



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del  
consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de  
salud Villa los Reyes Callao 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Auris Ñañez Antonia Fortunata

**ASESOR:**

Dr. Vertiz Osoreo Jacinto Joaquín

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**LIMA – PERÚ**

**2018**



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **AURIS ÑAÑEZ, ANTONIA FORTUNATA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES CALLAO, 2018**

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 10:15 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Verificar APA en todo el documento*

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A mis padres: Santiago Auris López, Notario Público y Eufemia Ñañez Calderón, que guían mis pasos desde el Cielo, para seguir superándome.

A mis hermanas queridas: Yolanda, Marina y Nélide por la comprensión que me dispensan, para cumplir mis metas.

A todos los profesionales de la salud que ponen en práctica con idoneidad sus conocimientos en beneficio de la sociedad.

La autora.

**Agradecimiento**

A mi profesor Joaquín Vertiz Osos por la comprensión, paciencia y orientaciones en el trabajo realizado para poder lograr los objetivos.

A la Universidad César Vallejo Lima Norte que me permitió alcanzar un importante logro personal.

A los usuarios externos (madres, padres, y otros de las niñas y niños menores de 2 años) que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018 por su valiosa colaboración, comprensión y tiempo para la realización del presente trabajo de investigación.

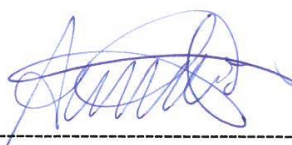
**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaratoria de autenticidad**

Yo, Antonia Fortunata Auris Ñañez estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 09445717 con la Tesis titulada "Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa los Reyes Callao 2018"

Declaro bajo juramento que:

- \_ La tesis es de mi autoría.
- \_ He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- \_ La tesis no ha sido auto plagiado, es decir la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- \_ Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados ni falseados ni copiados por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagios (información sin citar autores) auto plagio, (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Lima, 05 de mayo de 2018

-----  
Br. Antonia Fortunata Auris Ñañez  
DNI. 09445717

## Presentación

Señores miembros del jurado:

La presente Tesis titulada “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa los Reyes Callao 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Tiempo de espera y satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018”.en cumplimiento del proceso de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión en los Servicios de Salud

El presente trabajo consta de siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Pos Grado estos son: En el Capítulo I se presenta los Antecedentes y fundamentos teóricos, la formulación del el problema, la justificación, la hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación en el capítulo III, se dan a conocer los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, en el capítulo V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. En capítulo VII se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la presente investigación

La conclusión de la investigación, fue que las dos variables están directamente relacionadas, la relación es significativa con nivel de confianza 95% ( $\alpha=0.05$ ) según prueba estadística: prueba de correlación de Spearman, indicar que, a un tiempo de espera mínima mejores serán las puntuaciones en el nivel satisfacción de los usuarios externos.

La autora

## Índice

	Pág.
Dictamen de la sustentación de tesis	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Declaratoria de autenticidad	
	<b>¡Err</b>
<b>or! Marcador no definido.</b>	
Presentación	v
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. INTODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del Problema	51
1.5 Justificación	52
1.6 Hipótesis	53
1.7 Objetivos	54
	56
<b>II. Método</b>	<b>56</b>
2.1 Diseño de investigación	57
2.2 Variables, Operacionalización	58
2.3 Población y muestra	60
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez e Instrumento.	62
2.5 Método de análisis de datos	67

2.6 Aspectos éticos	68
<b>III. Resultados</b>	<b>70</b>
3.1.Resultados Analisis descriptivos de los datos	71
3.2 .Resultados analisis inferencial	76
<b>IV. Discusion</b>	<b>82</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>87</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>90</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>107</b>
Anexo 1 Artículo científico	
Anexo 2 Matriz de Consistencia y de operacionalización	
Anexo 3 Permiso de la institución donde realizo la investigación	
Anexo 4 instrumentos	
Anexo 5 Validación de Instrumentos	
Anexo 6. Base de datos	
Anexo 7. Turnintin	
Anexo 8. Acta de aprobación de de originalidad de la tesis	



## Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Nivel de paciencia. Según De la Fuente y Pino (2000).	25
Tabla 2. Dimensiones y atributos del SERVQUAL	40
Tabla 3. Resultados probables de la ecuación calidad.	43
Tabla 4. Aportes de la Medición de Calidad del Servicio síntesis por años de los más sobresalientes.	44
Tabla 5. Operacionalización de variable tiempo de espera.	60
Tabla 6. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.	60
Tabla 7. Baremo de la variable tiempo de espera por dimensiones.	64
Tabla 8. Baremo de la variable tiempo de espera.	64
Tabla 9. Baremo de la variable satisfacción del usuario externo por dimensiones.	65
Tabla 10. Baremo de la variable satisfacción del usuario externo.	65
Tabla 11. Validez del instrumento que mide la expectativa de satisfacción de los usuarios, según expertos.	66
Tabla 12. Validez del instrumento que mide el tiempo de espera de los usuarios, según expertos.	66
Tabla 13. Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach.	67
Tabla 14. Frecuencia del nivel de tiempo de espera del usuario externo del consultorio externo de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao del 2018.	71
Tabla 15. Tiempo de espera del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018, según dimensiones.	72
Tabla 16. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción del usuario externo del usuario externo del consultorio externo de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.	73
Tabla 17. Satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018, según dimensiones.	74

Tabla 18. Relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de CRED del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.	76
Tabla 19. Relación entre tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.	77
Tabla 20. Relación entre tiempo de espera en sala antes de la consulta y la satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.	79
Tabla 21. Relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.	80

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Estructura de los sistemas de espera.	26
Figura 2. Modelo de la calidad del servicio según apreciación del usuario.	42
Figura 3. Esquema de diseño correlacional.	58
Figura 4. Formula de correlación no paramétrica Rho de Spearman.	68
Figura 5. Tiempo de espera del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.	71
Figura 6. Tiempo de espera del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.	72
Figura 7. Grafica de barras porcentual de las variables Satisfacción del usuario externo del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.	73
Figura 8 Grafico de barras porcentual de las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, Empatía, aspectos tangibles de los usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.	74

## Resumen

La presente investigación considera dentro de su objetivo general, determinar la relación que existe entre el Tiempo de espera y satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

El estudio se elaboró con un enfoque cuantitativo, siendo la investigación de tipo básica, descriptiva - correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La información se recolectó a través de la técnica de la encuesta y la aplicación de dos cuestionarios, uno para la variable tiempo de espera y otro para la satisfacción del usuario externo, estos cuestionarios fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante la prueba Alfa de Cronbach, siendo alta la confiabilidad en ambos casos: tiempo de espera (0.87) y satisfacción del usuario externo (0.83), mientras en la validez se aplicó la técnica de juicio de expertos.

La conclusión hallada da cuenta de la relación negativa entre tiempo de espera y satisfacción del usuario, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ( $Rho = -0.753$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es alta. Además, el valor  $p = 0.000$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que, a menor tiempo de espera, mejores serán las puntuaciones en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

**Palabras clave:** tiempo de espera, satisfacción del usuario externo, calidad de servicio, Centro de Salud.

## Abstract

The present investigation considers within its general objective, to determine the relationship that exists between the Waiting time and satisfaction of the external user of the Growth and Development office of the Villa Los Reyes Callao 2018 Health Center.

The study was elaborated with a quantitative approach, being the investigation of basic, descriptive - correlational type, with non-experimental experimental design of transversal cut. The information was collected through the technique of the survey and the application of two questionnaires, one for the variable waiting time and another for the satisfaction of the external user, these questionnaires were validated by expert judgment and the reliability was determined through the Cronbach's Alpha test, reliability being high in both cases: waiting time (0.87) and satisfaction of the external user (0.83), while in the validity the expert judgment technique was applied.

