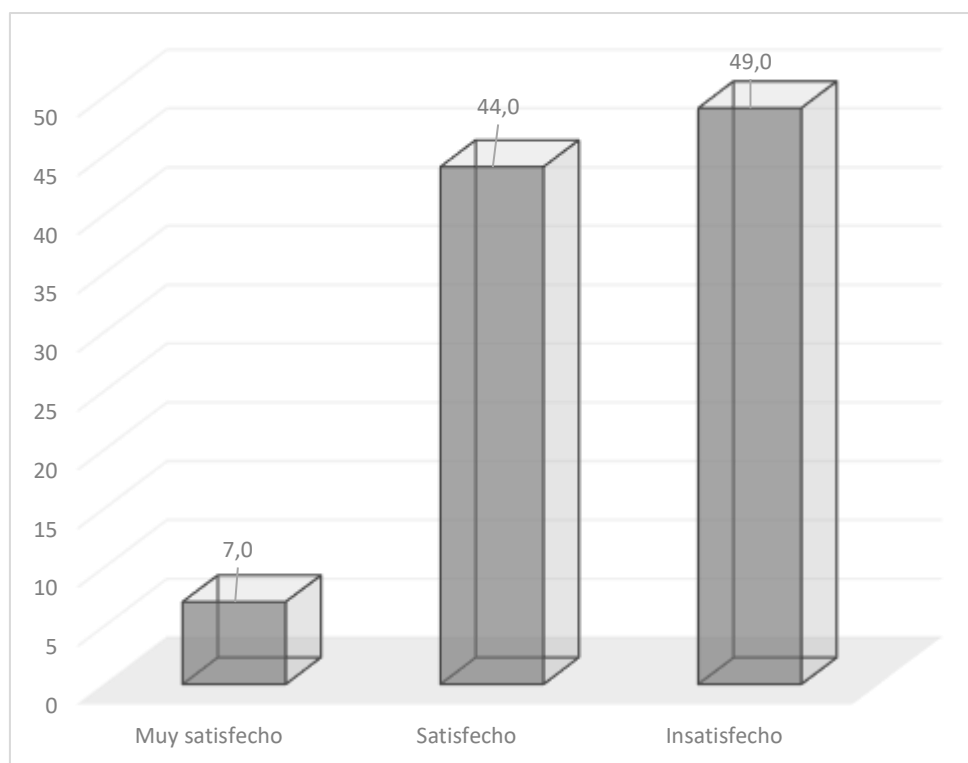
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 11. Satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión seguridad



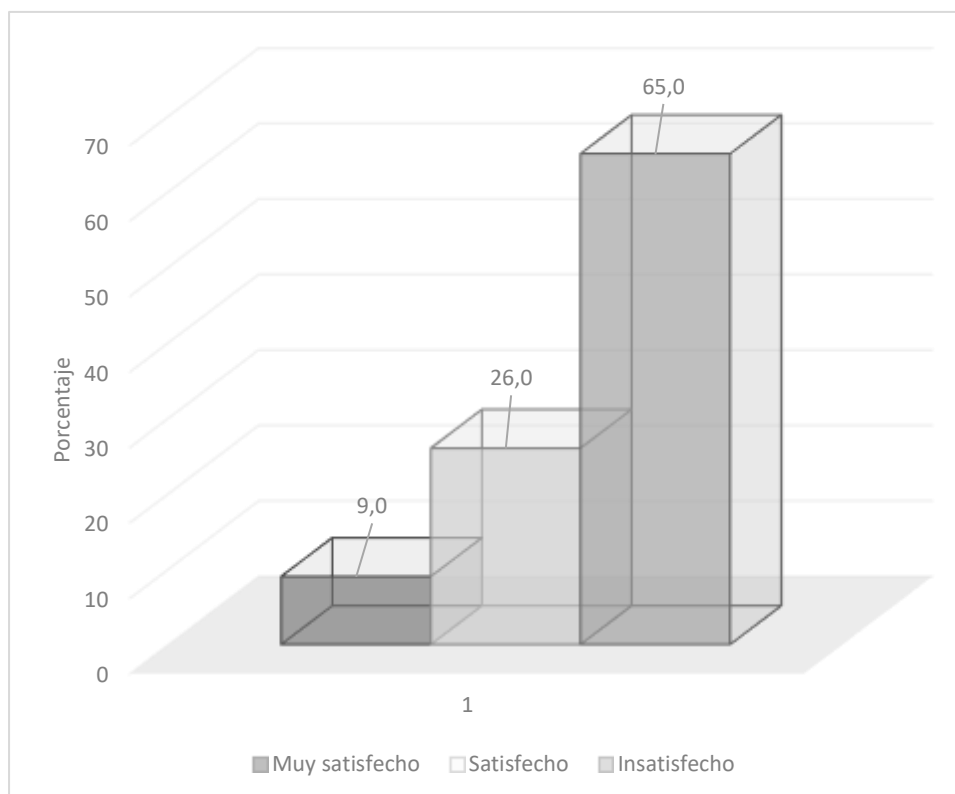
Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 12. Satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión empatía.



Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Gráfico 13. Grado de Satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018



Fuente: Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018

Relación entre Tiempo de espera y Satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo 2018

| | | X: SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Y: TIEMPO DE ESPERA |
|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | X: Satisfacción del usuario | Sig. (bilateral) | 1.50 |
| | | N | 22 |
| | | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | Y: Tiempo de espera | Sig. (bilateral) | 1.50 |
| | | N | 22 |

Fuente: SPSS 22.0

Rho de Spearman:

Según el análisis de coeficiente de correlación de Spearman es de 1.50, lo que demuestra que existe una alta relación directa con un nivel de significancia $p = 0.000$, siendo este menor al nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$). Es decir, el tiempo de espera tiene una relación directa con la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

Chi – cuadrado (X^2):

Para comprobar con un nivel de confianza del 95% qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo 2018, hemos realizado los siguientes pasos:

Paso 1

Ho: Existe una relación positiva entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

H1: No existe una relación positiva entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario del consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

Paso 2 Tabla de contingencia de ambas variables

| Satisfacción del usuario | Tiempo de espera | | | | | Total |
|--------------------------|------------------|------------|-------------|-------------|--------------|-------|
| | 1 a 5 min | 6 a 11 min | 12 a 17 min | 18 a 23 min | 24 min a más | |
| Muy satisfecho | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Satisfecho | 0 | 20 | 6 | 0 | 0 | 26 |
| Insatisfecho | 0 | 0 | 0 | 26 | 39 | 65 |
| Total | 5 | 24 | 6 | 26 | 39 | 100 |

| Satisfacción del usuario | Tiempo de espera | | | | |
|--------------------------|------------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| | 1 a 5 min | 6 a 11 min | 12 a 17 min | 18 a 23 min | 24 min a más |
| Muy satisfecho | 0.45 | 2.16 | 0.54 | 2.34 | 3.51 |
| Satisfecho | 1.3 | 6.24 | 1.56 | 6.76 | 10.14 |
| Insatisfecho | 3.25 | 15.6 | 3.9 | 16.9 | 25.35 |

| Satisfacción del usuario | Tiempo de espera | | | | |
|--------------------------|------------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| | 1 a 5 min | 6 a 11 min | 12 a 17 min | 18 a 23 min | 24 min a más |
| Muy satisfecho | 46.005556 | 1.5674074 | 0.54 | 2.34 | 3.51 |
| Satisfecho | 1.3 | 30.342564 | 12.636923 | 6.76 | 10.14 |
| Insatisfecho | 3.25 | 15.6 | 3.9 | 4.9 | 7.35 |

Paso 3

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right] = 150.1425$$

Paso 4

Regla de decisión

| | | |
|----------------------------|---------------------------|--------------------|
| Si $X^2_c \geq$ (datos) | $X^2_{(a,gl)}$ (tabla) | se rechazará H_0 |
|----------------------------|---------------------------|--------------------|

| | | |
|--|---------------|---------|
| En la tabla chi2 ubicamos el valor de X^2 $\alpha = 0.05$ $gl = (3-1) * (5-1) = 8$ | \rightarrow | 15.5073 |
|--|---------------|---------|

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas -1) (número de columnas -1)

Si $X^2_c \geq 15.5073$ SE RECHAZARÁ H_0

Paso 5

Como $X^2_c = 150.1425 > 15.5073$, SE RECHAZA H_0

Paso 6

Se concluye que al 95% de confianza hay evidencia estadística para probar que existe una relación significativamente positiva entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018.

