



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el  
Hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Quispe Sotomayor, Pedro Edilberto (orcid.org/0000-0001-7092-1532)

**ASESORES:**

Mtro. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mtro. Majo Marrufo, Alberto Evans (orcid.org/0000-0003-3339-8919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A Dios, por tener misericordia y cuidar de mí siempre con su amor genuino y darme la fortaleza para enfrentar nuevos desafíos.

A mi madre, esposa e hijos, por estar siempre a mi lado, y ser la razón de parte de mi vida y que motivan a seguir cumpliendo nuevas metas.

### **Agradecimiento**

A los maestros de la Maestría Gestión Pública y asesor por su apoyo y exigencia constante e incondicional de la Universidad César Vallejo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023", cuyo autor es QUISPE SOTOMAYOR PEDRO EDILBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL <b>DNI:</b> 25495800 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 02-08- 2023 23:15:08

Código documento Trilce: TRI - 0635794





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, QUISPE SOTOMAYOR PEDRO EDILBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PEDRO EDILBERTO QUISPE SOTOMAYOR <b>DNI:</b> 20579467 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7092-1532	Firmado electrónicamente por: PQUISPEO el 02-08- 2023 22:53:42

Código documento Trilce: TRI - 0635795



## Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización:	21
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	26
3.6 Métodos de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de pacientes externos de enero-mayo del hospital Hermilio Valdizán 2023	23
Tabla 2 Distribución de la muestra	24
Tabla 3 Distribución de frecuencia del tiempo de espera	28
Tabla 4 Porcentajes del variable tiempo de espera por dimensiones	28
Tabla 5 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del paciente externo	29
Tabla 6 Nivel de la variable satisfacción del paciente externo por dimensiones	30
Tabla 7 Prueba de normalidad	31
Tabla 8 Correlación entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente externo	32
Tabla 9 Correlación entre la dimensión admisión y satisfacción del paciente externo	33
Tabla 10 Correlación entre la dimensión triaje satisfacción del paciente externo	33
Tabla 11 Correlación entre la dimensión sala de espera y la satisfacción del paciente externo	33
Tabla 12 Correlación entre la dimensión consultorio y satisfacción del paciente externo	34
Tabla 13 Correlación entre la dimensión farmacia y satisfacción del paciente externo	35

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1:</b> Fórmula de poblaciones finitas	24



## Resumen

El presente estudio "Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023", se llevó a cabo buscando precisar la relación entre las variables mencionadas en la investigación. Las mismas que se fundamentan bajo las teorías de las colas, de la capacidad hospitalaria, teoría de dos factores, teoría de confirmación de la expectativa. La investigación aplicó un enfoque cuantitativo de tipo básico y diseño no experimental transversal, correlacional. La muestra fue de 249 pacientes externos. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento propuesto fue la escala para medir las dos variables, se tiene 17 items para la variable tiempo de espera (TE) y 20 items para satisfacción del paciente externo (SPE). La confiabilidad con el Alfa de Cronbach fue de (0,917) para el TE y de (0,719) para SPE. Las hipótesis de estudio se valoraron con la prueba Rho de Spearman. Como resultado se obtuvo que existe relación positiva baja ( $r= 0,286$ ) entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo ( $p=0,000 < 0,05$ ). En conclusión, a medida que mejore los tiempos de espera mejorará la percepción de la SPE.

**Palabras clave:** Tiempo de espera, satisfacción, paciente externo, empatía, capacidad de respuesta.

## **Abstract**

The present study "Waiting time and satisfaction of the outpatient at the Hermilio Valdizán hospital, Lima 2023", was carried out seeking to specify the relationship between the variables mentioned in the investigation. The same ones that are based on the theories of queues, of hospital capacity, two-factor theory, expectation confirmation theory. The research applied a quantitative approach of basic type and a non-experimental cross-sectional, correlational design. The sample was 249 outpatients. The applied technique was the survey and the proposed instrument was the scale to measure the two variables, there are 17 items for the variable waiting time (TE) and 20 items for external patient satisfaction (SPE). Reliability with Cronbach's Alpha was (0.917) for him TE and (0.719) for SPE. The study hypotheses were assessed with Spearman's Rho test. As a result, it was obtained that there is a low positive relationship ( $r= 0.286$ ) between waiting time and outpatient satisfaction ( $p= 0.000 < 0.05$ ). In conclusion, as waiting times improve, the perception of the SPE will improve.

**Keywords:** Waiting time, satisfaction, outpatient, empathy, responsiveness.

## I. INTRODUCCIÓN

En la mayoría de países a nivel internacional, la satisfacción en pacientes fue estudiada y considerada como aspecto importante dentro de los servicios de salud para evaluar el desempeño de los sistemas de salud en todos los niveles (Pérez et al., 2019). Así mismo, el tiempo de espera (TE) juega un papel significativo y está relacionada con la satisfacción que perciben de la experiencia que recibieron desde que ingresan hasta que salen de ellas, ya sea como paciente ambulatorio, externo u hospitalario. Un claro indicativo evidenció el Ministerio de Salud de Vietnam donde del 20% de los pacientes no quedaron satisfechos, centrándose en los problemas de tiempo de espera que influyeron en los niveles de satisfacción del servicio recibido (Luu, 2019).

Es por ello, que el largo tiempo de espera de los pacientes es un fenómeno mundial en los hospitales públicos y en la mayoría de los países en desarrollo existen pacientes que pasan de 2 a 4 horas en los servicios de consulta externa antes de ver al médico (Biya et al. 2022). Además, Nhung (2019) explica que las colas de pacientes son comunes y se consideran una de los principales desafíos en los servicios de salud y afectan la satisfacción general de los pacientes, porque los pacientes pierden un tiempo valioso, en tanto que los hospitales pierden reputación, y el personal de salud experimenta tensión y estrés.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (MINSa) contribuye a determinar las primordiales causas de insatisfacción del paciente externo basado en la satisfacción del usuario en las instalaciones de salud a través de sus políticas de salud, con la finalidad de implementar mejoras en la calidad de servicio (MINSa, 2012). Pero, es evidente en los hospitales de salud pública el grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud en las diferentes etapas del proceso de atención.

Además, el instituto nacional de información e informática (INEI, 2018) valoró que el tiempo promedio que un paciente espera para ser atendido fue de

51 minutos, diferenciando aún más en ESSalud de 57 minutos, Minsa 49 y CLAS 44 respectivamente. Igualmente, hace hincapié que en las zonas urbanas el promedio varió en 60 minutos y en el rural 30, siendo en el área urbana para Essalud 58 minutos, Minsa 1 hora 2 minutos, CLAS 1 hora 3 minutos a diferencia de la rural Minsa, 30 minutos, Essalud 51 y CLAS 27. Adicionalmente, un 73.9% de los pacientes externo manifestaron su satisfacción respecto al servicio recibido en los establecimientos del Perú (INEI, 2016).

A nivel local, el hospital es especializado en la atención de los problemas de Salud Mental, tiene como uno de sus objetivos brindar atención integral con servicio de salud adecuados y de calidad, bajo criterios de equidad y dentro de un modelo que responda eficientemente a la demanda de un hospital de nivel III-1 especializado en Salud mental. Además, desarrollan acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en el individuo, la familia y la comunidad perteneciente a su jurisdicción. Por otro lado, los pacientes externos que se atienden en el establecimiento reclaman los largos tiempos de espera que padecen desde que llegan por el proceso de admisión, triaje, información y orientación, sala de espera, consultorio, farmacia. Razón por la que consideraron un maltrato y se muestran insatisfecho con la atención brindada mostrando una actitud negativa y en muchas ocasiones dejando su tratamiento clínico, lo que trae como consecuencia agravar la enfermedad del paciente. Por otro lado, existen muchos estudios en establecimientos de salud de nivel I y II, sin embargo, en el Perú no se ha encontrado estudios de “tiempos de espera y satisfacción del paciente externos (SPE)” en pacientes de salud mental (Nivel III).

Bajo estas circunstancias el presente proyecto de investigación estableció como problemática general ¿Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023? Como problemas específicos: ¿Existe relación entre las dimensiones admisión, triaje, sala de espera, consultorio y farmacia con la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?

En consecuencia, se justifica desde el punto de vista teórica, de acuerdo a Carrasco (2018) es factible preceptuar las características del tiempo de espera del paciente que puedan beneficiar o no, en la satisfacción percibida, de tal manera que el conocimiento adquirido de los resultados permitirá a explicar con fundamentos a contribuir en políticas sociales que favorezcan las gestiones de correcciones positivas de la institución, asistiendo la satisfacción del paciente y la población que asisten al establecimiento de salud. En tanto, se justifica desde el punto práctico, porque con los resultados se hizo posible percibir cuáles son las particularidades más prominentes y críticos del tiempo de espera y la satisfacción del paciente (SP) en los diferentes procesos, y en base a ello se pondrán en disposición de la entidad para que establecerá acciones concretas para plantear posibles mejoras en la satisfacción percibida de los pacientes. La justificación metodológica, porque se pretende aportar, sobre la importancia del tiempo de espera que viven a diario los pacientes en la institución en estos tiempos y ver cuánto han mejorado después de tantos esfuerzos del Ministerio de Salud para lograr un nivel adecuado de satisfacción en los pacientes externos teniendo en cuenta factores entre otros. Permitiendo que futuros estudios puedan continuar con nuevos aportes ya que no existe estudio en la institución de salud mencionado y se elabora un instrumento para medir el tiempo de espera. Considerando la justificación social, la investigación asevera que el TE es un factor elemental, que puede ser mejorado por ende la satisfacción del paciente externo en el establecimiento de salud, el cual debe ser un ejemplo de eficiencia y de calidad con una mejor atención al paciente, la familia y la comunidad.

Mientras el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023. Los específicos: Determinar la relación que existe entre las dimensiones admisión, Triage, sala de espera, consultorio, farmacia y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023.

Frente a ello se formula la hipótesis general: Existe relación significativa entre tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023. Las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión admisión, triaje, sala de espera, consultorio, farmacia con la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En la investigación detalla trabajos dentro del ámbito internacional, como Kuno y Agbede (2021) en su estudio tuvieron como objetivo precisar el tiempo de espera (TE) de los pacientes para acceder a los servicios de salud, para ello trabajó una muestra de 350 pacientes, el instrumento utilizado fue la encuesta. Dentro de su resultado hallaron que el tiempo de espera reales de los pacientes es generalmente más altos que los tiempos esperados. Además, la probabilidad del TE de un paciente calificado como inaceptable se ve asociada por la hora de llegada de los pacientes, larga cola, largo tiempo de registro, entre otros. Por otro lado, indicó que no existe relación entre las características sociodemográficas y el tiempo de espera inaceptable. Además, el estudio mostró que el TE inaceptable no tiene ninguna influencia en la satisfacción general de los pacientes. Sin embargo, concluyen que el uso de modelos informáticos ayudaría a asignar el tiempo de cita a los pacientes, a fin de reducir significativamente el TE que los pacientes pasan en los centros de salud.

Tekinalp y Sahinoz (2021) en su estudio tuvieron como objetivo precisar como el tiempo de espera afecta la satisfacción, para ello trabajó con un método correlacional, la población de estudio fue 948 y una muestra de 201 pacientes, aplicando la encuesta (instrumento). Determinó como resultado que la satisfacción fue del 71,2%, los tiempos de espera fueron largos en general y existió una relación negativa entre los TE y la satisfacción. Se determinó que la tasa de quienes dijeron preferir otra institución por la duración del tiempo de espera fue de 35.3%. Concluyeron que la prolongación del TE reduce la satisfacción del paciente.

Marcia (2021) Su objetivo buscó precisar el TE y la satisfacción del usuario (SU) en un centro de salud, en Guayaquil. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, en una población de 246 usuarios y muestra de 150. Como resultados estima un TE en un (80%) de nivel alto y sus dimensiones en un (95%). Respecto a la satisfacción el (78%) lo percibieron como insatisfecho. Presenta

una moderada asociación entre el TE y la satisfacción del usuario ( $r=0.748$ ), de igual forma la asociación del TE en triaje y la SU alcanzó una asociación moderada de ( $r = 0.745$ ), en el TE en antesala y la satisfacción correlación es moderada ( $r = 0.554$ ). En conclusión, considera que las entidades que brindan servicios de salud tienen que tener en cuenta aspectos primordiales el TE, con la finalidad de precisar procesos a seguir optimizando un servicio eficiente en favor de los usuarios.

Sarwat (2021) en su investigación el objetivo evaluó la satisfacción y los efectos del TE entre los pacientes de consulta externa en un hospital de tercer nivel en Pakistan. La muestra fue de 402 pacientes mayores de 18 años, en quienes aplicó como instrumento de medición la encuesta. Como resultado obtuvo que un 87.8% de pacientes consideran un problema el tiempo de espera médica por aumento de carga de pacientes (91.3%), en consecuencia, los pacientes abandonan la consulta externa sin recibir chequeo ( $p=0,018$ ), obligados a buscar atención médica privada ( $p=0,031$ ), afectando en la calidad de la atención ( $p=0,048$ ) y frustración que conduce a peleas ( $p=0,008$ ). Concluyó que los pacientes perciben insatisfacción con respecto al tiempo de espera a consecuencia de aumento de pacientes y la reducción de contadores de recibo.

Mutre y Gonzales (2020), realizaron sus tesis para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera, en el hospital General IEISS, Ecuador, para la cual aplicaron una encuesta, en una población y muestra de 170 pacientes de 30 a 70 años. Sus resultados consideran que el 75% de profesionales no dan explicaciones en triaje, no cuenta con personal para informar y orientar al usuario externo por lo que el tiempo de espera aumenta. Presentan una alta insatisfacción en el tiempo de espera en el proceso de ingreso. Concluyeron en forma general la satisfacción global es aceptable.

Al-Hajajin et al. (2019) en su tesis determinó el objetivo de asociación entre el TE y la satisfacción del paciente en clínicas ambulatorias en Arabia Saudita. En la muestra participo de 406 pacientes, a quienes aplicaron el cuestionario.



Como resultado demostraron que el 56.1% de los encuestados percibieron insatisfacción con el tiempo de espera entre la llegada y el registro, entre el registro y la consulta, en el tiempo de consulta y el tiempo total de espera con un  $P < 0,01$ . De los insatisfechos más del 90% de los pacientes esperaron tiempos  $>20$  minutos entre la llegada y el registro. Hubo relación del TE entre la llegada y el registro (0,7), entre registro y consulta (0,9) y tiempo de consulta (0,7). Concluyeron que la satisfacción general fue más baja que la mostrada en la literatura previa y que la puntuación de satisfacción difirió significativamente según el tiempo de espera.

Además, Luu (2019) realizó su investigación asociando el TE y de satisfacción del paciente en hospital del distrito de Phu en la ciudad de Ho Chi Minh, Vietnam. Metodológicamente solo midió la correlación, trabajando con una población y muestra de 35 participantes a quienes se le aplicaron las encuestas estándar del Ministerio de Salud. Como respuesta, El tiempo medio para esperar para ver al médico fue de 37 minutos, el tiempo medio desde el registro de un paciente hasta final de la consulta fue de 47 minutos, y el tiempo medio de consulta fue de 9,3 minutos. El mayor tiempo registrado de espera para ver a un médico y desde el registro hasta la finalización fue de 83 minutos y 93 minutos, respectivamente. Concluyó que los tiempos de espera para ver al médico en la mayoría de los pacientes se consideraron bastante razonables y por ello, la satisfacción de todos los participantes fue reconocido. Por otro lado, explica que más del 20% de los pacientes que no quedaron satisfechos se centró en problemas de tiempo de espera.

También, Nhung (2019) su investigación tuvo como objetivo precisar el tiempo de espera, los factores que contribuyen y la satisfacción de los pacientes externos hospitales públicos, utilizó el cuestionario para la recolección de información. La muestra fue de 30 pacientes. Halló resultados de tiempo de espera desde el registro hasta el final de la atención del paciente de 47 minutos promedio, en tanto que los mayores tiempos consideraron de 83 a 93 minutos.

En conclusión, los principales hallazgos indicaron que los pacientes tenían que esperar mucho tiempo para recibir servicios y los retrasos fueron evidentes en las mesas de registro.