The conclusion found accounts for the negative relationship between waiting time and user satisfaction, when obtaining a non-parametric correlation coefficient ( $Rho = -0.753$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). This degree of correlation indicates that the relationship between the variables is high. In addition, the value  $p = 0.000$  is less than 0.05, which indicates that the relationship is significant, and indicate that, the shorter the waiting time, the better the scores will be in the satisfaction level of the external users of the Growth and Development office. Of the Villa Los Reyes Callao Health Center 2018.

**Keywords:** wait time, user satisfaction, quality of service, of the external users of health center.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática.

Mundialmente se observa en las últimas décadas importantes cambios de actitud entre el personal de salud con el usuario externo.

Seclén y Darras (2007) dijeron el ser efectivo con capacidad, y la observación del usuario como se alivia su dolencia su bienestar mental, físico, y el logro de su satisfacción son formas de medición de la atención sanitaria.

Actualmente, el beneficiario que llega a solicitar un cuidado en cualquiera de sus niveles de atención de salud saben los derechos que les corresponden por eso se vuelven exigentes, generando, contradicciones, llegando abecés a ser antagónicas. Requiere atención de calidad y con rapidez sin que ello implique perjuicio de turno y que reconozcan sus penurias, logrando satisfacción del usuario.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2007) Manifiesto que se debe tener en cuenta todos los elementos e instrucciones del paciente y de la asistencia médica, promover el cuidado en salud para lograr el bienestar del beneficiario. De esta manera, lo que se busca es ser partícipe del nivel de gusto de los usuarios, según el servicio y calidad ofrecida para valorar la disposición de asistencia al hospital.

En los Países del Caribe, Latino América, están afectados por la crisis económica, por eso no cuentan con un presupuesto para que la atención de la salud se mejore y sea de calidad, para satisfacción del usuario de segmentos poblacionales más vulnerables.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2013) mencionó que los trabajadores de salud tienen la obligación de cumplir sus funciones a cabalidad en todos los establecimientos de salud para que no se vulnere los derechos de los pacientes, adoptando medidas pertinentes.

Donabedian (1966) fue uno de los iniciadores que enfocó medidas positivas de medición de la Satisfacción del usuario, como respuesta del Resultado clínico consideró los siguientes factores para valorar la calidad:

(a), Organización, (b) procesos, (c) logros de resultado, (d) también la insolvencia de Instalaciones, (e) materiales e insumos, (f) escaso personal y otros elementos puede generar efectos en la eficacia de servicios. También, las expectativas de los usuarios que conlleva a la ampliación de la consulta y la saturación de la asistencia rebasando la capacidad del cuidado. (Pp.166-202).

Todos estos aspectos constituyen los antecedentes Sobre calidad asistencial y satisfacción de los pacientes.

Díaz (2002) manifestó:

En los últimos años, las autoridades han tomado interés para mejorar las instalaciones sanitarias, usuarios, profesionales que tienen que ver con la salud, realizaron medidas pertinentes para elevar la satisfacción del usuario, con resultados positivos en asistencia sanitaria de calidad adecuada con el interés central de enfocar en el mejoramiento y superación de la atención asistencial en salud, y diferenciando entre percepciones y expectativas, que empiece por resolver el tiempo de espera, para optimizar la gestión por procesos en los centros de salud.(pp. 22-29).

Destacar que el Ministerio de salud (Minsa) aprobó “la Norma Técnica Mediante la Resolución Ministerial N° 537-2017, para Controlar el Desarrollo y Crecimiento de menores de cinco años”, actividades que ejecutan las Enfermeras en los establecimientos de salud, Los padres y cuidadores deben ser orientados por los profesional de salud que hacen (CRED), tienen la responsabilidad de cumplir bien sus obligaciones , con el cuidado y la crianza



integral de la niña y el niño, en sus edades correspondientes que le conlleve a una buena salud y a la convivencias saludables (Kit del Buen Crecimiento).

Se busca desarrollar todo su potencial en forma integral de los menores de cinco años. Para ello se incorpora los test del Desarrollo: (a) La escale de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP), de 0 a 24 meses, (b) tés del desarrollo psicomotor de dos a cinco años (Tepsi) , (d) el Test Peruano , de recién nacido a tres años Y Para su desarrollo tenemos las sesiones de estimulación temprana del desarrollo. Respetando su idiosincrasia de la población atendida.

En el Perú la salud es atendida en establecimientos público y privados. En el sector público se atiende personas que tienen seguro integral de salud (SIS) principalmente se trata de personas con status económico de pobreza y pobreza extrema trabajan libremente o no trabajan, otros tienen seguros los que tienen trabajos formales se atienden en establecimientos de seguro social (Es salud) las citas que se dan son muy espaciadas porque las necesidades superan la propia capacidad para dar atención a los asegurados, razón por la que acuden a los establecimientos públicos esto hace que se tenga diversas percepciones en torno de la satisfacción de los usuarios, expresados en extensiones de facilidad, trato del personal y turnos de espera, en el Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018, hay mucha demanda de usuarios, falta de personal para que la atención sea más fluida del usuario externo ,esto conlleva a actividades multifuncional de las Licenciadas en Enfermería, faltando material logístico, la Red de salud de Ventanilla cuenta con establecimientos de nivel 1-2, 1-3 y 1-4, la expectativas de satisfacción del usuario externo ,se dieron siempre desde que fueron generados los establecimientos de salud en esta zona la mayoría son de pobreza y pobreza extrema, son personas migrantes del interior del país, estos establecimientos de salud se generaron con invasiones de terrenos por necesidad, desde los años 2000. Por insuficiente: (a) personal, (b) equipos, (c) material logístico, (d) infra estructura inadecuada, todo esto conlleva a la insatisfacción de los usuarios.

El Centro de Salud Villa Los Reyes Callao, es de nivel 1 IV, desde el 2015 cambio a materno infantil el año 2015 y para este estatus se requiere de 15 a 20 Enfermeras pero se cuenta solo con 8 enfermeras 3 por turno abecés 2 hasta 1 otras veces, para asumir múltiples funciones como : (a) administrativas, (b) asistenciales, (c) Programas de: Crecimiento y desarrollo (CRED), (d) Inmunizaciones (ESNI),(e) Programa de Control de Tuberculosis (PCT),(f) Instituciones Educativas (g) del Adulto Mayor,(h)tópico, (i) Epidemiología , (J) emergencias y traslado a usuarios a hospitales según la complejidad del mal , (k) atención del recién nacido,(l) inyecta terapia tienen la expectativa de la satisfacción, Sin embargo, se presentan actitudes de satisfacción y de insatisfacción.

El Centro de salud de Villa los Reyes, es multifuncional ,es cabeza de Microrred que cuenta con 2 centros de salud de 1 III, se ha observado en el consultorio de CRED insatisfacción de los usuarios externos, por las diferentes causas ya mencionadas además: (a) Llegan a destiempo las historias clínicas al personal de Enfermería que asume múltiples funciones, por lo que hay reclamos de parte de los usuarios en el cuaderno de reclamaciones, por la demora en las atenciones; y la indiferencia del personal directivo para tramitar y dotar de más personal ,(c) de más equipos y materiales ,más aun la (Diresa) Callao improviso el ambiente para el funcionamiento de un materno infantil de 24 horas nivel IV teniendo una infra estructura inadecuada es demasiado chico y muchos ambientes divididos con” madera “por ejemplo no hay sala de espera adecuado para usuarios externos de que acuden al control de (CRED), el auditorio fue dividido con madera en 3 pequeños ambientes inadecuados muy incómodos para la atención de las niñas y niños menores de 5 años (triaje) y se comparte con inmunizaciones , no hay ambiente para estimulación temprana por lo que los usuario externos algunos muestran expectativas de insatisfacción y otros de satisfacción.