V. DISCUSIÓN

No se puede mejorar lo que no se puede medir. Motivada en esta premisa realicé esta investigación que constituye el primer estudio que pretende medir de manera objetiva la calidad del servicio que se brinda a los asegurados en el consultorio externo de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) de la ciudad de Chiclayo durante el año 2018. Tal como se aprecia en el gráfico 1, el 100% de los usuarios encuestados (madres, padres o tutores que acuden al consultorio de pediatría con sus niños) fueron mayores de edad, es decir mayores de 18 años, incluso el 61% tenían más de 32 años de edad. Del mismo modo, en el gráfico 2 encontramos que el 48% de los usuarios encuestados tenían educación secundaria, el 21% educación técnica y el 17% de ellos tenían estudios superiores, por lo cual se entiende que la encuesta fue realizada con responsabilidad y seriedad por los usuarios.

Una de las principales variables que buscamos estudiar fue el tiempo de espera en diferentes áreas, como admisión, triaje, consultorio y farmacia. Respecto al tiempo de espera del usuario en el área de admisión del HNAAA, los resultados del gráfico 3 demostraron que el 26% de los usuarios esperaron 24 minutos a más, el 24% de ellos esperaron entre 18 a 23 minutos, el 23% de ellos esperaron entre 6 a 11 minutos, el 15% esperó entre 12 a 17 minutos y por último solo el 12% de ellos esperó de 1 a 5 minutos. Respecto al tiempo de espera de los usuarios en el área triaje del HNAAA, los resultados del gráfico 4 demostraron que el 32% de los usuarios esperaron 24 minutos a más, el 27% de ellos esperaron entre 18 a 23 minutos, el 23% de ellos esperaron entre 6 a 11 minutos, el 9% esperó entre 12 a 17 minutos y sólo el 9% de ellos esperó de 1 a 5 minutos.

Respecto al tiempo de espera del usuario en el consultorio externo de pediatría los resultados del gráfico 5 demostraron que el 43% de los usuarios esperaron 24 minutos a más, el 19% de ellos esperaron entre 18 a 23 minutos, el 14% esperó entre 12 a 17 minutos, el 13% de ellos esperó de 1 a 5 minutos y sólo el 11% de ellos esperaron entre 6 a 11 minutos. Finalmente, en relación al tiempo de espera del usuario en farmacia del HNAAA, los resultados del gráfico 6 demostraron que el 49% de los usuarios esperaron 24 minutos a más, el 19% de ellos esperaron entre 18 a 23 minutos, el 13% esperó entre 12 a 17 minutos, el 13% de ellos esperaron entre 6 a 11 minutos y por último el 6% de ellos esperó de 1 a 5 minutos.

En el gráfico 7, con respecto al tiempo de espera promedio del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del HNAAA - Chiclayo 2018, los resultados demostraron que: el 39% de los usuarios esperaron un tiempo promedio de 24 minutos a más, el 26% de ellos esperaron un tiempo promedio entre 18 a 23 minutos, el 24% esperó un tiempo promedio entre 6 a 11 minutos, el 6% de ellos esperaron entre 12 a 17 minutos y por último el 5% de ellos esperó de 1 a 5 minutos. En ese sentido, obsérvese que la mayoría de encuestados esperó de 24 minutos a más en todas las áreas hospitalarias y no sólo en el consultorio de pediatría. Entonces si sumamos el tiempo de espera de cada usuario, por cada área, el tiempo total de espera puede ser incluso de varias horas, lo que puede hacer tediosa y demorada la atención de salud, aún más tratándose de niños, que merecen una atención preferencial.