Al-Hammadi et al. (2019) Realizaron su investigación en dos partes, la primera con el objetivo de precisar la asociación la satisfacción y el TE en hospitales de los Emiratos Árabes Unidos (EAU) y la segunda parte con el objetivo de reducir el TE y aumentar la satisfacción de los pacientes en los centros de salud EAU. Usaron el cuestionario para recolectar datos el cual fue aplicado en una muestra de 552 pacientes de 114 hospitales. Como resultado confirmaron que el TE afecta la satisfacción sobre los servicios prestados a los pacientes. Al respecto, un 65.54% de pacientes incidieron en que están satisfechos. La percepción de los participantes sobre la relación del tiempo de espera desde la llegada hasta el registro, desde el registro hasta la consulta y satisfacción con tiempo de espera en la farmacia fueron estadísticamente significativas. Concluyeron que cuanto mayor sea la satisfacción de los pacientes con su tiempo de espera desde su llegada hasta registro, mayor será su satisfacción con los servicios prestados. También, inciden que cuando los pacientes evaluaron su experiencia de espera general como corta, fueron más satisfecho con los servicios prestados. También, nos dice que cuando los pacientes sienten que estaban satisfechos con el tiempo de espera y no estaban estresados o aburridos estaban más satisfechos con los servicios.

Por otro lado, Ailrasheedi et al. (2019) En Arabia Saudita, realizaron su investigación con el objetivo de examinar la asociación entre los tiempos de espera y la satisfacción del paciente en centros de salud, en Al Qassim. Administraron un cuestionario de satisfacción a una población de 850 pacientes. Las medidas de resultado incluyeron tiempos de espera para: registro y pago, ver al médico, realizar radiación y ensayos, y dispensar los medicamentos. Los resultados hallados demuestran que 27,90% de los participantes afirma que el tiempo de espera para ver al médico osciló entre 21 y 30 minutos. En tanto, el

32.79% de los participantes no están satisfechos con el TE para el registro y el pago, principalmente insatisfechos por los tiempos de espera en relación con la dispensación de medicamentos. El estudio concluyó en que hay una asociación positiva entre percepción de satisfacción y su educación, estado civil y trabajo.

Continuando con la investigación, entre los antecedentes nacionales se mencionará el de Guevara (2022) quien tuvo como objetivo de estudio establecer la relación del TE y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue, en Tacna. Participaron 150 pacientes como población y 109 como muestra, a quienes se les aplicó la encuesta como instrumento de estudio. Relativo a los resultados los pacientes percibieron una insatisfacción en 70.6% y un tiempo de espera aceptable en un 50.5% de pacientes. Concluye que si existe relación entre las variables ( $\chi^2= 6,835$ , y un  $p=0,033$ ).

Vargas (2022) realiza su estudio con la finalidad de establecer la asociación entre TE con respecto a la SU en un centro de salud de la Libertad. Fue un estudio correlacional, donde participaron una población y muestra de 95 participantes a quienes se les aplicaron la encuesta como instrumento de estudio. El resultado demostró que un 95.4% perciben satisfacción cuando el TE es adecuado, así también el 94.9% de los encuestados satisfechos sobre la atención en admisión el tiempo de espera fue adecuado, el 97% en TE antes de la consulta fue el adecuado y el 95.6% TE durante la consulta fue adecuado. Concluyó una relación alta (0.803) entre TE y la SU. Entre tanto, en la admisión y satisfacción no existe correlación ( $p=0.270$ ), el TE antes de la consulta y la satisfacción fue de nivel alto ( $r=0.912$ ), mientras que durante la consulta no existe relación ( $p=0.482>0.05$ ).

Otro estudio es de Canassa y Ramos (2021) quienes orientaron su investigación al objetivo de precisar la relación del TE y la satisfacción de la atención de los que asisten C.S. palmeras de Oquendo 2019. Es un estudio correlación, la población fue de 539 y 158 pacientes. Halló que hay correlación entre el TE y la satisfacción ( $r=0.02$ ), en el caso de la correlación entre TE en

admisión y la satisfacción ( $r=0,22$ ), entre TE en sala de espera ( $r=0.05$ ) y TE en consultorio y satisfacción ( $r=0.50$ ). Además, el TE en admisión fue moderado (71.5%), el TE en sala de espera largo (67.7%) y el TE en consulta fue moderado (72.8%). Concluyeron, que el tiempo de espera general fue largo en un 74.68% de los pacientes y una satisfacción de nivel media (62%).

Lora et al. (2021) quienes orientaron su investigación al objetivo de precisar la asociación entre la calidad del servicio y la SU en el área de cardiología en un hospital de Trujillo. Metodológicamente uso el enfoque cuantitativo correlacional. Su población fue de 96 pacientes y les aplicó los instrumentos de SERVQHOS y SERVQUAL. Los resultados precisaron correlaciones moderadas (0,525). Concluyeron que el servicio es regular y la seguridad es aceptable.

También, Zaravia (2020) en su investigación precisó el objetivo de relacionar SU externo en TE en el Cusco, realizó un estudio correlacional, la población fue de 210 y una muestra 136, el instrumento fue el cuestionario. Como resultado obtuvieron que el 44,5% de los encuestados para tomar una cita de atención tuvo que esperar de 10 a 15 minutos, en la sala de espera de 16 minutos (69,9%), en la duración de atención en el consultorio de media a una. Finalmente, el TE que el paciente tuvo para recibir un servicio de atención fue adecuada (37,2 %) y 32.4% nada adecuado. En relación a la satisfacción de los pacientes se encuentra entre buena a regular. Concluyó que hay de 0.556 entre el TE y la satisfacción del paciente ( $p$  valor 0.000). En donde, sea preciara una mejor satisfacción en la atención a menor TE.

Murillo et al. (2019) tuvieron el objetivo precisar los niveles de satisfacción y TE en pacientes tanto en salud públicos y privados peruanos. Realizaron un estudio desde el año 2014 hasta el 2016, la población estuvo conformado por pacientes de las 25 regiones del Perú, de EsSalud, del MINSA, la Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiales (FFAA-PNP) y del sector privado, los instrumento para recopilar la información fue el cuestionario. El resultado indicó una

satisfacción moderada en un 70.1% en el 2014, 73.7% en el 2015 y 73.9% en el 2016, especificando que la tendencia en satisfacción fue de mayor a menor en los usuarios de Essalud, de los servicios en los seguros clínicos. En tanto, el tiempo de espera fue de 60 minutos promedio (30-120) en el 2014, 75 minutos 2015 y 2016, especifica que el incremento fue más del doble en la sierra del norte y en la selva fue un incremento sostenido. Además, en Lima, sierra centro y sur se siendo el doble en la sierra y Diferencia la tendencia fue mantuvieron en el nivel, con un alza de 30 minutos en norte y 15 en el sur en el 2015. Los pacientes del SIS presentaron mayor tiempo de espera promedio (2014-120 minutos; 2015-135 minutos; 2016-110 minutos). En conclusión, evidenció un incremento en la satisfacción de los usuarios y que el TE para que reciban atención externa tuvo un relevante creciente a lo largo del periodo.

Mientras, que, a nivel local, Salvatierra (2022) tuvo el objetivo de desarrollar la relación entre TE y la SU externo, en un sanatorio de Lima. Participaron 500 pacientes como población y una muestra de 217 a quienes se les aplicaron la encuesta como instrumento de estudio. Relativo a los resultados en la satisfacción en general el 91.2% consideró como satisfacción alta, en tanto que él TE en admisión comprendió entre 16 a 30 minutos, en un 52.53% de participantes. En la sala de espera fue de 16 a 30 minutos de un 46.5% de pacientes. En el consultorio médico fue de 10 a 15 minutos en un 51.2% de pacientes, en general consideran que el tiempo de espera fue corto en un 92.17%. Concluyó, que existe un grado de relación entre él TE y la satisfacción, así como en las dimensiones TE en admisión, TE en la sala de espera y entre TE atención dentro de la consulta.

También, Arbieta (2021) en su investigación buscó desarrollar como objetivo el grado de asociación entre la satisfacción y TE del usuario en consultorio externo en una clínica privada de lima. Realizó un estudio cuantitativo correlacional, la población de trabajo de 120 y una muestra 92 pacientes, el instrumento para recopilar la información fue el cuestionario. El resultado indicó

una satisfacción moderada en un 67.4%, en tanto que el TE promedio para una consulta externa asciende a 58.2 horas desde una programación de consulta, llegada a la consulta y antes de la misma. Finalmente, concluyó que existe relación moderada inversa ( $r=-463$ ) entre sus variables de estudio, como en cada una de sus dimensiones.

En cuanto, a las teorías del tiempo de espera (TE): se tiene la teoría de las colas; llamada también de líneas, se le atribuye su creación al ingeniero Danés A. K. Erlang, el cual se explica como un conjunto de clientes, en este caso pacientes que llegan a un sistema (un centro hospitalario o de salud buscando un servicio), esperan si su atención no es de inmediato, se une a una cola para luego abandonar el sistema cuando son atendidos (Hillier y Lieberman, 2010). Además, concluye que se puede dar un equilibrio entre el costo de dar un buen servicio y el costo del TE para ello los pacientes requieren colas sumamente cortas como para que los clientes no perciban insatisfacción por el servicio recibido.

Por su parte, García (2020) refiere que el origen de las colas no se da por falta de competencia sino de la inestabilidad variable en las llegadas y el TE, en otros términos, justifica que, si los pacientes llegaran de manera regular al sistema, y el tiempo de servicio fuera una constante, no habría colas. Por ende, los clientes no tendrían que esperar. Pero como la llegada de los consumidores de la salud no es regular, ni el tiempo de servicio, por lo que las colas se hacen largas y demora tiempo en desaparecer.

Se basa también, en la teoría de la capacidad hospitalaria, representada por Richard Bohmer, reconocido doctor que incide que para mejorar y reducirlos tiempos de espera deben enfocarse en la gestión de la capacidad del centro hospitalario garantizando eficacia y calidad, trabajando por enfoques, nuevos roles definidos y para que sea duradera requiere del esfuerzo implacable de todo el equipo hospitalario. Constantemente están creando sistemas que funcionen

mejor para sus pacientes y la transformación requiere un cambio sostenido en el comportamiento individual (Bohmer, 2016).

No obstante, muchos países que pertenecen a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) consideraron que en la política sanitaria el TE es un factor importante del sistema de salud pública, tanto en la atención primaria, externo, atención en emergencias o no urgentes (Haniya, 2020). Pero es común encontrar que la atención del paciente se pospone debido a los largos períodos de espera, y los pacientes a menudo pasan más tiempo esperando la atención médica, estas esperas prolongadas podrían disminuir la percepción de los pacientes sobre la competencia de los doctores de la salud, así también disminuir la seguridad y confianza de los pacientes en los servicios de salud que reciben (Xiey Calvin, 2017). Entonces, el tiempo de espera excesivo es una estrategia de perder-perder y perder en el sentido de que los pacientes pierden su valioso tiempo; a la vez los hospitales pierden sus pacientes y el cuerpo médico y de salud experimenta tensión y estrés (Biya, et al., 2022).

Es por ello, que si hablamos de los tiempos de espera en pacientes externos para ser atendidos por un médico, debe de entenderse como aquellos usuarios que no necesita hospitalización o internamiento, quienes necesariamente realizan el flujo o procedimiento que transcurre desde su ingreso hasta su salida del hospital, iniciando por un turno para ser atendidos por admisión donde se generará el formato único de atención, creando su historia clínica, luego esperará para ser atendido por triaje donde recibe la orden con el nombre del médico que será atendido. Después pasará a la sala o zona de espera antes de pasar a consultorio, llegando su turno será atendido en consultorio por el médico, finalmente siendo diagnosticado por el médico generará su receta para hacer otra cola en farmacia. Es así que la suma de los tiempos de alguna manera se asocia con el grado de satisfacción del paciente.

Simultáneamente las consultas externas puntualizan cómo se maneja los centros hospitalarios, siendo la cara de cualquier hospital, porque a menudo es

el punto de contacto entre los pacientes y el hospital. Entonces la primera intuición o sensación del paciente interviene ciertamente en la percepción o susceptibilidad que tendrá del hospital, siendo un gran desafío en los centros hospitalarios porque el aumento del volumen ambulatorio y del flujo de pacientes, repercute en el aumento de los del tiempo de espera (Pandit et al., 2018).

Ante todo, lo mencionado, en todo el mundo los largos TE en los hospitales de salud públicos para recibir atención médica repercute en la satisfacción negativa del paciente, inclusive en algunas oportunidades los pacientes salen del hospital sin ser vistos por un médico (Biya et al 2022). En el Perú, en las instalaciones del MINSA el TE promedio para ser atendidos es de 114 minutos, en el Seguro Social de Salud (EsSALUD) de 58 minutos, en Fuerzas Armadas y Policiales de 50 minutos y en las clínicas esperan 35 minutos, según el instituto nacional de estadística e informática (INEI, 2014). En tanto, el TE solo para obtener una cita es de 1:45 minutos y latente a ser más el tiempo dependiendo de la demanda, que se da en los primeros días de cada mes (MINSA, 2019).

Es así, que autores como Al-Hammadi et al. (2019). sugirieron algunos causales como: impuntualidad entre médicos o personal médico, como de los paciente; edad de los médicos, deficiente actitud laboral de los empleados, secuencia irregular de pacientes, escasez de personal, gestión y supervisión insuficientes, prácticas de programación, intervalos de citas, distribución de franjas horarias, asistencia total de los pacientes, lugar de los pacientes en la cola, procesos de trabajo ineficientes, inadecuado diseño de flujo de trabajo clínico y flujo de pacientes, carga de trabajo del médico, carga clínica/número de pacientes en sesión clínica, uso inapropiado del tiempo de enfermería, largos tiempos de consulta, inicio tardío del hospital, instalaciones inadecuadas.

En tanto, Zuno y Agbede (2021) incidió que el tiempo de espera se califica como inaceptable porque se ve afectada por el día de atención, la hora de llegada de los pacientes, la gran cantidad de pacientes o la cola larga, el tiempo de registro prolongado, el tipo de diagnóstico y el tipo de tratamiento buscado. En



tanto, Biya et al. (2022) consideró que un buen entorno físico crea un flujo sin obstrucciones, dándole importancia a los movimientos de los pacientes de un lugar a otro, por lo que considera crear espacios de conexión apropiados y aumentar la eficiencia del hospital, para la percepción positiva de los pacientes.

Así mismo, el tiempo de espera cuenta con cuatro aspectos: objetivo, subjetivo, cognitivo y afectivo. En donde la espera del tiempo objetivo se mide por el tiempo real de espera antes de que el paciente sea atendido. En el tiempo de espera subjetivo, es la estimación por parte del paciente y esto se basa en percepciones e influenciado por factores psicológicos. En tanto que el aspecto cognitivo del tiempo de espera es la evaluación del tiempo de espera por el cliente como aceptable, razonable o tolerable (o no), así como breve o de largo. Mientras, que el aspecto afectivo del tiempo de espera consiste en respuestas emocionales de los pacientes a la espera, stress, irritación, entre otros. Adicionalmente reconoce el paciente el tiempo esperado y percibido como necesario cuando pasan suficiente tiempo con el médico; esto guarda relación con los aspectos cognitivos y afectivos de su tiempo de espera que determinan su evaluación del tiempo de espera, su experiencia del mismo y sus sentimientos emocionales al respecto, percibiendo que la espera valió la pena (Al-Hammadi et al., 2019).

Para explicar mejor el tiempo de espera, citaremos algunas definiciones como el de Biya et al. (2022) quienes refirieron que el tiempo que un paciente deberá esperar en el registro, consulta, laboratorio y otros diagnósticos. Unidades y en la farmacia para recibir el servicio. Otra definición, es el de García (2020) quien denomina cola, fila a la cantidad de cliente que se encuentran en espera de modo más o menos ordenado para recibir atención cuando el servidor o servidores queden libres.

Así mismo, Brown (2018) refiere que el tiempo de espera, es el tiempo comprendido desde que se ingresa al establecimiento hasta el instante en que es recibido por el servidor encargada de atender sus necesidades, en otras

palabras, es la espera previa antes del, momento clave haciendo tiempo hasta que llegue su turno, pero cuando el tiempo es prolongado hace que el usuario entre en un estado de desesperación.

Para fines del estudio el tiempo de espera es el tiempo que transcurre entre el inicio del proceso que espera el paciente para ser atendido y el término después de ella, en el área que lo solicita (MINSA, 2019).