Por lo expuesto, en el presente estudio se pretende establecer la correspondencia existente entre el tiempo que espera y la satisfacción de usuarios externos del ambiente de CRED del establecimiento de salud Villa los

Reyes Callao 2018 con la finalidad de buscar alternativas para solucionar y que permitan optimizar dicho servicio.

## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1 Antecedentes Internacionales.

Fontova, Juvinyà y Suñer (2015) presentaron el trabajo como influye el tiempo que espera *para la satisfacción del usuario y su acompañante, España*, consideraron estudiar la satisfacción de los pacientes y sus allegados en el área de urgencia, en relación al turno de espera, consideraron un diseño observacional transversa. La valoración estadísticamente se llegó a la conclusión que se observó aumento en la satisfacción del usuario a ser menor el tiempo de espera ( $\rho = -0,242$ ,  $p < 0,001$ ) En definitiva se dice que los usuarios tienen una satisfacción elevada acerca del servicio que se les presta en el área de urgencia y mucho más si se les comunica con el detalle lo mucho o poco que les pueda faltar para la consulta médica.

Hsia y Schuur (2014) realizaron el estudio: tiempos que se espera en *los ambientes de emergencia* Estados Unidos, en un hospital de San Francisco en el cual constataron que varían significativamente en una proporción importante las salas de emergencias que pertenecían a hospitales no académicos. Otra proporción también importante de las salas de emergencias eran los centros privados sin fines de lucro, y ubicados en el ámbito urbano. Los pacientes que al final no fueron admitidos esperaron media hora para la atención sanitaria. Existe correlación negativa normal entre tiempo de espera y satisfacción de pacientes en salas de emergencias durante el proceso de atención de emergencia, es decir a mayor tiempo de espera en el proceso de atención de emergencia, menor satisfacción, esta correlación es estadísticamente altamente significativo ( $r = -0.609$   $p < 0.001$ .)

Del Salto (2014) investigo Usuarios que asisten a consulta para una evaluación de calidad y satisfacción en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el período 2012. Ecuador- Quito, en Instituto Nacional Mejía y el Centro Médico ESMIL .Su objetivo ha sido muy buena atención a los 3 estamentos de lo que requiere en salud el 2012. Su diseño tipo básica y el diseño correlacional transversal. Su población 4822, la muestra 391, se aplicó temario. Su conclusión fue pacientes satisfechos por la atención el 88.97% y el 94.36%. Tiempo de espera antes de consulta es adecuado (81%) pero debe superar en beneficio del paciente.

Gonzales y Cols (2013) Realizaron un trabajo de investigación, Satisfacción Laboral relacionado con estilos de Liderazgo en Enfermeros de Hospitales Públicos en Santiago de Chile, si los Enfermeros están satisfechos en zonas de cuidado, se encontraban laboralmente satisfechos con modelos de liderazgo establecidos por Hersey y Blanchard (1969),(líder de estilo flexible según la situación ,baria según la madures con deseo de superación y voluntad para aceptar responsabilidades del subordinado de estilo flexible ) se comprobó que se encuentran satisfechos, pequeño porcentaje del área de urgencia dijeron ser los menos satisfechos, y parte del personal declara su satisfacción laboral establecen la relación al ser entrenados por supervisor inmediato.

Borré (2013) Investigo percepción de usuarios hospitalizados de la calidad de atención de Enfermería en centros de salud en Colombia, los cuidados de Licenciados en enfermería a los usuarios ingresados al hospital de agosto a octubre del año 2011; la investigación fue cuantitativa porque permite conocer datos cuantificables con respecto a la opinión de pacientes, y descriptiva porque permite saber la opinión de paciente y porqué de sus respuestas. De 158 pacientes, los resultados fueron: 4% de los pacientes opina la calidad de atención fue “Peor y mucho peor de lo esperado”, 17% era justo lo que se esperaba, 78% coincidió que era “mejor y mucho mejor de lo que esperaban”, el 48.7% dijo estaban bastante satisfechos, 48.1% solo encontraban satisfacción de la atención, y para finalizar el 3% se encontraban entre poco y nada satisfechos

### 1.2.2 Antecedentes Nacionales.

Palacios (2017) investigo *Nivel de satisfacción de usuarios externos y la relación con la calidad de atención de consulta externa en el Instituto Nacional de ciencias neurológicas 2016*. El fin definir el grado de satisfacción del paciente externo y relación con calidad de atención del consultorio de consulta externa, fue investigación básica, con diseño no experimental, población 368 personas, se les aplicó el cuestionario Servqual, para establecer relación con las variables, se utilizó prueba Chi cuadrado, y se constató que el 56.3% de los usuarios percibieron estar insatisfechos, en la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta se halló insatisfacción; sin embargo, hubo predominancia de satisfacción en seguridad y aspectos tangibles. La conclusión relevante del estudio fue que hay más insatisfacción en los pacientes externos, en conclusión el grupo de usuarios del Instituto de ciencias neurológicas perciben una calidad de servicio por debajo del nivel esperado.

Pashanaste y Pinedo (2016) realizaron la investigación *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha Iquitos*, para conocer su relación existente entre el tiempo de espera de los pacientes que asisten al servicio de consulta externa y la satisfacción que sienten al retirarse a sus hogares, la metodología aplicada fue cuantitativa, no experimental descriptivo fue el diseño, 228 usuarios fue la muestra, la población 566, los resultados 85.1% de usuarios se mostró satisfecho por la atención que les dieron, tiempo esperado del momento de tramitar la cita, luego el tiempo transcurrido en la sala de esperas, hasta que son atendidos.

Quispe (2015) llevo a cabo la investigación *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio en el área de hospitalización del servicio de ginecología del hospital Vitarte*, población 31 pacientes mostro un alto nivel de satisfacción por los cuidados y servicios ofrecidos del personal de Enfermería postoperatoria y en sus 3 dimensiones de necesidades, logro de

expectativas y apreciaciones, observan la mayoría de pacientes atendidos fue superior a los tres cuartos de hora de espera.

Tuesta (2015) *Investigo Percepción del cliente externo de la calidad de atención y satisfacción del servicio de emergencia en el Hospital II – 1 En Moyobamba*, para conocer la satisfacción, de la calidad de atención del servicio de emergencia. Población 6248, la muestra seleccionada, mediante método probabilístico, de 362; el estudio es descriptivo correlacional, y la variable calidad de atención, consideró las dimensiones humanas, técnico científico, del entorno; su variable satisfacción del usuario, consideró las dimensión organizativa, atención recibida y trato. La conclusión fue, existe relación directa significativa entre calidad del servicio la satisfacción del usuario, que significa, a menor calidad del servicio, se da menor satisfacción del usuario externo. Siendo el valor  $p = .000$ ; asimismo, señala el 71.5% de los usuarios, dicen encontrarse satisfechos con la atención del servicio, el 19.3% insatisfechos y solo el 9.1% muy satisfecho.

López (2015) la investigación *La calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo y nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014*. El Objetivo fue definir el grado de satisfacción sobre la calidad de atención El estudio fue nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo corte transversal. Población 81 madres. La técnica encuesta el instrumento formulario tipo escala de Likert modificada, se aplicó previo consentimiento informado; resultados, del 100% (81), el 61% (49) estuvo medianamente satisfecha; en dimensión técnica 48% (39) están medianamente satisfecha 32% (26); en dimensión humana, 55% (45) medianamente satisfecha. Se puede concluir que el nivel de satisfacción es media a baja en referencia que algunas veces le da pautas de estimulación temprana, hay preocupación por saber las causas de su inasistencia, es vigilante de la seguridad, el estado de instalaciones físicas y el ambiente no son siempre agradables, limpios y ordenados, acompañado de un mínimo porcentaje significativo alto ya que si educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar, estilos de vida saludable en forma integral.