De acuerdo a lo encontrado, nuestros resultados son similares al estudio de Mutre Carriel Katherine denominado “La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador”, donde determinaron que el 21.2% de pacientes tuvo un tiempo de espera de 1 a 2 horas, el 19.4% de los pacientes tuvo un tiempo de espera entre 30 a 60 minutos, el 15.3% de los pacientes tuvo un tiempo de espera de 15 a 30 minutos y solo el 8.2% tuvo un tiempo de espera de 2 a 4 horas. Asimismo, nuestros resultados en relación a la variable tiempo de espera, son similares al estudio de Pashanaste Cobos Dori y Pinedo Bardales Lucelia, denominado “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015”, quienes demostraron que el tiempo de espera para el trámite de la cita en admisión fue de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de espera antes de la consulta fue de 1 a 2 horas en 55,3%. De igual manera, nuestro estudio es similar al estudio de Ortiz Vargas Paola denominado “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos”, donde como resultados se obtuvo que el 65.13% de usuarios externos estaban insatisfechos en la capacidad de respuesta, que lo atribuye a la falta de rapidez de la atención, el largo tiempo de espera y la demora para la resolución de problemas de manera inmediata

La otra variable que hemos estudiado fue la satisfacción del usuario. Tal como se aprecia en el gráfico 8, 9 y 11, el 89% de los usuarios se encontraron satisfechos en los elementos tangibles, el 86% se encontraron satisfechos en la dimension confiabilidad y el 86% se encontraron satisfechos en la dimensión seguridad, respectivamente. Sin embargo, tal como se aprecia en el gráfico 10 y 12, el 96% de los usuarios se encontraron insatisfechos

en la dimensión capacidad de respuesta y el 49% se encontraron insatisfechos en la dimensión empatía, respectivamente.

Del mismo modo, en el gráfico 13, con respecto al grado de satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del HNAAA- Chiclayo 2018, los resultados demostraron que: el 65% de los usuarios de consulta externa estaban insatisfechos con el servicio que recibieron, el 26% de ellos manifestaron que estaban satisfechos y solo el 9% de ellos manifestaron que estaban muy satisfechos. Este cálculo obedece a que las expectativas de los usuarios fueron altas, pero las percepciones han tenido menor calificación, por ello la mayoría de los usuarios resultaron insatisfechos.

Estos resultados tienen similitud con la investigación de Aguilar Samamé Iris denominado “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2016”, donde sólo el 3% de los usuarios de consulta externa estaban satisfechos, el 57% no estaban ni satisfechos ni insatisfechos, el 37% mostró que estaba insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Concluyendo que la consulta externa de pediatría no satisface a los usuarios. Del mismo modo, nuestros resultados son similares al estudio de Jara Fustamante, Britaldo denominado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo- 2017 cuyo resultado mostró que las dimensiones capacidad de respuesta tuvo un promedio de 50.52%, la dimensión de seguridad tuvo un promedio de 57.92% y la dimensión empatía tuvo un promedio de 54.70%, los cuales superaban el mínimo exigible pero no cumplieron con las expectativas de los usuarios ya que éstos mostraron expectativas altas. Finalmente, nuestros resultados fueron similares al estudio de Ortiz Vargas Paola denominado “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos”, donde como resultados se obtuvo que el 65.13% de usuarios externos estaban insatisfechos en la capacidad de respuesta, que lo atribuye a la falta de rapidez de la atención, el largo tiempo de espera y la demora para la resolución de problemas de manera inmediata.

Sin embargo, nuestros resultados difieren del estudio de Ascona Briceño Adita, denominado “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima – 2017”, donde encontró que el 77% de los usuarios presentaban una alta satisfacción de la

atención recibida en el consultorio, mientras que el otro 23% presentó una media satisfacción, concluyendo que no existía relación significativa entre la variable tiempo de espera y satisfacción del usuario externo.