Dentro de las dimensiones de la primera variable se cuenta con cinco dimensiones de TE: admisión, triaje, sala de espera, en consultorio y en farmacia. Donde la primera dimensión admisión; es el tiempo que transcurre en el área considerada como la puerta de ingreso o de recepción de los pacientes, durante este proceso se realiza la filiación, ingreso, en su caso, determinación de citas, etc. Durante este proceso se debe tener en cuenta la necesidad de un cierto grado de privacidad, en la cual debe existir una distancia bien señalada para la espera de otras personas ante el mostrador de admisión. La segunda dimensión triaje; es el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente para generar la orden de atención médica y determinar el lugar y medios apropiados del mismo según su padecimiento, es decir se identifica la prioridad del paciente con algunas características comunes, y que han superado, con mayor o menor éxito, los análisis que avalan su utilidad (MINSA, 2006; MINSA, 2011; MINSA ,2020).

La tercera dimensión sala de espera; es el ambiente donde el paciente espera su turno de ser llamado para ingresar a consultorio. La cuarta dimensión en consultorio, es aquel tiempo transcurrido donde el paciente será atendido y evaluado por el médico. Finalmente, la quinta dimensión en farmacia; es aquel tiempo que el paciente percibe en espera de ser atendido en establecimiento de farmacia para dispensación y expendio de su receta médica (MINSA, 2006; MINSA, 2011; MINSA ,2020).

Con respecto, a la segunda variable satisfacción del paciente externo, existe muchas literaturas sobre las diferentes teorías de satisfacción-usuario-consumidor, estos inician por los años cincuenta, expandiéndose este paradigma de teorías psicológicas social al campo empresarial con la finalidad de su competencia en el mercado, según Bannister y Oliver (citado por Padilla, 2019). Un ejemplo es la teoría de Herzberg con su teoría de los dos factores, se caracteriza porque intervienen dos factores la motivación y compromiso de los trabajadores que se interrelacionan para que los servidores de salud estén satisfechos y demuestren su efectividad en su servicio. En otras palabras, depende de cuan satisfechos se sientan en su ambiente laboral según Herzberg (1959, citado por Chiavenato, 2019). Asimismo, la satisfacción vinculada en una valoración global o de conjunto del servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994; Boulding, Kalra, Staelin y Zeithaml, 1993 según (Carmona y Lavado 1998).

Ya para los años sesenta y fines de los setenta Avedis Donabedian hace una gran contribución en el sistema de la salud para medir la calidad de las mismas, estas contribuciones que más adelante influyen en el estudio de la satisfacción del consumidor - usuario (Frenk, 2000; Carmona y Leal 1998).

Una de la teoría es la confirmación de la expectativa, desarrollado por Oliver desde la perspectiva del servicio sanitario explicó que el comportamiento del usuario en relación a la satisfacción se relaciona de acuerdo al tamaño de la expectativa inicial y de que sus requerimientos se cumplan, a su vez se cree que la satisfacción influye en el cambio de actitud del y consumidor (Oliver, 1980; Morreiro, 2014). El paradigma infiere, que el consumidor al adquirir un servicio se basa en una expectativa, una vez que ya tiene hace el cálculo sobre el uso, si mejor de lo esperado o peor de lo que esperado, en este acto o momento está difiriendo la expectativa del rendimiento previsto, porque está comparando sus expectativas cuando hace uso del servicio de ahí nace la confirmación, percibiendo subjetivamente. De esta manera, el cliente estará satisfecho o

insatisfecho dependiendo de una diferencia positiva o negativa entre las expectativas y las percepciones (Yüksel, 2008).

En otras palabras, los consumidores vendrían ser los pacientes una vez que los mismos adquieren el servicio (atención hospitalaria) en su yo personal reflexiona percibiendo el grado de la experiencia del servicio recibido desde que ingresa hasta que sale, si cumplió o quedo corto dicha expectativa, esta habilidad de inferir hace que pueda diferir discrepancias del servicio recibido y su percepción será buena o mala según dependiendo sus expectativas.

Algunos aspectos que influyen en el paciente a la hora de percibir la satisfacción insatisfacción son: El consentimiento informado, el ser atendido por el mismo facultativo, la reducción de los síntomas y el control de la enfermedad. Además, el grado de satisfacción del paciente se da por la interacción entre el grado de satisfacción de un todo global percibido con el sistema de salud. Por otro lado, la insatisfacción puede tener una fuerte incidencia sobre la eficacia terapéutica, específicamente con tratamientos de autocontrol durante toda su vida del paciente (Lara, 2019).

Por su parte, Sarwat (2021) asegura que la satisfacción depende de una variedad de factores como asequibilidad, conveniencia, cumplimiento de los requisitos clínicos, menos tiempo de espera para ver al médico especialista y atención del personal de salud, siendo él TE uno de los componentes potenciales de insatisfacción.

Entonces, La satisfacción equivale a una apreciación subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Dado que, al tiempo que la atención sanitaria y el estado de salud cumplan con las perspectivas del paciente. Por tal motivo, la satisfacción es indicador subjetivo, porque se centra hacia percepciones y actitudes del paciente, que hacia criterios concretos y objetivos (Castañeda et al., 2017). En esta misma línea, no solo debe satisfacer las necesidades del paciente sino también sus expectativas, puesto que es la diferencia entre las expectativas

del paciente y su grado de percepción del servicio del sistema de salud (Valls y Abad, 2018).

Por otro lado, en el contexto de un mundo globalizado la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente tratado en un hospital, hacen uso de recursos de la ciencia, la tecnología y la información se encuentra dentro de las posibilidades de muchos, por lo que las distintas profesionales y particularmente la enfermería, los que afrontan el imperativo de optimizar sus procesos de sus actividades con finalidad de asegurar su asistencia con calidad a los pacientes (Lara, 2019).

Continuando con el estudio, Bustamante et al. (2020) definió satisfacción como el sentimiento íntimo que el paciente evalúa del servicio que recibe, si respondió a sus requerimientos, y logra superar sus expectativas y alcanza un cierto grado de saciedad. Otra definición refiere que la satisfacción se da como resultado de las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido; es decir, la percepción subjetiva, acompañada de la expectativa previa, a la vez que se asocia con otros causantes como la manera de vida del usuario, las vivencias previas, las expectativas de posterioridad y los valores de los sujetos y de la comunidad según Aguirre (2010 como cita Lara, 2019).

Según, MINSA (2021) la SPE, es el grado de atención y cumplimiento del centro de salud con las expectativas y sensaciones del paciente en vinculación con los servicios que brinda el hospital y depende de la interrelación con los profesionales de salud, de atributos como el TE, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo que reciba el servicio que le corresponde.

En tanto que las dimensiones de la satisfacción del paciente según MINSA, (2011) son: Dimensión Fiabilidad, es la capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido, siendo este servicio desde un primer momento de forma correcta. La segunda dimensión Capacidad de

respuesta, Es la disposición que ofrecen los servidores de la salud a los pacientes o usuarios de asistir y proporcionar una asistencia rápido y pertinente frente a una demanda, dentro de un tiempo aceptable y con respuesta de calidad. La tercera dimensión empatía, es la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades de alguien más. No solo es brindar cortesía, si no fuerte adhesión e involucramiento que tiene el profesional, identificando a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

La cuarta dimensión seguridad, estima la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Finalmente, los aspectos tangibles, se refiere a las peculiaridades físicos que el paciente percibe de las instalaciones del centro de salud. Se relacionan con los escenarios y aspectos físicos de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** básica, porque confirman las teorías coetáneo, buscando aportar conocimiento de la realidad a la ya existente, ampliando su conocimiento del TE y la satisfacción de paciente externo a estudiar (Carrasco, 2018).

#### 3.1.2 Diseño de investigación:

Descriptivo, Correlacional. No experimental, porque las variables objeto de estudio no son expuestas a estímulos de manipulación y control, sino que son analizados como un fenómeno real o natural (Carrasco, 2018).

Descriptivo, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) porque se especifican los atributos y características de los fenómenos que se estudia.

Correlacional, porque solo estudio la relación de los fenómenos reales (Carrasco, 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización:

##### Variable Independiente tiempo de espera

- **Definición conceptual:** El tiempo de espera es el tiempo que transcurre entre el inicio del proceso que espera el paciente para ser atendido y el termino después de ella, en el área que lo solicita (MINSa, 2019).
- **Definición Operacional:** El tiempo de espera se midió por cinco dimensiones: Admisión, triaje, sala de espera, consultorio y farmacia, para tal fin se utilizará la encuesta de 20 ítems. A continuación, se define cada uno de los indicadores, según (MINSa, 2006; MINSa, 2011; MINSa ,2020).
- **Indicadores:** favorece la medición de las características de las variables y son:

**Admisión:** es el tiempo que transcurre en el área considerada como la puerta de ingreso o de recepción de los pacientes, durante este proceso se realiza la filiación, ingreso, en su caso, determinación de citas, etc.

**Triaje:** es el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente para generar la orden de atención médica, así como determinar el lugar y medios apropiados del mismo según su padecimiento.

**Sala de espera:** es el ambiente donde el paciente espera su turno de ser llamado para ingresar a consultorio.

**Consultorio:** es aquel tiempo transcurrido donde el paciente será atendido y evaluado por el médico. Finalmente,

**Farmacia:** es aquel tiempo que el paciente percibe en espera de ser atendido en establecimiento de farmacia para dispensación y expendio de su receta médica.

**Escala de medición:** ordinal que va desde nunca, casi nunca, a veces, Casi siempre y siempre.

### **Variable dependiente satisfacción del paciente externo**

- **Definición conceptual:** La satisfacción de los pacientes externos, es el nivel de expectativa y percepción que tienen los pacientes concernientes al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización de salud (MINSA, 2012).
- **Definición Operacional:** Se midió la variable a través de sus dimensiones: Fiabilidad., capacidad de respuesta, seguridad, empatía y componentes tangibles, según sus respectivos indicadores. en una encuesta de 20 preguntas (ver anexo 2).
- **Indicadores:** favorece la medición de las características de las variables, (Ver anexo 2).
- **Escala de medición:** se midió bajo una escala ordinal que va desde nunca, casi nunca, a veces, Casi siempre y siempre.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** se conformó por pacientes externos que ingresaran al hospital, en el periodo de julio del 2023. Conforme Carrasco, (2018) es el conjunto



de todos los elementos (pacientes externos) que comparten especificaciones entre sí en un ámbito de tiempo y espacio, para el caso del hospital Hermilio Valdizán.

**Tabla 1**

*Distribución de pacientes externos de enero-mayo del hospital Hermilio Valdizán 2023*

Especialidades	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Promedio
Adicciónología	69	64	74	57	64	66
Adultos y gerontes	485	506	609	470	471	508
Niños y adolescentes	107	123	165	119	130	129
Total general	661	693	848	646	665	703

- **Criterios de inclusión:** Todos los pacientes nuevos de consulta externa que solicitan atención médica psiquiátrica en las especialidades de Adicciónología, niños y adolescentes, adultos y Gerontes y además desean participar libremente en la encuesta los cuales se encuentren dentro de las fechas de aplicación de instrumento.
- **Criterios de exclusión:** Todos los pacientes continuadores del establecimiento que solicitan atención en las diferentes especialidades de consulta externa, pacientes que no deseen participar de la encuesta y pacientes que se encuentren fuera de fecha de la encuesta.

**3.3.2 Muestra:** Según Carrasco (2018) es un fragmento característico de la población planteada en el estudio. El cual luego del cálculo fue 249 pacientes externos del hospital Hermilio Valdizán.

Figura 1.

Formula de poblaciones finitas

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

n = Tamaño de la muestra

N = Población (703)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra de la investigación*

Consultas externas	Muestras
Adicciones	23
Adultos y geriatría	150
Niños y adolescentes	46
Total	249

Para la investigación la muestra estuvo constituida en su mayoría por pacientes de sexo masculino (52 %) y en menor porcentaje (48%) de sexo femenino, referente a las edades la mayor parte estuvo conformado por pacientes de 30 a 59 años (37%), en cambio de 18 a 25 años se presentó (32,5%), seguida por los de 18 a 29 años, en menor proporciones estuvo conformado por pacientes de 60 a más años de edad, y un porcentaje menor le siguen las edades de 12 a 17 años, mientras que un mínimo 5% fueron edades de 1 a 10 años. concerniente al tipo de paciente encuestado 81% pertenecen al SIS y un 19% fueron particulares.

**3.3.3 Muestreo:** Los datos fueron calculados según la fórmula de poblaciones finitas. Son de tipo no probabilístico intencional, porque los elementos base de estudio fueron elegidos por razones del contexto del investigador y no depende de la probabilidad, según Hernández y Mendoza (2018),

**3.3.4 Unidad de análisis:** Pacientes externos que asistieron al hospital Hermilio Valdizán dentro de la jurisdicción

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica fue la encuesta, que es definida como una serie de interrogantes que se usa de acuerdo a las unidades de análisis y obtener la información requerida (Carrasco, 2018). El instrumento utilizado en el presente trabajo fue la escala, interrogantes con respuesta ordenados por dificultad o intensidad cuya intención es cuantificar las variables, las cuales preliminarmente fueron validadas y pasaron la prueba de fiabilidad. Para el tiempo de espera se realizó una adaptación del instrumento de Gavilanes (2021) que mide lo que se quiere medir de las cinco dimensiones, Admisión, Triage, Sala de espera, Consultorio y farmacia, las cuales fueron medidos bajo 5 categorías según la escala de Likert: que va desde Nunca (1), hasta Siempre (5). Para las variables satisfacción del paciente externo, se utilizó la encuesta de MINSa (2012) el cual fue modificado para ser usado en centros hospitalarios de tercer nivel. El instrumento tiene como base la encuesta SERVQUAL de Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988). El cuestionario consta de 20 items, cinco dimensiones, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, las cuales serán medidas bajo 5 categorías según la escala de Likert: que va desde Nunca (1), hasta Siempre (5).

**Validez:** Según Carrasco (2018) la validez, del instrumento medida verdaderamente la variable a medir con precisión, veracidad, objetividad y autenticidad. Para el caso fueron evaluados por especialistas quienes bajo su criterio y objetividad emitieron su juicio valorativo respectivamente.

**Confiabilidad:** Los instrumentos usados fueron analizados a través de la prueba de Alpha de Cronbach evaluando la consistencia interna de los items, para tal fin se aplicó un piloto en 20 pacientes. Los resultados fueron muy buenos (0,914) para TE y para la SPE buena (0,719) garantizando buenas confiabilidades del instrumento utilizado (ver anexo 8).

### **3.5 Procedimientos**

Se inició con presentación de la solicitud de autorización de los directivos del hospital Hermilio Valdizán, para después aplicar el instrumento a un grupo piloto, En esta primera aplicación se consumó la validación de los instrumentos efectuando la prueba de confiabilidad, después se procedió a encuestar a toda la muestra seleccionada por un periodo de tiempo, finalmente se ejecutó el respectivo tratamiento estadístico descriptivo y procesamiento de datos en el programa SPSS.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Se inicia con el análisis descriptivo, donde se ordenó los datos acopiados por criterios, el cual después de su procesamiento y tabulación en Excel, se realizó el análisis con la Ayuda del SPSS 25 obteniendo resultados representándolos en cuadros estadísticos y gráficos.

Respecto al análisis inferencia, se realizó la prueba de normalidad, determinándose el uso de la prueba no paramétrica, Rho de Spearman, con la finalidad de constatar la medida de asociación de las variables TE y SPE.