Córdova (2007) investigó, en el área de emergencia Satisfacción del cliente externo del Nosocomio Grau, se centró en su motivación de los trabajadores de salud. La satisfacción es indicador de la calidad de la atención del personal, va relacionado con la motivación Para saber su nivel de satisfacción de los pacientes según la motivación del personal , su metodología fue descriptiva, prospectiva y transversal, se realizó en traumatología, medicina , cirugía en emergencia del Hospital Grau, se aplicaron encuestas a 66 integrantes de áreas mencionadas, con respecto a 120 usuarios , los resultado fue , existe motivación de los trabajadores de salud reflejada en la satisfacción percibida por los usuarios externos , sin embargo en las tres áreas estudiadas se observa en emergencia existe poca satisfacción de los usuarios a pesar del personal médico encontrase motivado, por lo que se puede decir que existen otras causas intervinientes para que se dé poca satisfacción de los pacientes , lo que amerita investigación más minuciosa en esta área en particular.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teorías generales de variable tiempo de espera**

Uno de los componentes de la satisfacción del usuario es el tiempo de espera que debe aguardar una persona para recibir un servicio. En el Perú, el tiempo de espera en un nosocomio del estado fue de 148 minutos (Minsa, 2016). Esto, indica que el servicio que ofrece el Estado tiene serias deficiencias, no satisfacen a los usuarios; Se puede corregir porque es un tiempo de espera excesivo.

Summers (2006) en un estudio sobre tiempo de espera en las salas de emergencia de centros hospitalarios de Estados Unidos, encontró que el tiempo promedio era de 49 minutos; por tanto, estos dos casos ponen de relieve un elemento reflexivo que merece destacarse, la diferencia de tiempo.

Saravia (1996) son tres elementos que concurren en la satisfacción de un servicio: (1) la organización, (2) el servicio que ofrece (3) lo más importante, el usuario; los tres juntos dan lugar a la satisfacción del cliente; reflejando niveles de

satisfacción por determinada calidad de atención que dio la organización; en el sector privado han ido sistemática mejorando la atención, porque los estándares de calidad en satisfacción del cliente han ido mejorando.

Erlang (1908) La teoría de colas, encuentra su fundamento en la teoría matemática cuando:

El matemático danés en la ciudad de Copenhague realizo estudios de la congestión del tráfico telefónico; desde entonces hay interés de estudiar la teoría de las colas. Mc Closkey y Trefethen (1968) calificaron: “a esta teoría como la “teoría de los embotellamientos” obedecía a los períodos de congestión de las redes telefónicas, lo que conllevaba a “período de espera”. Se dio la formación de la cola o fila de espera, el resultado de uno de esos “períodos” se dio en un determinado tiempo de espera”. (p. 161).

El estudio de estas problemáticas, sirvieron para estampar un término que se ha ido refinando en el tiempo: la “fila de espera”. Sobre este particular, Mc Closkey y Trefethen (1968) señalaron que cuando se forma una fila de espera dan lugar a los siguientes elementos:

- I. Los usuarios,
- II. Una entrada o un lugar de servicio
- III. Un proceso de entrada
- IV. Un determinado comportamiento de la fila de espera, y
- V. Un cierto mecanismo de servicio. (p. 163).

Se describe particularidades de un período de espera, se requiere de un servicio, y de la atención correspondiente, un período de espera, para ser llamado, las reglas establecidas por la organización, condicionan con los intereses personales del usuario determinando en ese mismo proceso, un comportamiento, que le permite adaptarse o no a la situación.



De la Fuente y Pino (2000) caracterizaron una fila de espera de dos formas  
Por la cantidad de colas:

(1) Única, (2) múltiple, y por el tamaño: (1) limitada, (2) e ilimitada, en ambos casos están destinadas a la atención. Aquellas colas que se entrampan o producen un embotellamiento por horas; mientras que las de “capacidad limitada” están más restringidas por aspectos legales o ya sea por las limitaciones espaciales de un ambiente en el que se atiende, también manifestaron que existen dos tipos de llegadas de los clientes: (1) denominada “paciente”, porque esperan el tiempo que sea necesario hasta que son atendidos, (2) “impaciente”, muestran dos tipos de comportamiento: “rechazo”, analizan la instalación del servicio y la longitud de la cola y, deciden marcharse, por la cantidad de tiempo de espera consideran demasiado; la segunda, llamada “abandono”, porque el cliente analiza la instalación y la longitud de la cola, deciden hacer la cola, y al cabo de cierto tiempo de espera se retiran por considerar que es demasiado tiempo. (p. 10).  
En la siguiente se retrata el nivel de satisfacción, o impaciencia.

Tabla 1

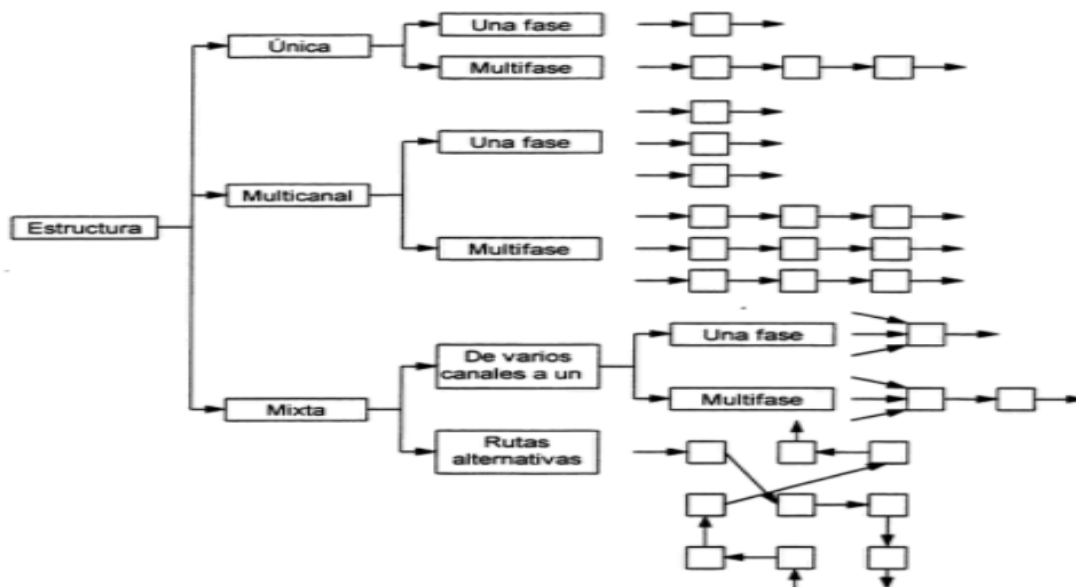
*Nivel de paciencia.*

Llegada del cliente	Paciente	Espera todo el tiempo necesario para ser atendido.
	Impaciente	Rechazo: Analiza la instalación del servicio y la longitud de cola y decide marcharse.
		Abandono: Analiza la instalación del servicio y la longitud de la cola y se unen a la cola, al cabo de cierto tiempo de espera, decide marcharse.

*Nota:* (De la Fuente y Pino, 200)

De la Fuente y Pino (2000) manifestaron:

Las características de la llegada de un cliente a un establecimiento permiten definir un nivel de paciencia que obedece a la conjugación de dos elementos: a) la instalación del servicio, b) la secuencia de atención, o disciplina de la cola, que significa que se atiende a cada cliente conforme va llegando. De la manera que es preciso abordar cada uno de estos elementos para tener una mejor comprensión de lo que constituye tiempo de espera. (p. 11).



### Instalación de servicio

De la Fuente y Pino (2000) consideran que la instalación de servicio está “descrita por dos factores: (1) La estructura física, (2) la instalación de los servicios o la forma en que los clientes son atendidos”. (p. 12).