En nuestra investigación, según el análisis estadístico realizado, el coeficiente de correlación de Spearman es de 1.50, lo que demuestra que existe una alta relación directa con un nivel de significancia $p = 0.000$, siendo este menor al nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$). Es decir, el tiempo de espera tiene una relación directa con la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -Chiclayo 2018. De igual manera con la prueba de Chi cuadrado se concluye que al 95% de confianza hay evidencia estadística para probar que existe una relación significativamente positiva entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018. Por lo tanto concluimos que sí existe relación entre las dos variables de nuestro estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del HNAAA - Chiclayo 2018, concluyendo que al 95% de confianza hay evidencia estadística para probar que existe una relación positiva entre ambas variables.
2. Se conoció el tiempo de espera promedio del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del HNAAA - Chiclayo 2018, concluyendo que el 39% de los usuarios esperaron un tiempo promedio de 24 minutos a más, el 26% esperaron entre 18 a 23 minutos, el 24% esperaron entre 6 a 11 minutos, el 6% esperaron entre 12 a 17 minutos y sólo el 5% esperaron de 1 a 5 minutos.
3. Se demostró el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del HNAAA- Chiclayo 2018, concluyendo que el 65% de los usuarios de consulta externa están insatisfechos con el servicio que reciben, el 26% de ellos manifestaron que están satisfechos y el 9% de ellos manifestaron que están muy satisfechos.
4. Se estableció la correlación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del HNAAA - Chiclayo 2018, concluyendo que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.150, lo que demuestra que existe una alta relación entre las variables, con un nivel de significancia $p = 0.000$. Es decir, el tiempo de espera tiene una relación significativamente directa con la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal médico y administrativo del servicio de consulta externa de pediatría del HNAAA retroalimentarse de esta investigación para conocer las expectativas y percepciones sus usuarios, no sólo con el fin de identificar oportunidades de mejora en el servicio, sino también mejorar las capacidades y aptitudes del recurso humano, especialmente del personal que tiene contacto directo con los usuarios.
2. Se recomienda promover la autoevaluación permanente del servicio a través de encuestas de satisfacción al cliente, evaluación del mapa de procesos y flujo de atención, para identificar brechas que permitan reducir y optimizar el tiempo de espera y así lograr una atención rápida, oportuna, eficiente y que satisfaga las necesidades reales de sus usuarios.
3. Finalmente, se recomienda fomentar este tipo de estudios en otras áreas, como emergencia pediátrica, hospitalización pediátrica, neonatología, cirugía pediátrica, a fin de gestionar un plan de mejora continua de la calidad en todos los servicios de atención pediátrica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Varo, J. Gestión estratégica de la calidad de servicios sanitarios. Madrid. Un modelo de gestión hospitalaria. 1994.
2. Novaes, H. y Paganini, J. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. Washington D.C. OPS; 1994
3. Chávez de Paz Patricia, Ramos Willy y Galarza Carlos. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. MINSA. Perú. 2009.Pp.22–23.
4. Hospital Nacional PNP.LNS - OFICINA DE GESTION DE CALIDAD. Plan para el buen trato e información al usuario. 2015
5. Alva, E.; Barrera, K. y Chucos, Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la posta naval de Ventanilla. UPCH. Lima. Perú. 2002.
6. MINSA. Encuesta de satisfacción aplicada de usuarios externos de emergencia SERVQUAL. Perú. 2014
7. Mutre C. y Gonzáles M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro – Ecuador. Revista de Ciencias de la Salud. 2020.
8. Vera V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2019.
9. Martínez A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. Colombia, Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. 2015.
10. Ascona, A. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del hospital nacional docente Madre Niño San Bartolomé, Lima – 2017. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2018.
11. Pashanaste D. y Pinedo L. Tiempo de espera y Satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2016. Iquitos – Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. 2016.

12. Aguilar M. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2016. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán. 2016.
13. Brown J. El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica – 2015. Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2018.
14. Jara B. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo- 2017. Pimentel – Perú. Universidad Señor de Sipán. 2018.
15. Camilleri L. y O’Callaghan. Comparación de la calidad de servicio entre el Hospital privado y el público de Maalta.2009.
16. Pérez. R. Satisfacción del usuario del servicio de urgencia, Calidad vs Satisfacción. España, 2010. Disponible en: [http://www.portales médicos. COM / publicaciones/ articulos/ 2420// / Satisfacción – del – usuario- calidad – vs – satisfacciónhtml](http://www.portalesmédicos.COM/publicaciones/articulos/2420//Satisfacción-del-usuario-calidad-vs-satisfacción.html).
17. Fernández, A. y. (2015). Factores desencadenantes de insatisfacción e ira en padres de niños atendidos en servicios de urgencias pediátricos. Anales Pediátricos. 82:12-8 - Vol. 82 Núm.1.
18. Hospital Nacional Cayetano Heredia, proyecto “cero colas” para mejorar la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital nacional Cayetano Heredia agosto 2012 – junio 2013”.
19. Encuesta nacional de usuarios en salud- lima, Perú. 2014.
20. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana, Facultad de Estomatología, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. 2015
21. Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. y Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar.Abril 2002. (En línea). http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm.(Consulta: oct.2003).
22. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002. p.3.