### **3.7 Aspectos éticos**

Según Salazar (2018) la ética son reflexiones de principios y valores que forma el comportamiento del actuar profesional entre lo que es bueno o malo según sus creencias. Partiendo de esta premisa el investigador cumplió con el principio autonomía, respetando a los pacientes que fueron encuestados manteniendo su anonimato y decisión de participación. El principio de beneficencia, dado que los

resultados fueron reales y actuales los cuales se entregaron a la institución hospitalaria buscando el beneficio y mejorara de la atención y satisfacción de los pacientes. No maleficencia, porque los datos y resultados de los participantes solo fueron usados con fines de la investigación. Mientras que, en el principio de justicia e integridad humana, se cumplió con incluir a participantes a quienes se les brindo un trato igualitario sin excepción alguna, independientemente de su procedencia, etnia, género etc. Así mismo, se usó criterio de juicio y métodos éticos propios de nuestro comportamiento respetando la competencia profesional y científica cumpliendo con la responsabilidad de publicar y respetar la autoría de cada artículo e investigación científica que se referencia en el estudio, según las normas y recomendaciones de la casa de estudios.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencia de la variable definido por el tiempo de espera*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inaceptable	0	0.0
	Poco aceptable	97	39.0
	Aceptable	152	61,0
	Total	249	100,0

La tabla 3, muestra resultados donde el 61 % de los pacientes externos perciben el tiempo de espera en niveles aceptables, mientras que un 39% se encuentran en niveles poco aceptables. Además, cabe resaltar que no hubo niveles inaceptables de tiempo de espera (0%).

**Tabla 4**

*Porcentajes de la variable tiempo de espera por dimensiones*

Niveles	Admisión		Triaje		Sala de espera		Consultorio		Farmacia	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inaceptable	4	1.6	15	6.0	30	12.0	3	1.2	13	5.2
Poco aceptable	81	32.5	131	52.6	107	43.0	62	24.9	69	27.7
Aceptable	164	65.9	103	41.4	112	45.0	184	73.9	167	67.1
Total	249	100.0	249	100	249	100	249	100	249	100

La tabla 4, muestra que en la dimensión 1: Admisión, el 65.9% de los pacientes externos percibieron niveles aceptables de TE y un 32.5 % niveles pocos aceptables. Cabe resaltar que un mínimo 1.6% percibió niveles inaceptables de tiempo de espera. Entendiéndose que en la mayoría de los pacientes externos atendidos en el hospital perciben que el tiempo que transcurre desde el registro de admisión, apertura de historia clínica y generación de FUA, resulta admisible. En tanto, en la dimensión dos: Triaje, el 52.6% percibieron niveles pocos

aceptables, un 41.4% niveles aceptables, y un 6% niveles inaceptables, entendiéndose que un gran porcentaje de los encuestados experimentan situaciones poco alentadoras al esperar y pasar por el ingreso de triaje, además porque su evaluación no es inmediata percibiendo que el tiempo asignado no es el adecuado de acuerdo a su prioridad asignada.

Por otro lado, la dimensión tres: Sala de espera, el 45% de los encuestados perciben niveles aceptables, un 43% niveles pocos aceptables y un considerable 12 % niveles inaceptables. Es decir, más del 50% de pacientes entre poco aceptables e inaceptables sienten que el tiempo que esperan para ser llamados por el médico para acceder y ser atendidos sobre pasan sus expectativas. Mientras, en la cuarta dimensión: Consultorio, se aprecia que el 73.9 % de los encuestados perciben niveles aceptables y un 24.9% niveles pocos aceptables, y solo un 1.2% presentaron niveles inaceptables. Analizando que más del 70% de los pacientes externos consideran que el tiempo que los médicos emplean para su atención y diagnóstico entre otros son suficientes. Por último, la quinta dimensión: Farmacia, muestra que el 67.1 % de los encuestados presentaron niveles aceptables, un 27.7% niveles poco aceptables y solo un 5.2% niveles inaceptables. La gran mayoría son pacientes que sienten que el tiempo en cola para ser atendidos y la dispensación de su receta son adecuadas a sus expectativas.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del paciente externo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	0	0.00
	Medio	18	7.2
	Alto	231	92.8
	Total	249	100,0

La tabla 5, muestra que el 92.8% de los encuestados perciben niveles altos de satisfacción en tanto que solo un 7.2% se encuentran en el nivel medio. Cabe resaltar que no hubo niveles bajos de satisfacción del paciente externo (0%).

**Tabla 6**

*Nivel de la variable satisfacción del paciente externo por dimensiones*

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Componentes tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	0.4	10	4.0	1	0.4	4	1.6	10	4.0
Medio	63	25.3	101	40.6	22	8.8	12	4.8	128	51.4
Alto	185	74.3	138	55.4	226	90.8	233	93.6	111	44.6
Total	249	100.0	249	100.0	249	100.0	249	100.0	100	100.0

La tabla 6, muestra que en la dimensión 1: Fiabilidad, el 74.3% de los pacientes externos percibieron altos niveles de SPE y un 25.3% niveles medios. En tanto, que solo un 0.4% muestran nivel bajo. Deduciendo que la gran mayoría de los médicos que los atendieron son competentes mientras que 25.3% un porcentaje considerable consideran que no fueron atendidos adecuadamente, falta comunicación para hacerles entender el procedimiento de salud, o sintieron que la farmacia no cuenta con medicamentos recetados. Así mismo, en la dimensión dos: Capacidad de respuesta, el 55.4% percibieron niveles altos, un 40.6 % niveles medios, y un 4% niveles bajos. Es decir, si bien es cierto la mayoría se encuentra en niveles altos de satisfacción, existe un considerable porcentaje de los pacientes externos que experimentaron situaciones donde sus dificultades no fueron atendidas de inmediato y de su atención en las diferentes áreas dejó mucha expectativa en tiempos de atención nada favorables.

En la dimensión tres: Seguridad, el 90.8 % perciben niveles altos, un 8.8% niveles medios y un 0.4% niveles bajos. Entendiéndose que, en su mayoría sienten que le brindaron privacidad en su atención, despejaron sus dudas y que de cierto modo encontraron que su problema de salud fue mejorado u atendido. La cuarta dimensión: Empatía, se observa que el 93.6% tienen niveles altos y un 4.8% niveles medios, además un 1.6% niveles bajos. En este sentido, los



pacientes externos sienten que fueron tratados con amabilidad por el personal de salud y que en su mayoría entendieron las explicaciones del médico concerniente a su salud y tratamiento. Respecto, a la quinta dimensión: Componentes tangibles, muestra que el 51.4% de los pacientes perciben niveles medios de satisfacción, un 44.6% niveles altos y solo un 4% niveles bajos. Considerando que la gran mayoría percibieron que los avisos y señalización del hospital no son adecuados para la orientación, son pocas atractivas e incómodas los ambientes de atención y tienen deficiencia de personal para informar y orientar a los mismos.

#### 4.2. Estadística inferencial

Se determinó la prueba de normalidad. Según la regla de decisión se tiene:

Si  $p\_valor < 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$  ( $H_0$ : Los datos tiene distribución normal)

Si  $p\_valor > 0.05$  No rechaza la  $H_0$  ( $H_1$ : Los datos no tiene distribución normal).

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de espera	,398	249	,000
Satisfacción del paciente externo	,537	249	,000

En la tabla 7, se aprecia que los elementos de la población fueron  $> a 50$ , considerando por ello la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En tanto, la significancia fue  $0,000 < a 0.05$ , rechazando la  $H_0$ . Entonces, para la inferencia de hipótesis se usó el estadístico de Rho de Spearman (Prueba no paramétrica).

#### **Hipótesis general:**

$H_0$ : No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023

$H_1$ : Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023

**Tabla 8**

Correlación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo

			Satisfacción del paciente
	Coeficiente de correlación	1,000	0,286**
R.	Sig. (bilateral)	.	0,000
Spearman	N	249	249

La tabla 8, se aprecia que el  $p$ \_ valor es de  $0,000 < 0,05$ , entonces se rechaza la  $H_0$ , indicando que existe relación entre las variables tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán. Siendo una relación significativa de nivel bajo ( $r = 0,286^{**}$ ).

**De la hipótesis específica uno:**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión admisión y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión admisión y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023

**Tabla 9**

Correlación entre la admisión y la satisfacción del paciente externo

		Admisión	SPE
	Coeficiente de correlación	1,000	,088
R.	Sig. (bilateral)	.	,165
Spearman	N	249	249

La tabla 9, muestra que el  $p$ \_ valor es de 0,165 mayor que  $\alpha = 0,05$ , por lo que, se acepta la  $H_0$ , indicando: que no existe relación entre la dimensión admisión y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán.

**Hipótesis específica dos:**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión triaje y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión triaje y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023

**Tabla 10**

*Correlación entre la dimensión triaje satisfacción del paciente externo*

		Triaje	SPE
R.	Coeficiente de correlación	1,000	,193*
Spearman	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	249	249

En la tabla 10, presenta que el  $p$ -valor de 0,002 es menor  $< 0,05$ , por lo que, se rechaza la H<sub>0</sub>, entonces: existe relación entre la dimensión Triaje y la Satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán. Siendo, la correlación significativa de nivel muy bajo ( $r = 0,193^*$ ).

**Hipótesis específica tres:**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión sala de espera y la satisfacción del paciente externo en el H.H.V., Lima 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión sala de espera y la satisfacción del paciente externo en el H.H.V., Lima 2023

**Tabla 11**

*Correlación entre la dimensión sala de espera y la Satisfacción del paciente.*

		Sala de espera	SPE
R.	Coeficiente de correlación	1,000	,178
Spearman	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	249	249

En la tabla 11, se observó que el nivel de significancia es de  $0,005 < 0,05$ , por lo que, se rechaza la  $H_0$ , indicando: que existe relación entre las variables tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán. Teniendo correlación significativa de nivel muy bajo ( $r = 0,178^*$ ).

**Hipótesis específica cuatro:**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión consultorio y la satisfacción del paciente externo en el H.H.V., Lima 2023

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión consultorio y la satisfacción del paciente externo en el H.H.V., Lima 2023

**Tabla 12**

*Correlación entre la dimensión consultorio y satisfacción del paciente externo*

		Consultorio	Satisfacción del paciente externo
R.	Coeficiente de correlación	1,000	0,322**
Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	249	249

La tabla 12, se observó que el nivel de significancia es de  $0,000 < 0,05$ , por lo que, se rechaza la  $H_0$ , indicando: que existe relación entre la dimensión consultorio y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán. Siendo, una correlación significativa de nivel bajo ( $r = 0,322^*$ ).

**Hipótesis específica cinco:**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión farmacia y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión farmacia y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023

**Tabla 13**

*Correlación entre la dimensión farmacia y satisfacción del paciente externo*

		Farmacia	Satisfacción del paciente externo
R.	Coeficiente de correlación	1,000	0,240*
Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	249	249

La tabla 13, muestra que el nivel de significancia es de 0,000 menor que  $\alpha = 0,05$ , por lo que, se rechaza la  $H_0$ , indicando que existe relación entre la dimensión consultorio y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán. Además, la correlación fue significativa de nivel bajo ( $r = 0,240^*$ ).

## V. DISCUSIÓN

Continuando con la discusión la investigación nos permite demostrar los objetivos planteados para comparar y discutir los resultados. En tal sentido, se precisó como objetivo general el grado de relación del tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023, resultando que, si se correlacionan positiva y significativamente, siendo una relación baja ( $r = 0,286^{**}$ ). Además, se demostró que el variable tiempo de espera, alcanzó un 61% de nivel aceptable, 39% poco aceptables. Mientras, que la satisfacción del paciente externo el 92.8% alcanzó cuantía de nivel alto y solo 7.2 % de nivel medio. Entendiéndose, que si bien es cierto en su mayoría los pacientes perciben aceptable el TE, existe un porcentaje de pacientes que consideran poco aceptables el tiempo que transcurre desde el registro de admisión, hasta pasar por consultorio y farmacia resulta prolongado el TE, sobre todo en las áreas de triaje y sala de espera dónde los encuestados percibieron mayor disconformidad por percibir largos periodos de espera, el cual de cierto modo afecta en mayor o menor grado la percepción de satisfacción del paciente. Por lo tanto, las esperas prolongadas para recibir atención médica podrían disminuir la percepción de los pacientes sobre la competencia de los doctores de la salud, de la seguridad y confianza de los pacientes en los servicios de salud que reciben, más aún de la satisfacción en general (Xiey y Calvin, 2017; Tekinalp y Sahinoz, 2021).

En consecuencia, sabiendo que el largo tiempo de espera de los pacientes es un fenómeno mundial en los hospitales públicos y en la mayoría de los países en desarrollo (Biya et al. 2022). Queda claro que guarda relación con la variable satisfacción del paciente externo, así lo explica también, Nhung (2019) quien considera común que los pacientes hagan largas colas, siendo un gran desafío del servicio de la salud y que este se relaciona y afecta la satisfacción general de los pacientes, porque los pacientes pierden un tiempo valioso, en tanto que los hospitales pierden reputación, y el personal de salud experimenta tensión y estrés.

En este sentido, los resultados de relación de las variables son explicada por la teoría de las colas y la teoría de la capacidad hospitalaria, donde los pacientes que llegan a un sistema (un centro hospitalario) esperan el servicio, pero si su atención no es de inmediato se unen a largas colas. Es decir, cuando más sea el promedio de tiempo a esperar por el servicio de atención se muestra insatisfacción y frustración por el servicio recibido y si el servicio no fue rápido en periodos de tiempo o poco eficientes la satisfacción será negativa. En tanto, la teoría de la capacidad hospitalaria, como su propio nombre lo dice capacidad para brindar un servicio, capacidad para atender pacientes (acceso para atenderse), la capacidad de seguridad entre otros factores, es fundamental para la percepción de la satisfacción del paciente. Así lo hace saber Bohmer (2016) quien refiere que la base se encuentra en la gestión de la capacidad del centro hospitalario garantizando eficacia y calidad, trabajando por enfoques, nuevos roles definidos y para que sea duradera requiere del esfuerzo de todo el equipo hospitalario, sostenido en el comportamiento individual.

Los hallazgos encontrados en el estudio se relacionan con Al-Hajajin et al. (2019) quienes realizaron su investigación para determinar la asociación entre el TE y la satisfacción del paciente (SP) en un hospital de Arabia Saudita. Sus resultados demostraron una asociación significativamente baja entre los TE y la SP ( $p < 0.001$ ).

Así mismo, los hallazgos difieren de Marcia (2021) en Guayaquil, donde su objetivo fue relacionar el TE y la SU en un centro de salud, su resultado confirmo una moderada asociación entre el TE y la SU ( $r=0.748$ ). En la misma línea, se cuenta con el estudio de Zaravia (2020) quien tuvo como objetivo precisar el nivel de SU externo en el TE en el Cusco. Concluyó que existe relación moderada de 0.556 entre el TE y la satisfacción del paciente ( $p$  valor=0.000). Igualmente, Canassa y Ramos (2019) en su investigación determinaron la asociación entre TE con respecto a la SU en un centro de salud del Callao, como resultado hallaron que si existe correlación entre TE y la satisfacción ( $p$  valor=

0.02). De igual forma, los resultados hallados divergen de Vargas (2022) quien determina el objetivo de asociación entre TE con respecto a la SU en un centro de salud de la Libertad. El resultado al que arribo demuestra una relación alta (0.803) entre sus variables.

De igual forma, los resultados obtenidos divergen de los conseguidos por Tekinalp y Sahinoz (2021) quienes tuvieron como objetivo precisar como el tiempo de espera y la satisfacción en hospitales de tercer escalón, teniendo como resultado que existe relación negativa entre los TE y la satisfacción, aduciendo que a más prolongación del TE reduce la satisfacción del paciente. En la misma medida, Arbieta (2021) precisó el objetivo de asociación entre la satisfacción y TE del usuario externo en una clínica privada de Lima. El resultado fue que existe relación moderada inversa ( $r=-0.463$ ) entre sus variables de estudio, De igual manera, discrepa con la investigación de Al-Hammadi et al. (2019) quienes tuvieron como objetivo precisar el grado de asociación de satisfacción y el TE en hospitales de los Emiratos Árabes Unidos (EAU). Como resultado confirmaron que la relación del TE con los médicos y la satisfacción fue negativa y baja ( $p=0.01$ ;  $r= 0.139$ ).

Pertenece, Al objetivo 1: de la dimensión admisión y la satisfacción del paciente externo, los hallazgos fueron que no existe relación entre ellos, así lo demuestra el  $p$ -valor ( $p= 0,168 > 0,05$ ). Además, se apreció que la dimensión admisión, el 61% de los pacientes percibieron niveles aceptables de TE y un 38 % niveles poco aceptables. Resaltando que solo 1% percibió niveles inaceptables. Entendiéndose que en la mayoría de los pacientes externos atendidos en el hospital percibieron que el tiempo transcurrido desde el registro de admisión, apertura de historia clínica y generación de FUA como admisible. Esto se debería posiblemente por la comunicación clara y amable del personal de admisión con el paciente y por la condición de salud con que llega el paciente, que de cierto modo influye en la satisfacción percibida del servicio en admisión, tal como menciona Bustamante (2020) el paciente evalúa del servicio que recibe, si



respondió a sus requerimientos, y logra superar sus expectativas alcanza un cierto grado de saciedad.