Quiere decir: que toda organización ofrece o tiene instalado un servicio; en un

**Figura 1:** Estructura de los sistemas de espera De la puente y Pino (2000).

determinado espacio físico, donde se presta la atención a los clientes, formando una cola de espera, de manera aleatoria, estructura, que adopta tres formas: (1) Única, (2) multicanal, (3) Mixta; estas, a su vez, se caracterizan porque el servicio que se puede brindar puede darse en una fase o en múltiples fases; refiriéndose a la estructura mixta, sostienen los autores que esta se caracteriza por ser de varios canales y la otra de rutas alternativas.

Cada una de estos sistemas son:

- I. La estructura única. Significa que los clientes pueden ser atendidos haciendo una sola cola por único servidor, es la única fase una vez atendido sale del sistema, la multa fase requiere necesariamente varias fases sucesivas para atender a un usuario.
- II. La estructura multicanal

Se caracteriza porque en la atención del cliente, estos forman numerosas colas y son atendidos por varios servidores de manera simultánea cumpliendo de esta forma su cometido en:

Una sola fase se caracteriza por existir varios canales de atención en el cual cada servidor del mismo servicio atiende una cola, y una vez que se ha terminado dicha atención, el cliente sale del sistema de espera.

Multifásica en donde los clientes que realizan varias colas son atendidos por servidores del mismo servicio a través de un conjunto de procesos, que luego de culminados automáticamente salen del sistema.

- III. La estructura mixta.

Se caracteriza porque está compuesta de dos sistemas de atención:

**La primera:**

La existencia de varias canales que luego convergen en un único servidor son:

Sistema primera fase: esto quiere decir, que los clientes forman varias colas de manera simultánea conforme van llegando al sistema de espera y luego son atendidos por único servidor le proporciona el servicio requerido, y al ser atendidos salen del sistema de espera.

El sistema de multifase: esto quiere decir, en el cual diversas colas confluyen en un servidor y luego continúan con otro proceso de atención hasta salir del sistema de espera.

### **La segunda:**

Son las rutas alternativas. Aquí los canales no tienen restricciones, lo que significa que conforme van llegando los clientes al sistema de espera pueden ser atendidos sin ninguna restricción.

Por tanto, existen tres tipos de estructuras: (1) única, (2) multicanal y (3) mixta, que caracterizan a un sistema de espera de una fase o multifase.

### **Tasa de servicio**

De la Fuente y Pino (2000) Es la forma como los clientes son atendidos:

Es el tiempo promedio de servicio a un cliente, esto quiere decir, de un modo práctico que si un número medio de clientes 5 son atendidos por unidad de tiempo, esto significa que el servidor atendería 5 usuarios a los 60 minutos y el tiempo por usuario sería un quinto de hora (12 minutos) por usuario. (p. 13).

### **Tiempo de espera en salud**

Minsa (2009) En los sistemas de salud, latinoamericanos, el tiempo de espera en salud para clientes tanto de consultorios externos e internos es de situación crítica; Por eso formulo la perspectiva en calidad de atención en salud, del modo siguiente:

Los Peruanos al 2020, la salud será el logro en su más alto nivel en forma integral y con equidad sin discriminación de ninguna índole a partir de esta perspectiva la calidad de las atenciones de salud, representara el centro a la persona humana, y empezar a mejorar el tiempo de espera en todos los establecimientos de salud de Minsa. (p.25).

Niebel, B (1988) citado por Fernández (1995) manifestó lo siguiente:

Se puede considerar al análisis de los tiempos como un procedimiento que utiliza como base la medida del contenido de la labor que se va a realizar siguiendo un método establecido y usando un equipamiento, nos permite fijar el tiempo estándar que toma realizar una tarea determinada, evaluar el rendimiento de un periodo de empeño y suministrar una clara justificación para los retrasos ineludibles, descansos personales y el cansancio del trabajador. (p.310).

Everett y Ronald (1995) definieron: “Como una herramienta de comprobación del encargo la cual acarrea analizar el ejercicio, seleccionar una fase de la misma, cronometrar el tiempo de dicha fase y computar un estándar del servicio”. (p. 36).

Tanner, Cockerham y Spaeth (1983) citado por Quezada (2011) docente de un centro universitario de Cartagena, de la especialidad de ciencias económicas.

El tiempo utilizado Se determina como el tiempo ocasionado por las actividades del trabajo. Las colas tiempos de espera de la atención sanitaria. El tiempo de espera es factor esencial en la satisfacción de pacientes influye en las esperanzas de las instituciones de salud y servidores. (pp. 360-365).

Miro, Sánchez, Espinosa, Coll-Vincent, Bragat y Milla (2003) citados por Quezada (2011) sostuvieron que: “los principios empleados para los tiempos de

espera son dependientes de las fases en las que los pacientes deben aguardar a que se efectúe un procedimiento o al personal para que los asista". (p.15).

### **1.3.2 Teorías sustantivas de la variable tiempo de espera.**

Sobolev y Kuramoto (2008) refirieron:

cuya investigación está orientada al análisis de datos de tiempo de espera en los servicios de salud, buscando dar una atención adecuada y de calidad, para esto son importante las listas de espera, basado en prioridades de salud para recibir un servicio adecuado de salud; no obstante, pone de manifiesto un conflicto entre la minimización o maximizar de los tiempos de espera de los usuarios y, Por tanto, lograr un tiempo de espera razonable para los pacientes, resulta una tarea que exige de la administración de salud, de una adecuada planificación estratégica para lograr reducir el tiempo de espera en los servicios de salud. (p. 5)

Tanner, Cockerham y Spaeth (1983) citados por Quezada (2011) consideraron:

Que el siglo XX es el tiempo de las colas generado regularmente por las diferentes diversificaciones de los servicios, de allí que surjan los tiempos de espera, conexos con la atención sanitaria, donde los listados de espera representan toda una tendencia. Así, el tiempo de espera es uno de los elementos que permite llevar a cabo la satisfacción del cliente e incide en las expectativas del prestador de atención de salud; a la vez, es barrera para el uso de los servicios, por lo tanto, es necesario identificar las coincidencias de la fisura, definir a tiempo corto, tiempo mediano y largo plazo; lo que está ligado de manera directa con la integración de registros, los tiempos que demora en toda su atención desde el ingreso a los servicios de salud hasta su tratamiento se procuró precisar cuánto tiempo espera un paciente en la pre atención en un consultorio de salud hasta su

atención Howat et al. Hallaron  $16,1 \pm 7,9$  minutos, otros investigaciones no debe sobrepasar la media hora. (pp. 360 - 365).

Sánchez, Espinosa, Coll- Vincent, Bragat y Milla (2003) expreso: “el tiempo de espera es un conjunto de fases que necesariamente tienen que esperar los pacientes a que se dé un procedimiento y para que sea asistido.” (p. 15).

### **Dimensiones de la variable tiempo de espera.**

#### **Tiempo del trámite de la cita en Admisión**

Según Chapilliquén (2013), manifestó:

El tiempo del trámite de la cita en admisión, es la antesala por donde han de transitar todos los pacientes que deseen recibir asistencia por consultorio exterior para alguna de las distintas especialidades, dicho trámite se efectúa, siguiendo los protocolos establecidos por el Minsa. Sin embargo, desde esta primera fase, se observa mucha afluencia de pacientes que llegan indistintamente al centro de salud, haciendo cola para acceder al trámite de la cita en las ventanillas de admisión. (p.36).

De acuerdo con la tesis central de Sobolev ,B y Kuramoto L (2008), la universalidad asumió la responsabilidad de dar atención de salud a los pacientes o usuarios, pero los centros no tienen los suficientes recursos humanos y materiales para poder cubrir dicha demanda, trayendo consigo una saturación de los servicios, a lo que se debe agregar el insuficiente presupuesto para poder cubrir con las necesidades de estos beneficiarios y del propio personal de salud, responsable de brindar dicho servicio. Esto conduce a que el tiempo de trámite de la cita en admisión sea lento.