23. Servicios de salud chile satisfacción del usuario. Marzo, 2010. Pag. 3. Disponible en:
<http://sschiloe.red.salud.Gov.Cl/url/page/salud/sschiloe/g-participacia-cuidadana/satisfaccióndelservicio/html>.
24. MINSA. Registro y gestión de información de espera de atenciones de salud. División de gestión de la red asistencial - 4 - subsecretaría de redes asistenciales. Chile. 2008.
25. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2006.
26. DelBanco TL. y Daley J. Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 suppl.) 415-475. Sep. 1996.
27. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; pp. 166.
28. Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. Universidad De Piura.
29. Caldera, E., Pierla, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34, 333-347.
30. Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. *Marketing* (Decimocuar, Vol. 53). Pearson educación, México, 2012.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
31. Gómez, M. & Cristóbal, E. (2003, 8-11 de abril). Modelos de evaluación de la calidad percibida: un análisis de fiabilidad y validez aplicado a los establecimientos virtuales. 27° Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa, Lleida.
32. Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of Services Marketing. *Journal of Retailing*, 69(1), 13-60.
33. Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195-214
34. Kotler, P. (2003). Fundamentos de Marketing.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

35. Orihuela Sangama, Z. (2015). Nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud sagrado corazón de Jesús y la ensenada. puente piedra. 2015. Universidad San Martín de Porres.
36. Rubio Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (servqual). Cuadernos de Administración, 30(52), 54–64.
37. Franco Espejel, G. M. (2003). Validación del servqual, en una Institución Pública Mexicana.
38. Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015., 121.
39. Blanco Pineros, J. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
40. Miquel Peris, S., & Moliner Tena, M. (2008). Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Universitat Jaume.
41. Salvador Ferrer, C. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. Papeles Del Psicólogo, 26(90), 1–9.
42. Ministerio de Salud. (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, 58. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
43. Morillo Moreno, M., & Rivas Olivo, O. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. Contaduría y Administración, Mayo-Agosto (234), 101–130.
44. Casalino Carpio, G. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev. Soc. Perú. Med. Interna, 21(4), 143–152.
45. Gonzáles Butista, M., Zurita Moreano, A., & Zuria Vaca, M. (2017). El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. European Scientific Journal, 13(25), 339–352. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n25p339>

46. Parasuraman, a., Zeithaml, v. a. y Berry, l. l. (1988). “servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *journal of retailing*, vol 64 (n° 1), pp. 12-40.
47. Parasuraman, a., Zeithaml, v. a. y Berry, l. l. (1988). “servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *journal of retailing*, vol 64 (n° 1), pp. 12-40.
48. Estela M. Concepto de Tiempo. Argentina. Disponible en: <https://concepto.de/tiempo/>. Consultado: 06 de diciembre de 2020.
49. Ministerio de Salud del Perú. (2003). Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima-Perú. Recuperado de https://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf
50. Malagón, Galán, & Pontón. (2006). *Garantía de Calidad en Salud, Médica Internacional*: Bogotá, Colombia.

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

La encuesta tiene como finalidad recoger datos importantes para realizar este trabajo de investigación titulado “Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018”. Cuyo objetivo es: determinar el tiempo de espera promedio, expectativas y percepciones del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Para ello pedimos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

Instrucciones:

Marque con un aspa o encierre en un círculo la respuesta que Ud. Crea correcta.

