



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Propuesta de reducción de tiempos de espera para optimizar la
atención a pacientes en el hospital María Auxiliadora, Lima 2021-2022

AUTORA:

Urbina Idarraga, Patricia Licet (orcid.org/0000-0003-3477-9828)

ASESOR:

Dr. Charry Aysanoa, Juan Marciano (orcid.org/0000-0003-3728-1291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Es un maravilloso placer el poder culminar satisfactoriamente esta etapa dentro de mi carrera como doctora por ello quiero agradecer a la fuerza de mi inspiración a la fe que me hace creer, a Dios que es el que me impulsa a buscar y lograr mis sueños.

Igualmente, desde lo más profundo de mí ser me siento complacida y por eso quiero agradecer a mi familia que es la fuerza para continuar en la batalla y por estar siempre a mi lado.

AGRADECIMIENTO

Muchas gracias mi querida y hermosa familia por estar ahí incluso sin pedírselos. ¡Son increíbles! Gracias a todos ustedes porque hacen de mi vida la mejor, estaré eternamente agradecido.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	17
3.3. Escenario de estudio	17
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6. Procedimiento	18
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de datos	19
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS	45
ANEXOS	55

ÍNDICES DE TABLAS

	Pag
Tabla 1 Matriz de categorización apriorística	17
Tabla 2 Programación de actividades	43
Tabla 3 Recursos y aporte monetario	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Diagnóstico de tiempo de espera en los pacientes del Hospital María Auxiliadora	19
Figura 2. Análisis de subcategoría patrón de llegada de pacientes	22
Figura 3. Análisis de subcategoría patrón de servicio de los servidores	24
Figura 4. Análisis de subcategoría disciplina de cola	26
Figura 5. Análisis de subcategoría capacidad del sistema	28
Figura 6. Análisis de subcategoría número de canales de servicio	30
Figura 7. Diagnóstico de la calidad de atención en los pacientes del Hospital María Auxiliadora	32
Figura 8. Análisis de subcategoría calidad objetiva	34
Figura 9. Análisis de subcategoría calidad subjetiva	36

RESUMEN

El presente estudio buscó analizar cómo se manifiesta el tiempo de espera y la calidad de atención en los pacientes del Hospital María Auxiliadora. El estudio utilizó el enfoque cualitativo, diseño fenomenológico y nivel descriptivo, considerando como participantes a ocho personas, entre el personal del nosocomio y usuarios del mismo, quienes dieron respuesta a una guía de entrevista utilizada como instrumento de investigación. Los resultados obtenidos fueron analizados por medio del software ATLAS.ti9, considerando las subcategorías: patrón de llegada, patrón de servicio, disciplina de cola, capacidad del sistema, número de canales, para la categoría tiempo de espera. Asimismo, para la categoría calidad de atención, las subcategorías, calidad objetiva y calidad subjetiva respectivamente. Se encontró, que el tiempo de espera aceptable para la atención es treinta minutos, sin embargo, en ciertos servicios o procedimientos, este tiempo se extendió, hasta noventa minutos lo que provocó molestias a los pacientes, así mismo se identificó la carencia de personal de salud y equipos materiales siendo el proceso de tercerización el que presentó múltiples deficiencias, por tiempo de esperas prolongado que condujeron a percibir insatisfacción en la calidad de atención.

Palabras clave: servicio de salud, hospital, paciente, salud pública.

ABSTRACT

The present study sought to analyze how the waiting time and the quality of care are manifested in the patients of the Maria Auxiliadora Hospital. The study used a qualitative approach, phenomenological design and descriptive level, considering eight people as participants, including hospital staff and users, who responded to an interview guide used as a research instrument. The results obtained were analyzed using the ATLAS.ti9 software, considering the subcategories: arrival pattern, service pattern, queue discipline, system capacity, number of channels, for the waiting time category. Likewise, for the quality-of-care category, the subcategories, objective quality and subjective quality, respectively. In this sense, it was found that the acceptable waiting time for care is thirty minutes, however, in certain services or procedures, this time has been extended, up to ninety minutes, which caused inconvenience to patients, as well as being identical. the lack of health personnel and material equipment, being the outsourcing process the one that presented multiple deficiencies, due to prolonged waiting time that led to perceive dissatisfaction in the quality of care.

Keywords: health service, hospital, patient, public health.

RESUMO

O presente estudo buscou analisar como o tempo de espera e a qualidade do atendimento se manifestam nos pacientes do Hospital Maria Auxiliadora. O estudo utilizou abordagem qualitativa, delineamento fenomenológico e nível descritivo, considerando como participantes oito pessoas, entre funcionários do hospital e usuários, que responderam a um roteiro de entrevista utilizado como instrumento de pesquisa. Os resultados obtidos foram analisados por meio do software ATLAS.ti9, considerando as subcategorias: padrão de chegada, padrão de atendimento, disciplina da fila, capacidade do sistema, número de canais, para a categoria tempo de espera. Da mesma forma, para a categoria qualidade assistencial, as subcategorias, qualidade objetiva e qualidade subjetiva, respectivamente. Nesse sentido, verificou-se que o tempo de espera aceitável para atendimento é de trinta minutos, porém, em determinados serviços ou procedimentos, esse tempo foi prorrogado, até noventa minutos, o que causou transtornos aos pacientes, além de serem idênticos. falta de pessoal de saúde e equipamentos materiais, sendo o processo de terceirização o que apresentou múltiplas deficiências, devido ao tempo de espera prolongado que levou a perceber insatisfação na qualidade do atendimento.

Palavras-chave: serviço de saúde, hospital, paciente, saúde pública.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JUAN MARCIANO CHARRY AYSANOVA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de reducción de tiempos de espera para optimizar la atención a pacientes en el hospital María Auxiliadora, Lima 2021-2022", cuyo autor es URBINA IDARRAGA PATRICIA LICET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JUAN MARCIANO CHARRY AYSANOVA DNI: 04064090 ORCID: 0000-0003-3728-1291	Firmado electrónicamente por: JMARCIANOCA el 10-08-2022 10:18:09

Código documento Trilce: TRI - 0399256