Bardalez y Díaz (2009) refirieron que el tiempo del trámite de la cita en admisión:

Es nada menos que un procedimiento formal establecido por la institución, para dar lugar a la admisión integral, es decir al grupo de técnicas aplicadas durante el procedimiento de atención dentro de la institución sanitaria destinado a las usuarios y familia, y definir sus exigencias y satisfacer sus necesidades de manera efectiva y exitosa la atención integra en salud por tanto, el tiempo del trámite de la cita en admisión es un procedimiento oficial inicial que sigue un usuario externo para dar inicio a la atención y despejar dudas acerca de su salud. (p.37).

### **Tiempo en sala de espera antes de la Consulta**

Bárdales y Díaz (2009) refirieron: “propriadamente dicho a la espera del turno de atención. El ambiente de espera debe cumplir ciertas requisitos adecuado para una espera confortable y satisfactoria en forma integral.” (p. 37).

### **Tiempo de atención durante la Consulta**

Es salud (2013) sostuvo: es el tiempo de atención durante la consulta que sostiene el beneficiario con el profesional de la salud, es esencial dentro del establecimiento, acondicionada idealmente para la atención integral , en la forma primaria, a clientes que no presenten emergencias médicas.

### **Tiempo de espera:**

- I. Espera Normal: es aquel sistema aplicable a la entidad y sus recursos disponibles.
- II. Espera especial: es aplicable al beneficiario.

### **Importancia del tiempo de espera en la atención a los usuarios**

Outomuro D. Actis A (2013) citado por Pashanaste y Pinedo (2016) los clientes o pacientes llegan a ser atendidos con una cierta expectativa, a una buena y adecuada atención y trato correcto en los establecimiento estatales lo que menos le agrada al usuario son grandes filas o el periodo de espera mientras son atiende,



la espera es desde media hora a más de 3 horas en la década del (1990-99) hubo varios sistemas consulta médica ambulatoria desde 7,5 a 10 minutos en clínicas el beneficio fue para ambos.

Otros análisis que se apreció aumento de 7,5 a 10 minutos de demora de la consulta médica externa aumentaban positivamente la promoción de la salud en la localización de hipertensión arterial; de esta forma se exhibió que el tiempo empleado el procedimiento de la presión arterial. Igualmente hubo progreso localizando tabaquismo y el alcoholismo, señalando que una mayor duración de la consulta médica ambulatoria tiene la capacidad de dar una mejora significativa a la condición de vida a largo plazo, al conceder los factores de riesgos para la salud.

(Minsa, 2012) la elaboración de una estructura de horarios debe ser eficaz, comprensiva funcionando a su vez en favor de los pacientes, normalmente en los centros de salud, el médico o especialista realizara de entrada diversas preguntas al paciente si hay diferencias en cuanto a la aplicación del tiempo y el logro de diversos objetivos.

### **El paciente y tiempo de espera.**

(Pashanaste y Pinedo, 2016) manifestaron que la palabra “paciente” es palabra compuesta proveniente del latín “patiens” o “patientis”, el participio presente del verbo “pati”, que representa sufrir o aguantar. La misma raíz que “padecer.”

El lapso de tiempo de espera del paciente mientras llega a su turno, en cambio otras veces depende del profesional (agenda organizada un tiempo determinada para cada paciente, empezar a deshora, interrupciones obstáculos) y desde luego otras del propio procedimiento (mala planificación, triaje, derivación indebida).

### **Estudio de Tiempos**

Álvarez y Faizal, (2013) mencionaron en su estudio en el campo de la administración y en el movimiento de la administración científica:

Siendo Taylor el primero en enfocarse en el estudio del tiempo y de los procesos productivos siendo un detalle importante en las organizaciones la valoración del tiempo y la máxima efectividad. Sin embargo, toda organización enfrenta una contradicción: Los escasos recursos del que dispone y la amplia libertad de los usuarios de elegir un servicio o producto. (p. 5).

Puente, Priore, Pino y De la Fuente (2002) señalaron en su estudio, en los servicios hospitalarios:

Hay factores que influyen en la saturación y por ende se vea afectado el tiempo, descansa en tres pilares: (1) El efecto demostración en los usuarios, (2) el uso de las instalaciones por debajo de su capacidad instalada, (3) La propia organización hospitalaria. Todos estos factores contribuyen a que el tiempo de espera sea prolongado y el usuario se vea insatisfecho, dando lugar a la línea de espera. (p. 674).

Según Puente et al (2002) señalaron:

Los elementos de una línea de espera están constituidos por una fuente de origen que es en este caso la población que requiere del servicio; la organización de las llegadas que se configura al llegar al sistema de espera; las características de la cola que se forma determinada por la frecuencia de tiempo; la manera en que se seleccionan los clientes de la cola; las características del servicio instalado; y la condición de salida del sistema por parte de un elemento. Estos elementos, se expresan cotidianamente de un centro de salud, que ante sus propias limitaciones materiales y técnicas, termina colapsando. (p. 674).

Por su parte Niebel (1988), considero:

Que el análisis de los tiempos puede establecerse como un procedimiento que, según el contenido del trabajo que se va a realizar utilizando un método designado y empleando un equipamiento.

Fernández (1995) aprobó: “establecer los tiempos estándar para llevar a cabo la ejecución de tareas, evaluar el rendimiento de un periodo de empeño y suministrar una clara justificación para los retrasos ineludible, descansos personales y el cansancio del trabajador”. (p.310).

Everett y Ronald (1995) consideraron: “es un método de medición del esfuerzo que conlleva examinar la operación, escoger una etapa de la misma, cronometrar el tiempo que conlleva dicha etapa y calcular un modelo de desempeño.” (p. 36).

### **Tiempo de acceso**

Soto (2011) manifestó:

Se trata del tiempo esperado desde el momento que se solicita un cupo para la atención hasta ser aceptado por la institución la gestión del acceso oportuno y de calidad a la atención en salud las responsabilidades en la gestión oportuna y de calidad del acceso a la atención, requieren en el marco del cambio del modelo de atención y de gestión, de acciones desde todos los niveles y por parte de todos los actores del sistema. (p. 23).

### **Tiempo de espera**

Tanner, Cockerham y Spaeth, (1983) se refirieron:

Al tiempo que se utiliza esperando haciendo cola el usuario para recibir una atención sanitaria en las diferentes áreas para la complacencia del usuario a la vez tiene que ver con la expectativa del prestador del servicio y también de la institución; a la vez, esta es barrera para el uso de los múltiples servicios . (pp. 360-365).

Miro, Sánchez, Espinosa, Coll, Bragat y Milla (2003), señalaron lo siguiente: “Los principios empleados para los lapsos de espera dependen de las fases en las cuales los pacientes deben esperar a que se ejecute un trámite o al personal para que los asista “(p.15).

Thompson, Yarnold, Adams y Spacone (1996) señalaron:

Que se ha llegado a plantear una posición de “pre proceso” y “proceso” de espera. El “pre proceso” de espera se refiere al tiempo en el cual el cliente debe esperar hasta que comience el servicio y donde el paciente empieza a tener una percepción del tiempo mucho mayor de lo que realmente es. El “proceso” sería el tiempo de espera justo después de que ya el servicio empezó y hasta que este mismo concluya. (pp. 25-26).

Bindman (1991), dio a conocer en su análisis el impacto de hacer cola para la atención en la división de emergencia, que: “Está demostrado que una atención apropiada y puntual trae consigo una mejora significativa en los resultados de salud del paciente” (p. 18).

### **Tiempo de atención**

Es el tiempo utilizado en el momento de la atención del servicio, el mayor y menor tiempo estos son los indicadores de la calidad y de administración de la atención medica ambulatoria no debe llegarse a los extremos , no debe ser ni muy breve ni que ocupe mucho tiempo que parezca interminable para el usuario.