Los resultados de la investigación guardan relación con Vargas (2022) en su estudio preciso el objetivo de asociación entre TE y la SU en un centro de salud de la Libertad. Obteniendo como resultado que en la dimensión admisión y satisfacción del usuario no existe correlación alguna ( $p=0.270$ ). De igual forma coincide con el estudio de Canassa y Ramos (2021) quienes orientaron su investigación al objetivo de precisar la relación del TE y la satisfacción de la atención del paciente C.S. palmeras de Oquendo. Como uno de sus resultados recalcó que el TE en admisión y la satisfacción no guarda relación alguna, así lo demuestra con el valor de significancia ( $p=0,22$ ).

En cuanto, al objetivo específico 2: sobre la dimensión triaje y la satisfacción del paciente externo, los resultados indicaron que, si se correlacionan positiva y significativamente, siendo una relación muy bajo ( $r = 0,193^*$ ). Además, se demostró que el 54% percibieron niveles pocos aceptables, un 40% niveles aceptables, y un 6% niveles inaceptables, entendiéndose que un gran porcentaje más del 59% entre los poco aceptable e inaceptables de los encuestados experimentan situaciones poco alentadores al esperar y pasar por el área de triaje, además porque su evaluación no es inmediata percibiendo que el tiempo asignado son muy largos aumentando su angustia y estrés tanto del paciente en si, como de sus acompañantes percibiendo que se demoran más para ser atendidos por un médico.

Además, se puede deber también por la percepción por falta de empatía o trato amable, entre otros factores que influye en el sentir del paciente y su prioridad. Por lo tanto, se puede decir que el triaje si esta relaciona con la satisfacción del paciente y que a medida que sienten tiempos de esperas cortos en triaje aumentará en cierto grado la satisfacción en el paciente.

Otro factor influyente es la que consideran, Mutre y Gonzales (2020) en Ecuador, en donde su investigación busco determinar el nivel de SU externo y el TE, resultando que el 75% de profesionales no tienen buena comunicación ni dan explicaciones en triaje, presentando una alta insatisfacción en el tiempo de espera en el proceso. A esto, Al-Hammadi et al. (2019) nos dice, que cuando los pacientes sienten que estaban satisfechos con el tiempo de espera y no estaban estresados o aburridos estarán más satisfechos con los servicios prestados.

Entonces, los resultados hallados se sustentan bajo la teoría de la confirmación de la expectativa, desarrollado por Oliver desde la perspectiva del servicio sanitario se entiende como que el comportamiento del usuario en relación a la satisfacción se relaciona de acuerdo al tamaño de la expectativa inicial y de cómo sus requerimientos se cumplan, a su vez la satisfacción influye en el cambio de actitud del usuario (Oliver, 1980; Morreiro, 2014)

Asimismo, los hallazgos de nuestra investigación divergen de Marcia (2021) quien en su tesis preciso el objetivo de relacionar el TE y la SU en un centro de salud, en Guayaquil. Hallando como resultado que existe asociación del TE en triaje y la satisfacción del usuario, alcanzando una correlación moderada de ( $r = 0.745$ ),

En cuanto, el objetivo específico 3: sobre la dimensión sala de espera y la SPE, los resultados indicaron relación entre ellos de nivel muy bajo ( $r = 0,178^*$ ), así lo demuestra el p\_ valor ( $P= 0,005 < 0,05$ ). En este sentido, los resultados de correlaciones se deberían a que un gran porcentaje de los encuestados considera aceptable el TE y su prioridad le permite sentirse satisfecho, ya que la percepción del tiempo varia de un paciente a otro según sus expectativas y situación médica.

Además, en los resultados de la dimensión sala de espera, se apreció que el 45% de los encuestados percibieron niveles aceptables de TE, un 43% niveles pocos aceptables y un considerable 12 % niveles inaceptables. Es decir, más del

50% de pacientes entre poco aceptables e inaceptables sienten que el tiempo que esperan para ser llamados por el médico para acceder y ser atendidos sobre pasan sus expectativas.

Nuestros estudios concuerdan con los estudios de Canassa y Ramos (2021) quienes tuvieron como objetivo precisar la relación del TE y la satisfacción de la atención de los pacientes que asisten Centro de salud palmeras de Oquendo. Su resultado demuestra que si hay relación entre TE en sala de espera y satisfacción en sala de espera ( $p=0.05$ ) y que el TE en sala de espera fue largo (67.7%).

Por otro lado, de difieren Vargas (2022) en su investigación determina la asociación entre TE y la SU en un centro de salud de la Libertad. Donde la relación del TE antes de pasar a la consulta y la satisfacción fue de nivel alto ( $r=0.912$ ), igualmente disiente de la investigadora Marcia (2021) quien tuvo el objetivo de precisar el TE y la SU en un centro de salud, en Guayaquil. Hallando como resultado que existe asociación en el TE en antesala y la satisfacción correlación que fue moderada ( $r = 0.554$ ).

En cuanto, al objetivo específico 4: sobre la dimensión consulta y la satisfacción del paciente externo, los resultados indicaron que, si se correlacionan positiva y significativamente, siendo una relación baja ( $r = 0,322^*$ ). Además, se demostró que el 70 % de los encuestados sienten niveles aceptables y 28% niveles pocos aceptables, y un 2% niveles inaceptables. Reflexionando, que más del 70% de los pacientes externos consideran que el tiempo transcurrido durante su atención, evaluación y diagnóstico por el médico son suficientes para percibir una satisfacción aceptable. Esto queda demostrado, por Al-Hammadi et al. (2019) Donde manifiesta que el paciente reconoce el tiempo esperado y percibido como necesario cuando pasan suficiente tiempo con el médico; esto guarda relación con los aspectos cognitivos y afectivos de su tiempo de espera que determinará su evaluación del tiempo de espera, su experiencia del mismo y

sus sentimientos emocionales al respecto, percibiendo que la espera valió la pena

Nuestros estudios concuerdan con los estudios de Canassa y Ramos (2021). Donde su resultado demostró que si hay relación entre TE en consultorio y satisfacción. A esto se puede deducir, tal como sugiere, Luu (2019) en su investigación la asociación del TE y el nivel de satisfacción del paciente en el hospital del distrito de Phu en la ciudad de Ho Chi Minh, Vietnam. Quien concluye que los tiempos de espera para ver al médico pasando por consultorio en la mayoría de los pacientes se consideraron bastante razonables y por ello, la satisfacción de todos los participantes fue reconocido como aceptable.

Por otro lado, los resultados hallados difieren de Vargas (2022) quien en su investigación determino la asociación entre TE y la SU en un centro de salud. Donde su resultado obtenido evidencia que no existe relación entre la consulta y la satisfacción del paciente, así lo demuestra la significancia bilateral ( $p=0.482>0.05$ ).

En cuanto, al objetivo específico 5: sobre la dimensión farmacia y la satisfacción del paciente externo, los resultados indicaron que, si se correlacionan positiva y significativamente, siendo una relación baja ( $r = 0,240^*$ ). Además, se demostró que el 62 % de los encuestados presentaron niveles aceptables, un 31% niveles poco aceptables y solo un 7% niveles inaceptables. La gran mayoría son pacientes que sienten que el tiempo en cola para ser atendidos en farmacia y la dispensación de su receta son adecuadas a sus expectativas. Concerniente al tema, Ailrasheedi et al. (2019) En Arabia Saudita, realizaron su investigación con el objetivo de examinar la asociación entre los tiempos de espera y la satisfacción del paciente en centros de salud, resultando principalmente sentirse insatisfechos por los tiempos de espera en relación con la dispensación de medicamentos.

En consecuencia, el estudio planteado TE y SPE en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023, se puede adjudicar como fortalezas la metodología aplicada: porque nos brindó información de asociación entre las variables mencionadas, proporcionando resultados tal cual resultó en su estado natural de la población valorada, ya que al no ser experimental no interviene manipulaciones por el tesista. Por consiguiente, se constata que las hipótesis planteadas, fueron observadas y analizadas reflexionadas previamente. Además, se puede inferir que, entre las debilidades de la metodología aplicada, se consideró el no poder abarcar resultados de causalidad limitando el poder conocer los efectos entre las variables estudiadas.

Por último, la contribución es provechosa porque proporciona información sobre el TE y la SPE, las cuales se ha analizado y equiparado con otros estudios y teorías relacionadas. Se puede aseverar que un 61% de los pacientes encuestados perciben TE aceptable y que un 39% forman parte de un TE poco aceptable, de estos resultados se llega a una relevante inferencia: que si se relaciona las variables y que el TE afecta en menor o mayor medida la percepción de la satisfacción del servicio recibido. Más aún, si tiene en cuenta que en las dimensiones del TE triaje, sala de espera fueron donde los pacientes sienten pocas aceptaciones TE y que si bien es cierto la satisfacción fue alta (90%) existe dimensiones como componentes tangibles, capacidad de respuesta que necesita urgentemente ser mejoradas. Por consiguiente, Entonces, las comprobaciones de los objetivos resultan de suma importancia para la institución estudiada ya que serán consideradas en la toma de decisiones para adoptar estrategias de mejoras continuas en los procesos referidos y garantizar la reducción de TE para una satisfacción del paciente externo y sus expectativas.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se halló correlación baja con un  $Rho = 0,286$  y significancia estadística de  $p = 0.000$ , menor a  $<0.05$ , entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023. Es decir, a medida que mejoren las percepciones de tiempo de espera, mejoran los niveles de satisfacción del paciente externo.

### **Segunda**

Se determinó que no existe correlación entre la dimensión admisión de tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo, donde el valor de significancia estadística fue mayor a  $0.05$  ( $p = 0.165 > 0.05$ ).

### **Tercera**

Se determinó que existe correlación a nivel muy bajo con un  $Rho = 0,193^*$ , con un  $p$  valor de  $0,002$ , y con una significancia estadística menor a  $<0.05$  entre la dimensión triaje y la satisfacción del paciente externo.

### **Cuarta**

Se determinó que existe correlación de nivel muy bajo ( $r = 0,178^*$ ). entre la dimensión sala de espera del tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo, donde el valor de significancia estadística fue menor a  $0.05$  ( $p = 0.005 < 0.05$ ).

### **Quinta**

Se determinó que existe correlación a nivel bajo con un  $Rho = 0,322$ , con un  $p$  valor de  $0,000$ , y con una significancia estadística menor a  $<0.05$  entre la dimensión consultorio y la satisfacción del paciente externo, es decir a medida

que mejoren las percepciones de tiempo en consultorio, mejorará los niveles de satisfacción del paciente externo.

### **Sexta**

Se determinó que existe correlación a nivel bajo con un  $Rho= 0,240$ , con un p valor de  $0,000$ , y con una significancia estadística menor a  $<0.05$  entre la dimensión farmacia y la satisfacción del paciente externo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda a los directivos del hospital establecer estrategias de gestión con enfoque focalizado en los pacientes para reducir el tiempo de espera en los diferentes procesos del servicio del hospital buscando garantizar un buen servicio, por ende, la satisfacción del paciente. Ya se tiene evidencia de la correlación de las variables y como las áreas necesitan mejorar sus TE por lo que se sugiere también monitoreo constante de las áreas menos eficientes.

### **Segunda**

Se recomienda al jefe del área sensibilizar al personal de admisión sobre el buen trato al paciente y de la comunicación clara sobre los requisitos necesarios y los pasos a seguir durante el proceso. Su asistencia permanente agilizará el proceso.

### **Tercera**

Se recomienda al jefe de Enfermería capacitar al personal de triaje priorizando la atención, retroalimentando a dicho personal periódicamente y estableciendo claros protocolos de evaluación. Además, se hace hincapié en monitorear el flujo de pacientes y los tiempos de espera, para la mejora sistemática.

### **Cuarta**

Se recomienda al jefe de consulta externa monitorear y designar un personal que constantemente se asegure en sala de espera que los pacientes se sientan cómodos y sean atendidos en su orden correspondiente

### **Quinta**

Se recomienda al personal médico hacer uso adecuado de los tiempos adecuados en su atención al paciente, sin interrupciones, con comunicación clara, empática durante sus consultas.



## **Sexta**

Se recomienda al jefe de farmacia mantener suficiente personal capacitado que reduzca el tiempo de espera, así como gestionar horarios que permita la fluidez de la dispensación evitando la acumulación de pacientes.

## REFERENCIAS

- Ailrasheedi, K., Al-Mohaithef, M., Edress, H., y Chandramohan, S. (2019). The association between waiting times and patient satisfaction: findings from primary health centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Revista SAGE* <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Al-Hajajin, R., Al-Subaie, S., y Elsabuir, A. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family community medicine*, 26(1), 17-22. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6335837/>
- Al-Hammadi, H., Mohamed, H., yMahmood, H. (2019). *Waiting time and patients' satisfaction* [doctoral thesis, United Arab Emirates University]. [https://scholarworks.uaeu.ac.ae/cgi/viewcontent.cgi?article=1112&context=all\\_dissertations](https://scholarworks.uaeu.ac.ae/cgi/viewcontent.cgi?article=1112&context=all_dissertations)
- Arbieto, B. (2021). *Nivel de satisfacción y tiempo de espera del usuario del consultorio externo de nutrición de una clínica privada, Lima 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58343/Arbieto\\_SBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58343/Arbieto_SBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., y Beyene, W. (2022). Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22(107). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>
- Bohmer, R. (2016) The Hard Work of Health Care Transformation .the New England *journal of medicine*, 21,709-711. <https://static1.squarespace.com/static/56d4490107eaa0756af084ea/t/5.914645bbf629af72463da79/1494508636785/The+Har+Work+of+Healthcare+Transformation+-+Richard+M.J.+Bohmer%2C+M.B.%2C+Ch.B.%2C+M.P.H.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, *Researchgate*. [https://www.researchgate.net/publication/340903187\\_Fundamentos\\_de\\_calidad\\_de\\_servicio\\_el\\_modelo\\_Servqual](https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual)

- Brown, J. (2018). *El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica ,2015* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12725/Brown\\_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12725/Brown_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica- pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial san Marcos E.I.R.L
- Canassa, D Ramos, C. (2019). *Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona, A., y Leal, A. (1998). Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas y económicas de la empresa*, 4 (1), 53-80  
file:///C:/Users/fbc/Downloads/DialnetLa-TeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20(1).pdf
- Castañeda, M., Pelegrino, G., Ley, R y Ramón. (2017). *Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis*  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192017001000005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001000005)
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10ª ed.). McGraw-Hill Publishing Co. Madrid España
- Frenk, J. (2000). In memoriam- Avedis Donabedian, M.D., M.P.H 1919-2000. *Salud pública de México*, 42(6). <https://www.scielosp.org/pdf/spm/2000.v42n6/556-557/es>
- García, J. (2020). *Gestión de los tiempos de espera* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco]. <http://hdl.handle.net/10251/137896>
- Gavilanes, D. (2021). *Tiempo De espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67691/Gavilanez\\_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67691/Gavilanez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Guevara, Y. (2022). *Tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue - Tacna* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Jorge Basadre Grohman]. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4669/224\\_2022\\_guevara\\_morales\\_ym\\_fac\\_s\\_segunda\\_especialidad\\_enfermria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4669/224_2022_guevara_morales_ym_fac_s_segunda_especialidad_enfermria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Haniya, Z. (2020). *Bekleme süreleri ve hizmet sürelerinin hasta memnuniyeti üzerinde etkisi: Gazze* [Yüksek lisans tezi, T.C. Sakarya Üniversitesi]. <https://acikerisim.sakarya.edu.tr/bitstream/handle/20.500.12619/96990/T09745.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa, mixta.* (6° ed.). Mc Graw Hill educación. Interamericana editores, S.A. DE C. V
- Hillier, F., y Lieberman, G. (2010). *Introducción a la investigación de operaciones* [En línea]. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, 2010. A EDITORES, S.A. DE C.V. cap 17]. [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/54151/mod\\_resource/content/1/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Investigaci%C3%B3n%20de%20Operaciones%200%289na%20ed%29-%20Hillier%20%20Lieberman.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/54151/mod_resource/content/1/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Investigaci%C3%B3n%20de%20Operaciones%200%289na%20ed%29-%20Hillier%20%20Lieberman.pdf)
- Instituto nacional de estadística e informática (2014). *Usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud.* [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digiales/Est/Lib1192/cap01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1192/cap01.pdf)
- Instituto nacional de estadística e informática (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016.* [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
- El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *Condiciones de vida en el Perú trimestre enero a marzo 2018.* [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/condiciones-de-vida-ene-feb-marz\\_2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/condiciones-de-vida-ene-feb-marz_2018.pdf) informe tecnic
- Kunu, EK y Agbede, PS. (2021). Statistical analysis of patient waiting time to access healthcare services in Ghana: a case study from Cape Coast University