1. Edad: ____
2. Grado de instrucción
 - a) Primaria b) Secundaria c) Técnica d) Superior
3. ¿Cuánto tiempo esperó en el área de admisión del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?
 - a) 1 a 5 min b) 6 a 11 min c) 12 a 17 min d) 18 a 23 min e) 24 min a más
4. ¿Cuánto tiempo esperó en el área de triaje del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?
 - a) 1 a 5 min b) 6 a 11 min c) 12 a 17 min d) 18 a 23 min e) 24 min a más
5. ¿Cuánto tiempo esperó en el consultorio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?
 - a) 1 a 5 min b) 6 a 11 min c) 12 a 17 min d) 18 a 23 min e) 24 min a más
6. ¿Cuánto tiempo esperó en el área farmacéutica del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?
 - a) 1 a 5 min b) 6 a 11 min c) 12 a 17 min d) 18 a 23 min e) 24 min a más

ANEXO 2. CUESTIONARIO SERVQUAL

Cuestionario para las expectativas

En primer lugar, califique las Expectativas que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la calidad de servicio que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| EXPECTATIVAS | | | | | | | | | |
|--------------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | E | Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas. | | | | | | | |
| 02 | E | Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada. | | | | | | | |
| 03 | E | Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud. | | | | | | | |
| 04 | E | Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes. | | | | | | | |
| 05 | E | Que se cuente con medicamentos que receta el médico. | | | | | | | |
| 06 | E | Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | | | | | | | |
| 07 | E | Que la atención en el área de admisión sea rápida. | | | | | | | |
| 08 | E | Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto. | | | | | | | |
| 09 | E | Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios. | | | | | | | |
| 10 | E | Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad. | | | | | | | |
| 11 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo | | | | | | | |
| 12 | E | Que el medico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud. | | | | | | | |
| 13 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza. | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 14 | E | Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia. | | | | | | | |
| 15 | E | Que el personal de caja/farmacia lo trate con amabilidad, respeto y paciencia. | | | | | | | |
| 16 | E | Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia. | | | | | | | |
| 17 | E | Que usted comprenda la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención. | | | | | | | |
| 18 | E | Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud. | | | | | | | |
| 19 | E | Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes. | | | | | | | |
| 20 | E | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes. | | | | | | | |
| 21 | E | Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes. | | | | | | | |
| 22 | E | Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. | | | | | | | |

Cuestionario para las percepciones

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a cómo usted **HA RECIBIDO** el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

| PERCEPCIONES | | | | | | | | | |
|--------------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | P | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? | | | | | | | |
| 02 | P | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | | | | | | | |
| 03 | P | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | | | | | | | |
| 04 | P | ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | | | | | | | |
| 05 | P | ¿La farmacia contó con medicamentos que recetó el médico? | | | | | | | |
| 06 | P | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | | | | | | | |
| 07 | P | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | | | | | | | |
| 08 | P | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto? | | | | | | | |
| 09 | P | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | | | | | | | |
| 10 | P | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| 11 | P | ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso? | | | | | | | |
| 12 | P | ¿El medico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud? | | | | | | | |
| 13 | P | ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza? | | | | | | | |
| 14 | P | ¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P | ¿El personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 16 | P | ¿El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 17 | P | ¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención? | | | | | | | |
| 18 | P | ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | | | | | | |
| 19 | P | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 20 | P | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad? | | | | | | | |
| 21 | P | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | | | | | | | |
| 22 | P | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |

ANEXO 3

Validez del cuestionario

Objetivo General: “Determinar qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018”.

| EXPERTOS | INSTRUMENTO | APLICABLE |
|--------------------------------|-----------------|--------------|
| Dr. Víctor Santa Cruz Carpio | son suficientes | es aplicable |
| Dra. Jessica Lihen Paredes | son suficientes | es aplicable |
| Dr. José Luis Rodas Cabanillas | son suficientes | es aplicable |

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se utilizó la fórmula del Alfa de Crombach para hallar el nivel de confiabilidad de dicho instrumento.

Estadístico de confiabilidad

| Variables | Alfa de Crombach | n° de ítems |
|--------------------------|------------------|-------------|
| Tiempo de espera | $\alpha = 0.920$ | 22 |
| Satisfacción del usuario | $\alpha = 0.920$ | 22 |

Fuente: Elaboración propia.