### **1.3.2 Teoría de la variable satisfacción del usuario externo**

Velandia (2007) definió como satisfacción: “según la palabra latina satisfactionis, que se deriva de satisfacción que, se compone de dos palabras: Satis, que significa bastante, y Facio que significa hacer. Entonces satisfacción significa hacer bastante.” (p.139).

Hernández (2011) refirió que: “los orígenes de la palabra satisfacer quiere decir complacer un deseo, acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos define que la esencia es complacer las necesidades de nuestros clientes.” (p.350).

## **Teorías de la Satisfacción**

### **Modelo de la perspectiva Expectativas- Percepciones**

Identificamos dos formas de ver de los autores:

- I. Uso las percepciones y expectativas del usuario. La calidad del servicio (CS) es el resultado de discrepancias entre expectativas (E) y percepciones (P) según la realización de las atenciones del consultorio.
  
- II. A través de este punto de vista y otros el modelo máximo de calidad del servicio desarrollado por Grönroos. (1984), el norteamericano *Service Quality* (Servqual) propuesto por Parasuraman y otros. (1985,1988), atenciones de transporte aéreo Robledo. (2004) y el de atenciones bibliotecarios LibQUAL, Cook y otros. (2001).
  
- III. Utilizo solamente la forma de ver del cliente. Sin considerar entre los que toman en cuenta la forma de ver y las expectativas va depender de la superioridad de la evaluación del servicio. Cronin y Taylor. (1992), Brady y Cronin. (2001), Martínez y Martínez. (2010).
  
- IV. Otro punto de vista no es necesario incluir las expectativas porque considera que se basa solamente en el resultado del servicio. Por eso se desarrolló escalas como el Servperf. Cronin. y Taylor. (1992). Y el Modelo Jerárquico Multidimensional. Brady y Cronin. (2001).

### **Modelo de la perspectiva Objetiva- Subjetiva (Interna-Externa)**

La definición de calidad del servicio, se ve de dos formas. La externa, desde la forma de ver del usuario o llamada calidad subjetiva; y la evaluación interna realizada por el prestador del servicio en su punto de vista indicadores internos que son objetivos. Ruiz. (2001).

### **Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (Servqual)**

El Modelo Servqual. Se desarrolló por un equipo de investigadores esta Propuesta de la escuela americana de *marketing*, desarrollada en varias etapas, este equipo formado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. En 1985 iniciaron con encuestas personales de la dirección y usuarios un estudio cualitativo, de la dirección y usuarios en Estados Unidos en cuatro (4) empresas de servicios de renombre: tarjetas de crédito, banca minorista, reparación y mantenimiento de equipos y corredores de valores

Dichas encuestas tuvieron un modelo conceptual de calidad del servicio basado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality), el cual da a conocer las brechas entre las esperanzas de los clientes y su forma de ver del servicio recibido. Este modelo vincula cuatro (4) elementos: La comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas de la firma, y está conformado por diez dimensiones a valorar la calidad de la atención.

Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 después de haber sido criticado realizaron análisis factorial con estudios estadísticos en una investigación cuantitativa, y simplifican en (5) dimensiones el modelo anterior estas son:

- (I). **Empatía:** nivel de atención individualizada y muestra de interés que dan las empresas a sus usuarios. En este caso, en el rubro de salud, es la calidez del personal médico y de enfermería, las que muestran carisma en el trato al paciente en todo el proceso de atención, permitiendo así, superar su calidad de vida.
- (II). **Fiabilidad:** Demostrar seguridad, confianza siendo efectivo cuidadoso en la realización del servicio que necesita el cliente

- (III). **Seguridad:** Implica que el personal demuestra capacidad y buen desempeño de modo que reflejan idoneidad en el cargo que desempeña. Inspirando confianza y credibilidad.
- (IV). **Capacidad de respuesta:** Es asumir liderazgo en situaciones críticas o extremas, dando respuesta a las situaciones que se presentan teniendo ayudando con disposición a los usuarios.
- (V). **Elementos tangibles:** presencia física de la instalación de los muebles e inmuebles, materiales de comunicación y personal; significa el uso adecuado eficiente del material, logístico, humano y de los recursos, optimizando su uso, y estableciendo una adecuada gestión para cumplir con la misión y visión.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollan en el modelo multidimensional SERVQUAL a partir de cinco (5) dimensiones mencionadas anteriormente y su instrumento correspondiente de valoración de la atención calidad. Consideraron 22 interrogantes desde la apreciación de cliente, asociadas a sus esperanzas, la misma cantidad de ítems sobre su forma de ver el servicio recibido, el examinador en escala de Likert de siete aspectos, conteniendo así 44 ítems. Si las esperanzas son superiores la atención puede ser considerada de calidad excepcional calidad. Si el servicio al cliente no cumple las esperanzas del cliente es considerado deficiente. Se considera como un servicio de calidad satisfactoria si se cumple puntualmente el nivel de expectativa del usuario.

---

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
Calidad del Servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obedecen lo propuesto</li> <li>• Leal empeño por zanjar dificultades</li> <li>• Ejecutan correctamente la profesión al comenzar</li> <li>• Llevan a cabo la atención en el tiempo correspondiente</li> <li>• No incurrir en fallas</li> </ul>
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiable la actitud de los empleados.</li> <li>• Se sienten seguros los usuarios</li> <li>• Son amables los empleados</li> <li>• Tienen conocimientos suficientes los empleados</li> </ul>
Expectativas	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de estado innovador</li> <li>• Dispositivos visuales usados con rasgo limpio</li> <li>• Componentes por elementos fascinantes</li> <li>• Empleados con apariencia pulcra</li> </ul>
Vs		
Percepción	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roles adecuados para el cliente</li> <li>• Hay trabajadores que prometen asistencia individualizada</li> <li>• Se inquietan por los usuarios</li> <li>• Entienden los requerimientos de los usuarios</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prometen cuidado personalizado</li> <li>• Roles adecuados para los clientes</li> <li>• Cuentan con trabajadores que prometen cuidados individualizados</li> <li>• Hay preocupación por los clientes</li> <li>• Comprenden las necesidades de los clientes</li> </ul>

*Tabla 2.* Dimensiones y atributos del SERVQUAL

Calidad del servicio, dimensiones y elaboración propia, Parasuraman y otros 1988.

Lo interesante es saber la satisfacción del cliente definida por que falta entre sus esperanzas y lo que siente ,al ser atendido también el recibir la atención integral en los diferentes lugares de la institución Ríos y Santomá .(2008)

### **Modelo Service Performance Servperf de Cronin y Taylor (1992)**

El modelo Servqual hechas por diferentes autores, para cuantificar la expectativa precisamente referente a su escala de manera que este modelo alternativo se propone valorar la calidad de la atención basado únicamente en las observaciones de los clientes de las ejecuciones de las actividades del consultorio, Aquella guía parecida a la del Servqual, por su uso de 22 cláusulas para valorar solamente las apreciaciones para facilitar así su desarrollo. Así se acredita indicando que es poco la demostración referente a que los clientes consideren la calidad de la

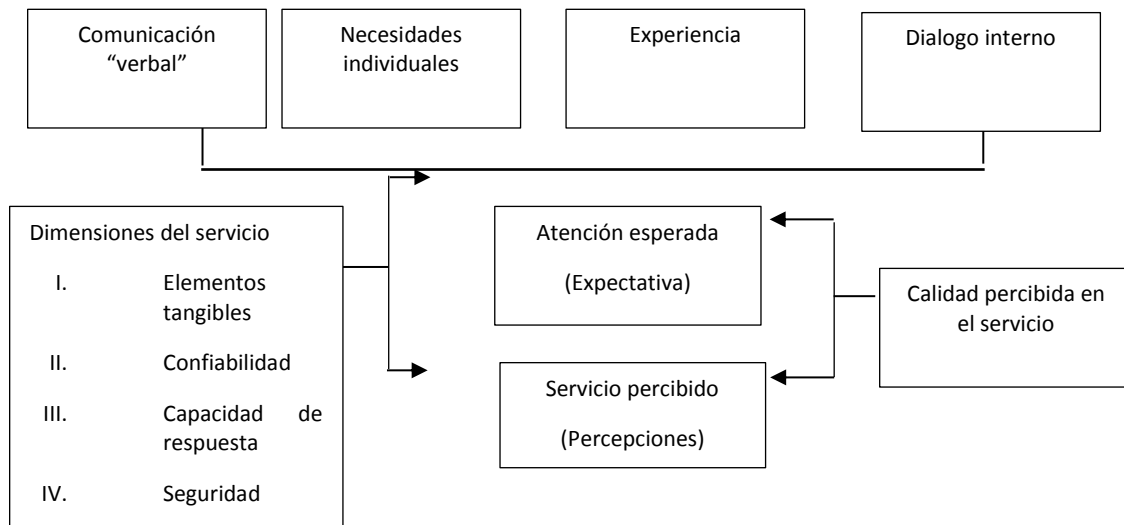


atención diferenciando entre esperanzas y observaciones, también incluyen que hay la disposición para determinar elevado las esperanzas.