- hospital. *International Journal of Research in Technology and Management*, 6(1), 14–27. DOI: 10.47127/ijtmr.v6i1.113
- Lara, Y. (2019). Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio. *Revista Criterios*, 26(1), 135-154. DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/26.1-art7>
- Luu, T. (2019). *Associations Between Waiting Time and Patient Satisfaction Level at Tan Phu District hospital in Ho Chi Mihn City, Vietham*. [Master's thesis, University of Northern Colorado]. <https://digscholarship.unco.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1174&context=theses>
- Marcia, J. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil, 2020* [Tesis de MAESTRIA, Universidad Cesara Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58678>
- Ministerio de Salud. (2006). *Resolución ministerial, norma técnica de los servicios de salud*. [https://www.insm.gob.pe/departamentos/emergencia/archivos/RM386-2006\\_emergencias.pdf](https://www.insm.gob.pe/departamentos/emergencia/archivos/RM386-2006_emergencias.pdf)
- Ministerio de Salud. (2011). *Norma técnica de salud - categorías de establecimientos del sector salud*. [https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/NORMA%20T%C3%89CNICA%20DE%20SALUD%20N%C2%BA021-MINSA-DGSP-V.03\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/NORMA%20T%C3%89CNICA%20DE%20SALUD%20N%C2%BA021-MINSA-DGSP-V.03_LALEY.pdf)
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. <http://bvs.MINSA.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
- Ministerio de Salud. (2019). *Plan para el estudio del tiempo de espera 2019*. [https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Concurso/PLAN\\_ESTUDIO\\_TIEMPO\\_ESPERA.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Concurso/PLAN_ESTUDIO_TIEMPO_ESPERA.pdf)
- Ministerio de Salud. (2020). *Norma técnica de salud para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud frente a la pandemia por Covid-19 en el Perú*. [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1097064/rm\\_306-2020-MINSA.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1097064/rm_306-2020-MINSA.pdf)

- Ministerio de Salud. (2021). *Resolución directoral n° 052-2021-DG-HVLH/MINSA- plan de satisfacción del usuario externo*. <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Morreiro, M., De Araujo, M., De Melo, F., y Veras, M. (2014). Revisión de la bibliografía sobre los estudios del comportamiento del consumidor online en el área de turismo. *Estudios y Perspectivas en turismo. Redalyc*, 23(3), 526-546. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180731336006.pdf>
- Murillo, J., Bellido, L., Huamani, P., Gamica, G., Munares, O., y Del-Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de EN ESSALUD 2014-2016. *An Fac med*, 80(3), 288-97. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n3/a03v80n3.pdf>
- Mutre, K., y Gonzales, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro – Ecuador. *Revista de ciencia de salud*, 2(2). <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284109/83-texto-del-articulo-259-1-10-20200829.pdf>
- Nhung, P. (2019). *Assessment of Patient Waiting Consultation Time in an Primary Healthcare Clinic -- The Outpatient Department of Cho Ray hospital* (2019). [Master's thesis, University of Northern Colorado]. <https://core.ac.uk/download/pdf/225573004.pdf>.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of marketing research* 17(4). <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Padilla, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. *Revista de salud pública* 22(3), 49-55 DOI:10.31052/1853.1180.v23.n3.24470
- Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y sociedad*, 10(1), [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305)
- Salvatierra, L. (2022). *Tiempo de Espera y Satisfacción del usuario externo en Detecta Clínica, Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener].

- [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6636/T061\\_44558855\\_M.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6636/T061_44558855_M.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Sarwat, A. (2021). The effects of waiting time and satisfaction among patients visiting medical outpatient department of a tertiary care hospital. *Journal of the Pakistan Psychiatric Society*, 18 (3), file:///C:/Users/fbc/Downloads/99-Article%20Text-884-1-10-20220209.PDF
- Tekinalp, M y Sahinoz, T. (2021). Bekleme sürelerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerinin ölçülmesi. *ODÜ tıp dergisi*, 8(3), 13-18  
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/odutip/issue/67803/973717>
- Valls, M., y Abad, E. (2018). Patient satisfaction in the Spanish National Health System. *An. Sist. Sanit. Navar.* 41(3), 309-320.  
[https://www.researchgate.net/publication/328049314\\_Patient\\_satisfaction\\_in\\_the\\_Spanish\\_National\\_Health\\_System](https://www.researchgate.net/publication/328049314_Patient_satisfaction_in_the_Spanish_National_Health_System)
- Valls, M., y Abad, E. (2018). Patient satisfaction in the Spanish National Health System. *An. Sist. Sanit. Navar*, 41(3), 309-320.  
[https://www.researchgate.net/publication/328049314\\_Patient\\_satisfactionint.pdf](https://www.researchgate.net/publication/328049314_Patient_satisfactionint.pdf)
- Vargas, M. (2022). *Tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario atendido en el centro de salud la Libertad, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener].  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6224/T061\\_40971937\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6224/T061_40971937_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Xie, Z. Calvin, O. (2017). Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A *Time Study and Questionnaire Survey*. *Inquiry*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5798665/>
- Yusel, A. (2008). Consumer Satisfaction Theories: A Critical Review. *Nova Science*  
[https://www.researchgate.net/publication/258224400\\_Consumer\\_Satisfaction\\_Theories\\_A\\_Critical\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/258224400_Consumer_Satisfaction_Theories_A_Critical_Review)
- Zaravia, P. (2020). *Tiempo de espera y nivel de satisfacción del paciente de las segundas especialidades de la escuela profesional de estomatología de la*

*universidad Andina del Cusco, año 2019.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco].

[https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6147/253T20201045\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6147/253T20201045_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## **ANEXO**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023. Autor: Pedro Quispe Sotomayor							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): Tiempo de espera				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?	Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023.	Existe relación significativa entre tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023.	Admisión	Registro de admisión Apertura de historia clínica	1 - 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (17-39)  Medio (40-62)  Alto (63-85)
Pregunta específica 1 ¿Existe relación entre la dimensión admisión y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?	Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la dimensión admisión y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023.	Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la dimensión admisión y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023.	Triaje	Ingreso al área de triaje Evaluación inmediata Atención oportuna Percepción del tiempo asignado	4 - 8		
			Sala de espera	Ingreso a sala de espera Tiempo de espera	9 - 10		
			Consultorio	Ingreso a la atención médica Examen mental Diagnostico Despejar dudas	11-15		
			Farmacia	Ingreso área farmacia Disponibilidad de atención Entrega de medicamentos Interés personal de farmacia	16-17		
Pregunta específica 2 ¿Existe relación entre la dimensión triaje y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?	Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la dimensión triaje y la variable satisfacción de paciente externo del hospital Hemilio Valdizan.	Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la dimensión triaje y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023					

			Variable(Y): Satisfacción del paciente externo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Pregunta específica 3 ¿Existe relación entre la dimensión sala de espera y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?	Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la dimensión sala de espera y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023.	Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la dimensión sala de espera y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023	Fiabilidad	Gravedad de salud Profesionales competentes Comunicación farmacia abastecida	1-5	Nunca (1) casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inaceptable (20-47)  Poco aceptable (48-65)  Aceptable(66-100)
			Capacidad de respuesta	Rapidez en admisión Rapidez en farmacia	6-9		
			Seguridad	Brinda privacidad Examen minucioso del diagnóstico	10-13		
			Empatía	Trato amable Interés del personal Explicación médica sobre estado de salud Explicación médica sobre medicamentos	14-17		
Pregunta específica 4 ¿Existe relación entre la dimensión consultorio y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?	Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre la dimensión consultorio y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023	Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la dimensión consultorio y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023					
Pregunta específica 5 ¿Existe relación entre la dimensión farmacia y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?	Objetivo específico 5 Determinar la relación que existe entre la dimensión farmacia y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023	Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre la dimensión farmacia y la variable satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023	Componentes tangibles	Avisos y señalamientos adecuados Instalaciones limpias y atractivas Disponibilidad de equipos y materiales RRHH suficientes	18-20		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal, Correlacional</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético, deductivo</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 703</p> <p><b>Pacientes externos nuevos que asisten al hospital Hermilio Valdizán</b></p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 249</p>	<p>: Encuesta</p> <p><b>Variable X: Tiempo de espera</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario - Encuesta</p> <p>Autor: Pedro Quispe</p> <p>Procedencia: Perú</p> <p>Año: 2023</p> <p>Estructura. Está conformada por 17 ítems. Las dimensiones son: Admisión, Triaje, Sala de espera, Consultorio y farmacia</p> <p><b>Variable Y: Satisfacción del paciente externo</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: MINSA</p> <p>Año: 2012</p> <p>Fuente: español</p> <p>Adaptado: de SERVQUAL modificada por Pedro Quispe</p> <p>Año: 2023</p> <p>Forma de Administración: Encuesta</p> <p>Estructura. Está conformada por 20 ítems. Las dimensiones que mide son:</p> <p>Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p>	<p><b>MÉTODO DE ANÁLISIS:</b></p> <p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Los datos se agruparon en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentaron en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Para el análisis inferencial comprobación de hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Rho Spearman</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimenciones	Indicadores	Escala de medición
Tiempo de espera	El tiempo de espera es el tiempo que transcurre entre el inicio del proceso que espera el paciente para ser atendido y el termino después de ella, en el área que lo solicita (MINSA, 2019).	Se podrá medir la variable tiempo de espera en los pacientes a través de dichas dimensiones.	Admisión	Registro de admisión Apertura de historia clínica, Generación de FUA	Escala de Likert Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca2 Nunca1
			Triaje	Ingreso y evaluación Tiempo y prioridad Percepción del tiempo asignado	
			Sala de espera	Accede y espera	
			Consultorio	Examen psiquiátrico Diagnostico Despeja dudas Tiempo asignado	
			Farmacia	Atención de receta Entrega de medicamentos	

Nota: adaptado de (MINSA, 2006; MINSA, 2011; MINSA, 2020).

Variables de estudios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del paciente externo	La satisfacción de los pacientes externos, es el nivel de expectativa y percepción que tienen los pacientes concernientes al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización de salud (MINSA, 2012).	En esta variable he considerado las siguientes dimensiones: Fiabilidad., capacidad de respuesta, seguridad, empatía y componentes tangible	Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad   Empatía   Componentes tangible	Gravedad de salud Profesionales competentes Comunicación farmacia abastecida  Rapidez en admisión Rapidez en farmacia  Brinda privacidad Examen minucioso Confidencialidad del diagnostico  Trato amable Interés del personal Explicación médica sobre estado de salud Explicación médica sobre medicamentos  Avisos y señalamientos adecuados Instalaciones limpias y atractivas Disponibilidad de equipos y materiales RRHH suficientes	Escala de Likert  Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca2 Nunca1

Nota: adaptado de (MINSA, 2012).

### Anexo 3: Consentimiento Informado.

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023"

Investigador (a) (es): Quispe Sotomayor Pedro Edilberto

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023",

Cuyo objetivo es *"determinar si existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023"*, Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Post Grado de la *Maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Bajo estas circunstancias el presente proyecto de investigación estableció como problemática general ¿Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?

Por otro lado, los pacientes externos que se atienden en el establecimiento reclaman los largos tiempos de espera que padecen desde que llegan por el proceso de admisión, triaje, información y orientación, tiempo en la sala de espera, tiempo de consultorio, farmacia. Razón por la que consideraron un maltrato y se muestran insatisfecho con la atención brindada mostrando una actitud negativa y en muchas ocasiones dejando su tratamiento clínico, lo que trae como consecuencia agravar la enfermedad del paciente.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 08 minutos y se realizará en el ambiente abierto de la institución hospital Hermilio Valdizan. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

- \* Solo para mayores de 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Quispe **Sotomayor Pedro Edilberto** email: pedroqs@hotmail.com y Docente asesor **Gamaniel Romani Allende** .

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....



## Consentimiento Informado del Apoderado\*\*

Título de la investigación: “ **Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023**”,

Investigador: Quispe Sotomayor Pedro Edilberto

Propósito del estudio

Estamos invitando a su hijo (a) a participar en la investigación titulada “\_Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023”, cuyo objetivo es Determinar si existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este -ATE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución hospital Hermilio Valdizán

Describir el impacto del problema de la investigación.

Bajo estas circunstancias el presente proyecto de investigación estableció como problemática general ¿Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023?

Por otro lado, los pacientes externos que se atienden en el establecimiento reclaman los largos tiempos de espera que padecen desde que llegan por el proceso de admisión, triaje, información y orientación, tiempo en la sala de espera, tiempo de consultorio, farmacia. Razón por la que consideraron un maltrato y se muestran insatisfecho con la atención brindada mostrando una actitud negativa y en muchas ocasiones dejando su tratamiento clínico, lo que trae como consecuencia agravar la enfermedad del paciente.

### **Procedimiento**

Si usted acepta que su hijo participe y su hijo decide participar en esta investigación(enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan , Lima 2023”

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ( 08) minutos y se realizará en el ambiente abiertos de la institución hospital Hermilio Valdizan

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio hasta menores de 18 años, consentimiento informado cuando es firmado por el padre o madre. Si fuese otro tipo de apoderado sería consentimiento por sustitución.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Quispe Sotomayor Pedro Edilberto email: [pedroqs@hotmail.com](mailto:pedroqs@hotmail.com) y Docente asesor (Gamaniel Romani Allende )

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menorhijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Asentimiento Informado

Título de la investigación: "Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023"

Investigador: Quispe Sotomayor, Pedro Edilberto

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023", cuyo objetivo es: Determinar si existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa Post Grado Gestión Pública. , de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este -ATE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución hospital Hermilio Valdizan

Describir el impacto del problema de la investigación.

Bajo estas circunstancias el presente proyecto de investigación estableció como problemática general ¿Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023?

Por otro lado, los pacientes externos que se atienden en el establecimiento sufren largos tiempos de espera que padecen desde que llegan por el proceso de admisión, triaje, información y orientación, tiempo en la sala de espera, tiempo de consultorio, farmacia. Razón por la que consideraron un maltrato y se muestran insatisfecho con la atención brindada mostrando una actitud negativa y en muchas ocasiones dejando su tratamiento clínico, lo que trae como consecuencia agravar la enfermedad del paciente.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "*Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el hospital Hermilio Valdizan, Lima 2023*",
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 08 minutos y se realizará en el ambiente de **patio** de la institución hospital Hermilio Valdizan, Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Quispe Sotomayor Pedro Edilberto email: [pedroqs@hotmail.com](mailto:pedroqs@hotmail.com) y Docente asesor (Gamaniel Romani Allende ) email:.....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 22 de junio del 2023

**Señor (a):**  
Dra. Gloria Cueva Vergara  
**Directora General:**  
**HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN.**

**Nº de Carta** : 194 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J  
**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación  
**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 22 de junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

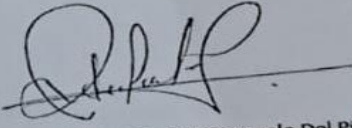
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **QUISPE SOTOMAYOR, PEDRO EDILBERTO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar beneficiarán al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

  
**Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar**  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



## Autorización de la aplicación del instrumento



Santa Anita, 01 de agosto de 2023

OFICIO DG N° 267 V N° 156 OADI-HHV-2023

*Dra. Clemente Castillo Consuelo del Pilar*  
*Jefa de la Escuela de Posgrado*  
*Campus Lima Ate – Universidad César Vallejo*

PRESENTE. –

*Referencia: Carta N°194-2023-UCV-VA-EPG-F05L03/U*  
*N° expediente 23MP-08239-00*  
*Acta de reunión N°005 – 2023 CIEI HHV*

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y manifestarle en relación a la carta de referencia, en la que se presenta a PEDRO EDILBERTO QUISPE SOTOMAYOR estudiante de su institución educativa, quien solicita autorización para realizar en nuestras instalaciones el trabajo de investigación titulado “**Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en el hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023**”. Tal investigación cuenta con la autorización requerida y tiene opinión favorable por el Comité Institucional de Ética e Investigación del Hospital Hermilio Valdizán (CIEI-HHV). Asimismo, se le solicita dejar una copia del trabajo de investigación culminado en la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI).