Constancia de Validación

Yo, Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio con DNI 16650384 de profesión Lic. Estadístico, y Dr. en Educación. Ejerciendo actualmente como Asesor de TESIS y Proyectos Chiclayo y Asesor de Negocios en el Bco. Scotiabank. Hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento de la TESIS “El tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018”.

Diseñado por el tesista **Lilian Raquel Sánchez Vásquez**, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| | Deficiente | Aceptable | Excelente |
|----------------------------|------------|-----------|-----------|
| Congruencia ítem-dimensión | | | X |
| Amplitud de contenidos | | X | |
| Redacción de los ítems | | X | |
| Ortografía | | X | |
| Presentación | | | X |

Chiclayo, Diciembre de 2020



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

Firma válida

Víctor Santa Cruz Carpio

D.N.I 16650384

Bibliografía

1. Hidalgo, L. (2005). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. [Documento PDF en línea]. Venezuela: UCV. Disponible: www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf [Consulta: 2013, Enero 12].
2. Hurtado, J. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
3. OCW. La fiabilidad de los test
4. Louis de Vivas, M. (1994). Investigación cualitativa. Manual para la recolección y el análisis de la información. Caracas: El juego ciencia.
5. Prieto, Gerardo; Delgado, Ana R. (2010). Fiabilidad y validez. Papeles del psicólogo. España: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos) ISSN 0214-7823.
6. Suárez, M. (SF). Coeficiente de correlación de Karl Pearson
7. Mora, H. (SF). Validez y fiabilidad con SPSS

Constancia de Validación

Yo, Jessica Cecilia Lihen Paredes con DNI 16781712, de profesión abogada y Magister. Ejerciendo actualmente como Asesor de TESIS y Proyectos Chiclayo, Gerente de Negocios Lihen SAC. Hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento de la TESIS “El tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018”.

Diseñado por el tesista **Lilian Raquel Sánchez Vásquez**, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| | Deficiente | Aceptable | Excelente |
|----------------------------|------------|-----------|-----------|
| Congruencia ítem-dimensión | | X | |
| Amplitud de contenidos | | X | |
| Redacción de los ítems | | X | |
| Ortografía | | X | |
| Presentación | | X | |

Chiclayo, diciembre de 2020

Firma válida



Jessica Cecilia Lihen Paredes.

D.N.I 16781712

Bibliografía

1. Hidalgo, L. (2005). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. [Documento PDF en línea]. Venezuela: UCV. Disponible: www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf [Consulta: 2013, Enero 12].
2. Hurtado, J. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
3. OCW. La fiabilidad de los test
4. Louis de Vivas, M. (1994). Investigación cualitativa. Manual para la recolección y el análisis de la información. Caracas: El juego ciencia.
5. Prieto, Gerardo; Delgado, Ana R. (2010). Fiabilidad y validez. Papeles del psicólogo. España: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos) ISSN 0214-7823.
6. Suárez, M. (SF). Coeficiente de correlación de Karl Pearson

Constancia de Validación

Yo, **José Luis Rodas Cabanillas**, con DNI 16796176 De profesión Lic. Estadístico, y Dr. en Educación. Ejerciendo como profesor Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo –Lambayeque, Hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento de la TESIS “El tiempo de espera y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018”.

Diseñado por la Tesista: **Lilian Raquel Sánchez Vásquez**, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| | Deficiente | Aceptable | Excelente |
|----------------------------|------------|-----------|-----------|
| Congruencia ítem-dimensión | | X | |
| Amplitud de contenidos | | X | |
| Redacción de los ítems | | X | |
| Ortografía | | X | |
| Presentación | | X | |

Chiclayo, julio de 2021

Firma válida



José Luis Rodas Cabanillas

D.N.I 16796176

Bibliografía

1. Hidalgo, L. (2005). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. [Documento PDF en línea]. Venezuela: UCV. Disponible: www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf [Consulta: 2013, enero 12].
2. Hurtado, J. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
3. Mora, H. (SF). Validez y fiabilidad con SPSS
4. Louis de Vivas, M. (1994). Investigación cualitativa. Manual para la recolección y el análisis de la información. Caracas: El juego ciencia.
5. Prieto, Gerardo; Delgado, Ana R. (2010). Fiabilidad y validez. Papeles del psicólogo. España: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos) ISSN 0214-7823.