Es propicia la oportunidad para expresar nuestros saludos y especial consideración,

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital "Hermilio Valdizán"

M.C. Edwin Espino Acevedo  
Doctor General (a)  
C.M.P. N° 20532 R.N.E. 21110

**Anexo 4:** Instrumento de medición de la variable satisfacción del paciente externo

Estimados pacientes, a continuación, te presentamos una serie de preguntas las cuales debes leerlos con atención y responder con sinceridad. Tus respuestas son confidenciales por lo que agradecemos que contestes honestamente de acuerdo a la siguiente escala:

Edad: De 0 -11 años ( ) ; De 12 – 17 años ( ) ; De 18 – 29 años ( ) ; De 30 – 59 ( ) De 60 a mas ( )

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Tipo de paciente: SIS ( ) particular ( )

Hora de ingreso: \_\_: \_\_ y hora salida \_\_: \_\_ del establecimiento.

Instrucciones: Marca con una (X) la opción que consideres que se adecúa a tu realidad.

*Instrumento de medición*

Dimensión 1: Fiabilidad		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica?					
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?					
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el área de salud?					
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	¿La atención en triaje fue rápida?					
7	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?					
8	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
9	¿La atención en la farmacia fue rápida?					
Dimensión 3: Seguridad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Durante su atención se respetó su privacidad, sin interrupción?					
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
<b>Dimensión 3: Empatía</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
14	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
<b>Dimensión 4: Componentes tangibles</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
18	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
19	¿El establecimiento de salud contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
20	¿Los ambientes del área de salud estuvieron limpios y cómodos?					



Instrumento de medición de la variable tiempo de espera.

Dimensión 1: Admisión		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	El tiempo de espera para registrarte en admisión es adecuado					
2	El tiempo de espera para la apertura de historia clínica es adecuada.					
3	El tiempo de espera para tramitar el formato único de atención es adecuada (FUA).					
Dimensión 2: Triaje		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	El tiempo de espera para el ingreso al área de triaje fue inmediato					
5	El tiempo empleado por el personal del área de triaje para evaluar signos y síntomas es el adecuado					
6	El tiempo empleado por el personal de triaje para asignarle su prioridad es corto					
7	El personal de salud le comunica el tiempo que debe esperar de acuerdo a la prioridad asignada					
8	Considera que de acuerdo a sus necesidades el tiempo que se le asigno es oportuno					
Dimensión 3: Sala de espera		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	El tiempo que pasa en sala de espera para ser llamado por el médico es adecuado.					
10	El tiempo para acceder a la sala de espera fue adecuado					
Dimensión 4: Consultorio		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	El tiempo de espera para ser atendido por el médico se da siempre en el orden de llegada asignada en su cita.					
12	El tiempo empleado por el personal médico para realizar su examen psiquiátrico es suficiente					
13	El tiempo empleado por el personal médico para realizar su diagnóstico es adecuado.					
14	El tiempo empleado por el personal médico para para evaluar su estado de salud es conveniente.					
15	El tiempo desde que llego hasta que salió de consultorio fue corto					

Dimensión 5: Farmacia		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	El tiempo de espera para atender su receta en farmacia fue corto					
17	El tiempo de espera para la entrega de medicamento es adecuado					

## Anexo 5: Matriz Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**TIEMPO DE ESPERA**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Carmen Isabel Yallico Castañeda
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	hospital Hermilio Valdizán
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigación

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala de medición para medir la variable Tiempos de espera
Autora:	Gavilanes, Denisse (adaptado)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes externos
Significación:	El Instrumento de medición (escala) consta de 17 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones Admisión (3 ítems) mide la percepción del tiempo desde el ingreso hasta la determinación de apertura de historias. Triage (5 ítems) mide el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente, Sala de espera (2 ítems) mide el tiempo del paciente en una ambiente espera su turno de ser llamado para ingresar a consultorio, Consultorio (5 ítems) mide el tiempo transcurrido desde la atención, evaluación del paciente por el médico, Farmacia (2 ítems) mide el tiempo para ser atendido en farmacia del establecimiento. El valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5).

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>El tiempo de espera</b> es el tiempo que transcurre entre el inicio del proceso que espera el paciente para ser atendido y el termino después de ella, en el área que lo solicita (MINSa, 2019).	Admisión,	Es el tiempo que transcurre en el área considerada como la puerta de ingreso o de recepción de los pacientes, durante este proceso se realiza la filiación, ingreso, en su caso, determinación de apertura de historia, etc. (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Triage	Es el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente para generar la orden de atención médica, así como determinar el lugar y medios apropiados del mismo según su padecimiento(Minsa, 2006;Minsa,2011; Minsa2020).
	Sala de espera	Es el tiempo en el ambiente donde el paciente espera su turno de ser llamado para ingresar a consultorio. (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Consultorio	Es tiempo transcurrido en el consultorio donde el paciente atendido y evaluado por el médico (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Farmacia	Es aquel tiempo en espera de ser atendido en el espacio de farmacia para dispensación y expendio de su receta médica (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa 2020).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario tiempo de espera de Gavilanes D. en el año 2021. El cual es adaptado por el investigador. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: TIEMPO DE ESPERA

### • PRIMERA DIMENSIÓN: PRESUPUESTO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción del tiempo de espera desde el ingreso hasta la determinación de apertura de historias clínicas en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de admisión	El tiempo de espera para registrarte en admisión es adecuado	4	4	4	
Apertura de historia clínica	El tiempo de espera para la apertura e identificación de su historia clínica es adecuada	4	4	4	
Trámite del FUA	El tiempo de espera para tramitar el formato único de atención es adecuada (FUA).	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: TRIAJE

- Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente realizado por enfermería en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingreso y evaluación	¿El tiempo de espera para el ingreso al área de triaje fue rápido?	4	4	4	
	¿El tiempo empleado por el personal del área de triaje para evaluar signos y síntomas es el adecuado?	4	4	4	
Tiempo y prioridad	¿El tiempo empleado por el personal de triaje para asignarle su prioridad es corto?	4	4	4	
	¿El personal de salud le comunica el tiempo que debe esperar de acuerdo a la prioridad asignada?	4	4	4	
	¿Considera que de acuerdo a sus necesidades el tiempo que se le asigno es oportuno?	4	4	4	

### • TERCERA DIMENSIÓN: SALA DE ESPERA

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el tiempo del paciente en un ambiente esperando su turno de ser llamado para ingresar a consultorio en el hospital Hermilio Valdizán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accede y espera	¿El tiempo para acceder a la sala de espera fue adecuado?	4	4	4	
	¿El tiempo que pasa en sala de espera para ser llamado por el medico es corto?	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: CONSULTORIO**

• Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo que transcurre desde la atención hasta la evaluación del paciente por el médico en **el hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Examen psiquiátrico	¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su examen mental es suficiente?	4	4	4	
Diagnóstico	¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su diagnóstico es adecuado?	4	4	4	
Despejar dudas	¿El tiempo empleado por el personal médico para despejar sus dudas sobre su salud mental es conveniente?	4	4	4	
Tiempo asignado	¿El tiempo desde que llego hasta que salió de consultorio fue lo que esperaba?	4	4	4	
	¿El tiempo de espera para ser atendido por el medico se da de acuerdo al orden asignada en su cita?	4	4	4	

• **QUINTA DIMENSIÓN: FARMACIA**

• Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo de ser atendido en farmacia del establecimiento del **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención de receta	El tiempo de espera para atender su receta en farmacia fue corto	4	4	4	
Entrega de medicamentos	El tiempo de espera para la entrega de medicamento es adecuado	4	4	4	

  
 CARMEN JAVILICO CASTAÑEDA  
 Firma del evaluador

DNI

09765225





#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del paciente externo</b>  La satisfacción de los pacientes externos, es el nivel de expectativa y percepción que tienen los pacientes concernientes al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización de salud (MINSA, 2021).	Fiabilidad	Es la capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido, siendo este servicio desde un primer momento de forma correcta (MINSA, 2011).
	Capacidad de respuesta	Es la disposición que ofrecen los servidores de la salud a los pacientes o usuarios de servir y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda, dentro de un tiempo aceptable y con respuesta de calidad (MINSA, 2011).
	Seguridad	Estima la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse e inspirar confianza (MINSA, 2011).
	Empatía	Es la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades de alguien más (MINSA, 2011).
	Aspectos tangibles	Es apercpción de los aspectos físicos de las instalaciones del centro de salud. Se relacionan con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (MINSA, 2011).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **SERVQUAL** elaborado por Parasuraman, Berry, & Zeithaml, en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde*

*sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: Satisfacción del paciente externo

### • PRIMERA DIMENSIÓN: FIABILIDAD

- Objetivos de la Dimensión: Determinar capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido establecimiento del **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Atención y servicio	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica?	4	4	4	
	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	4	4	4	
	¿Su atención realizó según el horario publicado en el área de salud?	4	4	4	
Comunicación	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	4	4	4	
Medicamentos farmacéuticos	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Objetivos de la Dimensión: Mide la disposición de los servidores de la salud oportuno frente a la demanda de los pacientes, dentro de un tiempo aceptable en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadore	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Resolución inmediata	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	
Atención oportuna y rápida	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en triaje fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en la farmacia fue rápida?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

• Objetivos de la Dimensión: Mide la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, e inspira confianza al paciente en el **hospital Hermilio Valdizán**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Confianza en el servicio	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	4	4	4	
	¿El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	
Privacidad	¿Durante su atención se respetó su privacidad?	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

• Objetivos de la Dimensión: Mide la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades del paciente en el **hospital Hermilio Valdizán**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Involucramiento e idoneidad	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	4	4	4	
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	4	4	4	
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	

• **QUINTA DIMENSIÓN: COMPONENTES TANGIBLES**

- Objetivos de la Dimensión: Mide los aspectos físicos que el paciente percibe de las instalaciones del centro de salud en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	
Apariencia física	¿Los ambientes del área de salud estuvieron limpios y cómodos?	4	4	4	

  
 .....  
 CARMEN JARRICO CASTAÑEDA  
 Firma del evaluador

DNI

09765225

## Anexo 5: Certificado de validez de los instrumentos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**TIEMPO DE ESPERA**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 4. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Willy Colon Flores Castillo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	hospital Hermilio Valdizan
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación</b>	NO

#### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 6. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de medición para medir la variable Tiempos de espera
<b>Autora:</b>	Gavilanes, Denisse (adaptado)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectivo
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes externos
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 17 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones Admisión (3 ítems) mide la percepción del tiempo desde el ingreso hasta la determinación de apertura de historias. Triage (5 ítems) mide el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente, Sala de espera (2 ítems) mide el tiempo del paciente en una ambiente espera su turno de ser llamado para ingresar a consultorio, Consultorio (5 ítems) mide el tiempo transcurrido desde la atención, evaluación del paciente por el médico, Farmacia (2 ítems) mide el tiempo para ser atendido en farmacia del establecimiento. El valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5).

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
<b>El tiempo de espera</b> es el tiempo que transcurre entre el inicio del proceso que espera el paciente para ser atendido y el termino después de ella, en el área que lo solicita (MINSa, 2019).	Admisión,	Es el tiempo que transcurre en el área considerada como la puerta de ingreso o de recepción de los pacientes, durante este proceso se realiza la filiación, ingreso, en su caso, determinación de apertura de historia, etc. (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Triage	Es el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente para generar la orden de atención médica, así como determinar el lugar y medios apropiados del mismo según su padecimiento(Minsa, 2006;Minsa,2011; Minsa2020).
	Sala de espera	Es el tiempo en el ambiente donde el paciente espera su turno de ser llamado para ingresar a consultorio. (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Consultorio	Es tiempo transcurrido en el consultorio donde el paciente atendido y evaluado por el médico (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Farmacia	Es aquel tiempo en espera de ser atendido en el espacio de farmacia para dispensación y expendio de su receta médica (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa 2020).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario tiempo de espera de Gavilanes D. en el año 2021. El cual es adaptado por el investigador. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: TIEMPO DE ESPERA

### • PRIMERA DIMENSIÓN: PRESUPUESTO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción del tiempo de espera desde el ingreso hasta la determinación de apertura de historias clínicas en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de admisión	El tiempo de espera para registrarte en admisión es adecuado	4	4	4	
Apertura de historia clínica	El tiempo de espera para la apertura e identificación de su historia clínica es adecuada	4	4	4	
Trámite del FUA	El tiempo de espera para tramitar el formato único de atención es adecuada (FUA).	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: TRIAJE

- Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente realizado por enfermería en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingreso y evaluación	¿El tiempo de espera para el ingreso al área de triaje fue rápido?	4	4	4	
	¿El tiempo empleado por el personal del área de triaje para evaluar signos y síntomas es el adecuado?	4	4	4	
Tiempo y prioridad	¿El tiempo empleado por el personal de triaje para asignarle su prioridad es corto?	4	4	4	
	¿El personal de salud le comunica el tiempo que debe esperar de acuerdo a la prioridad asignada?	4	4	4	
	¿Considera que de acuerdo a sus necesidades el tiempo que se le asigno es oportuno?	4	4	4	

### • TERCERA DIMENSIÓN: SALA DE ESPERA

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el tiempo del paciente en un ambiente esperando su turno de ser llamado para ingresar a consultorio en el hospital Hermilio Valdizán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accede y espera	¿El tiempo para acceder a la sala de espera fue adecuado?	4	4	4	
	¿El tiempo que pasa en sala de espera para ser llamado por el medico es corto?	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: CONSULTORIO**

• Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo que transcurre desde la atención hasta la evaluación del paciente por el médico en **el hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Examen psiquiátrico	¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su examen mental es suficiente?	4	4	4	
Diagnóstico	¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su diagnóstico es adecuado?	4	4	4	
Despejar dudas	¿El tiempo empleado por el personal médico para despejar sus dudas sobre su salud mental es conveniente?	4	4	4	
Tiempo asignado	¿El tiempo desde que llego hasta que salió de consultorio fue lo que esperaba?	4	4	4	
	¿El tiempo de espera para ser atendido por el medico se da de acuerdo al orden asignada en su cita?	4	4	4	

• **QUINTA DIMENSIÓN: FARMACIA**

• Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo de ser atendido en farmacia del establecimiento del **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención de receta	El tiempo de espera para atender su receta en farmacia fue corto	4	4	4	
Entrega de medicamentos	El tiempo de espera para la entrega de medicamento es adecuado	4	4	4	

  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL HERMILO VALDIZAN**  
  
**MG. WILLY C. FLORES CASTILLO**  
 COORDINADOR DE LA UNIDAD DE PROYECTOS DE INVERSIÓN  
 ... PLAN DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO  
 DNI: 06266488

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO** “. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 4. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Willy Colon Flores Castillo		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Gestión Pública		
<b>Institución donde labora:</b>	hospital Hermilio Valdizán		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación</b>	. NO		

### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 6. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Encuesta SERVQUAL</b>
<b>Autora:</b>	Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988).
<b>Procedencia:</b>	EEUU
<b>Administración:</b>	Individual y colectivo
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes externos
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 20 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: por cinco dimensiones: Fiabilidad (5 ítems) capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido, Capacidad de respuesta (4 ítems) mide la disposición de los servidores de la salud oportuno frente a la demanda de los pacientes, dentro de un tiempo aceptable, Seguridad (4 ítems) mide la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, e inspirar confianza, Empatía (4 ítems) mide la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades de alguien, Aspectos tangibles (3 ítems) mide los aspectos físicos que el paciente percibe de las instalaciones del centro de salud. El valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5).

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del paciente externo</b>  La satisfacción de los pacientes externos, es el nivel de expectativa y percepción que tienen los pacientes concernientes al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización de salud (MINSA, 2021).	Fiabilidad	Es la capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido, siendo este servicio desde un primer momento de forma correcta (MINSA, 2011).
	Capacidad de respuesta	Es la disposición que ofrecen los servidores de la salud a los pacientes o usuarios de servir y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda, dentro de un tiempo aceptable y con respuesta de calidad (MINSA, 2011).
	Seguridad	Estima la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse e inspirar confianza (MINSA, 2011).
	Empatía	Es la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades de alguien más (MINSA, 2011).
	Aspectos tangibles	Es apercpción de los aspectos físicos de las instalaciones del centro de salud. Se relacionan con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (MINSA, 2011).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **SERVQUAL** elaborado por Parasuraman, Berry, & Zeithaml, en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde*

*sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: Satisfacción del paciente externo

### • PRIMERA DIMENSIÓN: FIABILIDAD

- Objetivos de la Dimensión: Determinar capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido establecimiento del **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Atención y servicio	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica?	4	4	4	
	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	4	4	4	
	¿Su atención realizó según el horario publicado en el área de salud?	4	4	4	
Comunicación	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	4	4	4	
Medicamentos farmacéuticos	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Objetivos de la Dimensión: Mide la disposición de los servidores de la salud oportuno frente a la demanda de los pacientes, dentro de un tiempo aceptable en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadore	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Resolución inmediata	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	
Atención oportuna y rápida	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en triaje fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en la farmacia fue rápida?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

• Objetivos de la Dimensión: Mide la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, e inspira confianza al paciente en el **hospital Hermilio Valdizán**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Confianza en el servicio	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	4	4	4	
	¿El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	
Privacidad	¿Durante su atención se respetó su privacidad?	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

• Objetivos de la Dimensión: Mide la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades del paciente en el **hospital Hermilio Valdizán**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Involucramiento e idoneidad	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	4	4	4	
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	4	4	4	
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	





## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**TIEMPO DE ESPERA**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 7. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Eduardo Martínez Ponce
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Militar de Chorrillos
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigación (Asesor, revisor y jurado de tesis)

### 8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 9. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de medición para medir la variable Tiempos de espera
<b>Autora:</b>	Gavilanes, Denisse (adaptado)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectivo
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes externos
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 17 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones Admisión (3 ítems) mide la percepción del tiempo desde el ingreso hasta la determinación de apertura de historias. Triage (5 ítems) mide el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente, Sala de espera (2 ítems) mide el tiempo del paciente en una ambiente espera su turno de ser llamado para ingresar a consultorio, Consultorio (5 ítems) mide el tiempo transcurrido desde la atención, evaluación del paciente por el médico, Farmacia (2 ítems) mide el tiempo para ser atendido en farmacia del establecimiento. El valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5).

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
<b>El tiempo de espera</b> es el tiempo que transcurre entre el inicio del proceso que espera el paciente para ser atendido y el termino después de ella, en el área que lo solicita (MINSa, 2019).	Admisión,	Es el tiempo que transcurre en el área considerada como la puerta de ingreso o de recepción de los pacientes, durante este proceso se realiza la filiación, ingreso, en su caso, determinación de apertura de historia, etc. (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Triaje	Es el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente para generar la orden de atención médica, así como determinar el lugar y medios apropiados del mismo según su padecimiento(Minsa, 2006;Minsa,2011; Minsa2020).
	Sala de espera	Es el tiempo en el ambiente donde el paciente espera su turno de ser llamado para ingresar a consultorio. (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Consultorio	Es tiempo transcurrido en el consultorio donde el paciente atendido y evaluado por el médico (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa2020).
	Farmacia	Es aquel tiempo en espera de ser atendido en el espacio de farmacia para dispensación y expendio de su receta médica (Minsa, 2006; Minsa, 2011; Minsa 2020).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario tiempo de espera de Gavilanes D. en el año 2021. El cual es adaptado por el investigador. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: TIEMPO DE ESPERA

### • PRIMERA DIMENSIÓN: PRESUPUESTO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción del tiempo de espera desde el ingreso hasta la determinación de apertura de historias clínicas en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de admisión	El tiempo de espera para registrarte en admisión es adecuado	4	4	4	
Apertura de historia clínica	El tiempo de espera para la apertura e identificación de su historia clínica es adecuada	4	4	4	
Trámite del FUA	El tiempo de espera para tramitar el formato único de atención es adecuada (FUA).	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: TRIAJE

- Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo que transcurre en el área destinada a la evaluación inicial del paciente realizado por enfermería en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingreso y evaluación	¿El tiempo de espera para el ingreso al área de triaje fue rápido?	4	4	4	
	¿El tiempo empleado por el personal del área de triaje para evaluar signos y síntomas es el adecuado?	4	4	4	
Tiempo y prioridad	¿El tiempo empleado por el personal de triaje para asignarle su prioridad es corto?	4	4	4	
	¿El personal de salud le comunica el tiempo que debe esperar de acuerdo a la prioridad asignada?	4	4	4	
	¿Considera que de acuerdo a sus necesidades el tiempo que se le asigno es oportuno?	4	4	4	

### • TERCERA DIMENSIÓN: SALA DE ESPERA

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el tiempo del paciente en un ambiente esperando su turno de ser llamado para ingresar a consultorio en el hospital Hermilio Valdizán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accede y espera	¿El tiempo para acceder a la sala de espera fue adecuado?	4	4	4	
	¿El tiempo que pasa en sala de espera para ser llamado por el medico es corto?	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: CONSULTORIO**

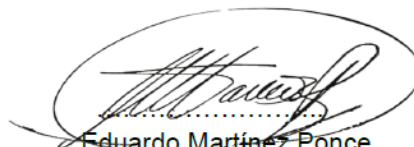
• Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo que transcurre desde la atención hasta la evaluación del paciente por el médico en **el hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Examen psiquiátrico	¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su examen mental es suficiente?	4	4	4	
Diagnóstico	¿El tiempo empleado por el personal médico para realizar su diagnóstico es adecuado?	4	4	4	
Despejar dudas	¿El tiempo empleado por el personal médico para despejar sus dudas sobre su salud mental es conveniente?	4	4	4	
Tiempo asignado	¿El tiempo desde que llego hasta que salió de consultorio fue lo que esperaba?	4	4	4	
	¿El tiempo de espera para ser atendido por el medico se da de acuerdo al orden asignada en su cita?	4	4	4	

• **QUINTA DIMENSIÓN: FARMACIA**

• Objetivos de la Dimensión: Mide el tiempo de ser atendido en farmacia del establecimiento del **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención de receta	El tiempo de espera para atender su receta en farmacia fue corto	4	4	4	
Entrega de medicamentos	El tiempo de espera para la entrega de medicamento es adecuado	4	4	4	

  
 Eduardo Martínez Ponce  
 DNI 43337343

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 7. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eduardo Martínez Ponce		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Escuela Militar de Chorrillos		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
Experiencia en Investigación	Investigación (Asesor, revisor y jurado de tesis)		

### 8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 9. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<b>Encuesta SERVQUAL</b>
Autora:	Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988).
Procedencia:	EEUU
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes externos
Significación:	El Instrumento de medición (escala) consta de 20 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: por cinco dimensiones: Fiabilidad (5 ítems) capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido, Capacidad de respuesta (4 ítems) mide la disposición de los servidores de la salud oportuno frente a la demanda de los pacientes, dentro de un tiempo aceptable, Seguridad (4 ítems) mide la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, e inspirar confianza, Empatía (4 ítems) mide la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades de alguien, Aspectos tangibles (3 ítems) mide los aspectos físicos que el paciente percibe de las instalaciones del centro de salud. El valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5).

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del paciente externo</b>  La satisfacción de los pacientes externos, es el nivel de expectativa y percepción que tienen los pacientes concernientes al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización de salud (MINSA, 2021).	Fiabilidad	Es la capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido, siendo este servicio desde un primer momento de forma correcta (MINSA, 2011).
	Capacidad de respuesta	Es la disposición que ofrecen los servidores de la salud a los pacientes o usuarios de servir y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda, dentro de un tiempo aceptable y con respuesta de calidad (MINSA, 2011).
	Seguridad	Estima la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse e inspirar confianza (MINSA, 2011).
	Empatía	Es la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades de alguien más (MINSA, 2011).
	Aspectos tangibles	Es apercpción de los aspectos físicos de las instalaciones del centro de salud. Se relacionan con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (MINSA, 2011).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **SERVQUAL** elaborado por Parasuraman, Berry, & Zeithaml, en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde*

*sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



## Dimensiones del instrumento: Satisfacción del paciente externo

### • PRIMERA DIMENSIÓN: FIABILIDAD

- Objetivos de la Dimensión: Determinar capacidad que tiene el hospital para responder exitosamente con el servicio ofrecido establecimiento del **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención y servicio	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica?	4	4	4	
	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	4	4	4	
	¿Su atención realizó según el horario publicado en el área de salud?	4	4	4	
Comunicación	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	4	4	4	
Medicamentos farmacéuticos	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Objetivos de la Dimensión: Mide la disposición de los servidores de la salud oportuno frente a la demanda de los pacientes, dentro de un tiempo aceptable en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadore	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución inmediata	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	
Atención oportuna y rápida	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en triaje fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en la farmacia fue rápida?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

• Objetivos de la Dimensión: Mide la confianza que se crea en la actitud del personal de salud que brinda sus servicios, e inspira confianza al paciente en el **hospital Hermilio Valdizán**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Confianza en el servicio	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	4	4	4	
	¿El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	
Privacidad	¿Durante su atención se respetó su privacidad?	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

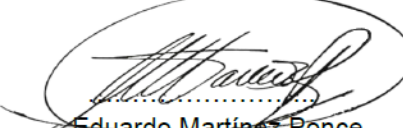
• Objetivos de la Dimensión: Mide la idoneidad que tiene el ser humano para ponerse en lugar de otra atendiendo de manera apropiada y satisfactoriamente las necesidades del paciente en el **hospital Hermilio Valdizán**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Involucramiento e idoneidad	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	4	4	4	
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	4	4	4	
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	

• **QUINTA DIMENSIÓN: COMPONENTES TANGIBLES**

- Objetivos de la Dimensión: Mide los aspectos físicos que el paciente percibe de las instalaciones del centro de salud en el **hospital Hermilio Valdizán**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	
Apariencia física	¿Los ambientes del área de salud estuvieron limpios y cómodos?	4	4	4	

  
 Eduardo Martínez Ponce  
 DNI 43337343

## Anexo 8: Muestra piloto de las variables

TIEMPO DE ESPERA																	
Admisión			Triaje					sala de espera		Consultorio					Farmacia		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	4
2	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	3
3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	5
4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4
5	4	4	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	2
6	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2
7	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
9	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
13	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	2	2	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	4	4	3	3
15	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
20	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3

### Confiabilidad de la variable tiempo de espera

Variable 1	Elementos	Alfa de Cronbach
Tiempo de espera	17	0,914
D1 Admisión	3	0,925
D2 Triaje	5	0,855
D3 Sala de espera	2	0,922
D4 Consultorio	5	0,766
D5 Farmacia	2	0,912

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO																				
Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía				Componentes tangibles		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5
2	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5
3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5
5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	5
6	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5
7	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5
8	1	4	4	4	4	2	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
10	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5
13	2	3	1	5	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	2	3	1	5	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	7	5	5	5	5	5	4	5	5
16	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
17	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
19	1	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4
20	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	4	4

*Confiabilidad de la variable satisfacción del paciente externo*

Variable 2	Elementos	Alfa de Cronbach
Satisfacción del paciente externo		0,719
D1 Fiabilidad	5	0,814
D2 Capacidad de respuesta	4	0,918
D3 Seguridad	4	0,690
D4 Empatía	4	0,643
D5 Componentes tangibles	3	0,596

**Anexo 9: Datos de muestra de resultado de la variable**

TIEMPO DE ESPERA																	
	Admisión			traje					sala espera		Consultorio					Farmacia	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	4
2	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	3
3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	5
4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4
5	4	4	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	2
6	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2
7	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
9	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
13	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	2	2	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	4	4	3	3
15	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
20	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3
21	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4
22	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
23	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
24	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3
25	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3
26	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	2	2
27	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	2
28	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
29	3	3	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	4	4	2	3	3
30	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	1	3	5	5
31	3	1	5	1	4	4	1	1	2	4	2	2	2	2	2	1	3
32	4	4	4	3	4	2	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5
33	4	4	4	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	4	5	5

34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	
35	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	
38	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	
39	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	4	2	4	4	
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
45	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	
46	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
47	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
48	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
50	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
51	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	
52	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
54	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	
55	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
56	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
59	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5	
60	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	3	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
62	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5	5	5	2	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	
67	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	1	
68	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	4	2	3	3	2	2	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
70	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5
71	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	3
72	4	4	4	3	2	5	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4
73	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2
74	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4

75	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
77	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3	5	5	5	4	2	2	2
78	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3
79	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5
80	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
81	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5
82	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
83	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
84	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4
88	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5
89	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	4
91	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	7	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3
98	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3
99	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
100	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
101	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4
102	4	4	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	2
103	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2
104	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
106	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
110	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	2	2	3	3	2	3
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	4	4	3	3
112	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	4	4	4	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	4	5	5



116	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5
117	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5
120	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5
121	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	4	2	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
127	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4
128	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
129	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
130	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4
131	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
133	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3	5	5	5	4	2	2	2
134	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3
135	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5
136	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
137	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5
138	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
139	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
140	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4
144	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5
145	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	4
147	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3
154	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3
155	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
156	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3

157	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4
158	4	4	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	2
159	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2
160	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
161	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2
162	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4
163	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
166	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5
167	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	3
168	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
169	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5	5	5	2	2
170	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
171	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
172	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5
174	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	1
175	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
176	4	5	4	2	3	3	2	2	4	3	5	5	5	5	4	5	5
177	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5
178	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3
179	4	4	4	3	2	5	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4
180	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5
183	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5
184	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	4	2	4	4
187	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
190	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4
191	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
192	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
193	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
194	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
195	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4
196	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
197	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	4

198	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	3
199	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	5
200	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4
201	4	4	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	2
202	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2
203	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
204	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
205	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
206	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
207	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
208	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
209	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	2	2	3	3	2	3
210	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	4	4	3	3
211	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
212	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
214	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5
215	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	3
216	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
217	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5	5	5	2	2
218	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
219	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
220	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5
222	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	1
223	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
224	4	5	4	2	3	3	2	2	4	3	5	5	5	5	4	5	5
225	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5
226	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3
227	4	4	4	3	2	5	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4
228	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
230	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
231	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4
232	4	4	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	2
233	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2
234	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
235	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
236	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
237	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

239	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
240	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	2	2	3	3	2	3
241	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	4	4	3	3
242	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
243	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
244	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
245	4	4	4	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	4	5	5
246	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5
247	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO																				
Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Componentes tangibles			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5
2	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5
3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5
5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	5
6	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5
7	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5
8	1	4	4	4	4	2	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
10	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5
13	2	3	1	5	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	2	3	1	5	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	7	5	5	5	5	5	4	5	5
16	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
17	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
19	1	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4
20	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	4	4
21	1	4	2	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5







145	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
146	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5
147	1	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	
148	1	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
149	1	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
150	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
151	1	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5
152	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
153	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5
154	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
156	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5
157	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5
158	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	5
159	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5
160	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5
161	1	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
162	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	3
163	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
164	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
165	1	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5
166	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
167	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
169	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
170	1	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
171	1	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
172	1	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5
173	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
174	3	3	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
175	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5
177	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
178	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4
179	4	4	5	2	5	3	4	4	4	1	5	2	3	4	1	1	1	2	3	4
180	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5
181	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	2	2	5
182	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
183	5	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5
184	5	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5
185	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5



186	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	4
187	4	2	5	3	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	2	3	5
188	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
190	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
191	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4
192	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5
193	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
194	1	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5
196	5	4	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5
198	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5
199	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
200	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5
201	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	5
202	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5
203	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5
204	1	4	4	4	4	2	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
205	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
206	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
207	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
208	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5
209	2	3	1	5	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
210	2	3	1	5	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	7	5	5	5	5	5	4	5	5
212	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
213	1	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5
214	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
215	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
217	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
218	1	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
219	1	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
220	1	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5
221	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
222	3	3	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
223	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
224	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5
225	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
226	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4



**Anexo 10:** Fotos de la encuesta en el hospital.