Cronin y Taylor (1992) citado por Duque (2005) realizan su escala con una significativa ayuda teórico, también de su relevancia psicométrica ante el modelo Servqual evidenciada por múltiples estudios basados en la práctica (Martínez y Martínez (2007). Servqual para medir la calidad del servicio.

La satisfacción del usuario lo interesante que tiene para las organizaciones, para medir la calidad en la atención aparecieron herramientas y para saber el nivel de satisfacción igualmente: La herramienta Servqual (Service of quality); la que también fue evaluado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), versión revisada, dicho anteriormente, donde se valora los factores importantes para definir la calidad de la atención dada. En la figura 1 fundamenta el modelo Servqual dando a conocer la atribución del usuario de la calidad de la atención.

En este ejemplo se determina que el usuario espera una atención (expectativa) donde va evaluando (dimensiones del servicio) durante la atención (percepción) que le permite verter una opinión de dicha atención. , Servqual, es una de las importantes aportes para las empresas que dan servicios sepan el grado de satisfacción de sus usuarios, e implementar mejoras para obtener usuarios satisfechos. La satisfacción del usuario es de suma importancia para toda empresa por lo que hay búsqueda para dar atención de calidad para competir con otra empresas y mantener a los usuarios.



*Figura 2.* Modelo de la calidad del servicio según apreciación del usuario

Modelo de la calidad del servicio según apreciación del usuario según la herramienta Servqual (Service of Quality); también evaluado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

Con este modelo evaluar la calidad del servicio, usuarios usan aquellas esperanzas como metas de medidas, igualan lo que querían con lo que les dieron, así como se refirió anteriormente, originándose la ecuación.

$$C = E - P$$

Siendo:

C= Calidad

E= Expectativas

P= Percepción

Tabla 3

*Resultados probables de la ecuación calidad*

Positiva	La atención supera las esperanzas; la atención es calificado “excelente”; los usuarios quedan muy satisfechos con la atención por recibir más de lo esperado
Neutral	La atención es igual a la esperanza; la atención es bueno, satisfactorio, usuarios quedan satisfechos con el servicio , reciben lo que querían
Negativa	La atención no satisface las expectativas; la atención es calificado como deficiente, no reciben la que esperaban

*Nota:* Tomado de la calificación de la calidad de atención del puesto policial PNP Alfonso Ugarte, de víctimas de hurtos chicos, en el año 2014, usando el modelo Servqual, Salazar, 2015. Lima, Perú.

Un factor fundamental de la aptitud de cuidado es el llenar las expectativas del beneficiario con un costo de elevado de bienestar que impulsa actitudes buenas, como armonía, de acuerdo y preferencia hacia distribuidores de resistencia; así de este modo se puede medir el nivel de bienestar en los pacientes. Investigaciones realizadas en centros de salud manifiestan que mientras menor sea el tiempo de espera mayor será la percepción de conformidad y agrado de parte de los pacientes; esto a su vez aplica para los clientes que asisten a los servicios de farmacia. Opuesto a esto un exagerado lapso de expectativa y diferentes contratiempos como la falta de la prescripción de su medicamento hace que se debilite esta percepción positiva y en muchas situaciones ellos se inclinan con preferencia a laboratorios individuales.

Garmendia y Parra (1993) indicaron: que el individuo estará complacido con el servicio recibido “viví la experiencia, sentí sensación de confort, tranquilidad y satisfacción por mirar cumplidas de manera adecuada los requerimientos correspondientes que se consideran como gratificantes.”

Horovitz y Jurgens (1994) La definición: “satisfacción se ejecuta el examen para emplear la calidad y alcanzar la satisfacción del cliente”. (p.49).

Tabla 4

*Aportes de la Medición de Calidad del Servicio síntesis por años de los más sobresalientes*

<b>Año</b>	<b>Autores</b>	<b>Aportes</b>
1980	Oliver	Paradigma Des confirmatorio
1984	Grönrröos	Modelo de Calidad de Servicio
1985, 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	Modelo SERVQUAL
1989	Eiglier y Langeard	Modelo de Servucción
1992	Cronin y Taylor	Modelo SERVPERF
1993, 1994	Teas	Modelo de Desempeño Evaluado
1994	Rust y Oliver	Modelo de los Tres Componentes
1996	Dabholkar, Thorpe y Rentz	Escala Multinivel de Calidad del Servicio
1997	Philip y Hazlett	Modelo P-C-P
2001	Brady y Cronin	Modelo Jerárquico Multidimensional
2006	Akbaba	Técnica del Factor Incidente Crítico

*Nota:* Tomado de Evaluación de la calidad de atención del puesto policial PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de hurto menores, año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL, Salazar, 2015. Lima, Perú.

### **Medida de satisfacción con la atención de salud**

Esta tiene varias opciones entre ellas tenemos:

Examinan la calidad de la atención los consumidores que resulta de la diferencia de expectativa y percepción de atención del servicio, según Oliver se halló modelo Nórdico 1980. Siguiendo su guía dado por Gronrroos en 1984, el Modelo Servqual dicho por Parasuraman y otros en 1985 – 1998 – 1994 o el Modelos de Tres Componentes de la Calidad del Servicio de Rust y Oliver de 1994 o el Modelo de realizar Evaluado dicho por Teas en 1993 – 1994.

Por su parte está la otra forma de ver dice que incluir la expectativa, no es necesario porque los usuarios su nivel de expectativa es alto. Que conllevo a escalas diferente a la escalas SERVQUAL, como el Servpref de Cronin y Taylor de 1992, la Escala de Calidad del Servicio siendo menor el de Dabholkar también otros o el Modelo Multidimensional de Brady y Cronin del 2001.

Aquellos últimos autores dicen que su planteamiento de medición es la mejor forma de exponer la dificultad de la forma de ver la conceptualización de calidad de servicio vigente en las bibliografías de hoy.

Es desde esta forma de ver la calidad percibida, que se expresa mediante una serie de constructos una variable multidimensional con altas correlaciones. Expresa Parasuraman no son universales son específicos el tipo de servicio evaluado. Para desarrollar esto acudir a estudios cualitativos que son específicos. Babakus y Boller en 1992, midió la calidad globalmente es más usado con un único ítem le falta consistencia psicométrica porque satisfacción no es directamente observable es considerada con definición abstracto, mediante varios indicadores debe ser observada (Martínez y Martínez, s.f.).

### **Dimensiones de la variable satisfacción**

Para el bienestar del usuario externo del servicio Service Quality (SERVQUAL) se utiliza el modelo de evaluación de la calidad del objetivo es que la institución debe elevar la calidad del servicio. Empleando un formulario con 5 aspectos para determine la calidad:

Con escala de respuesta para entender expectativas del usuarios en relación a atención de servicio. Este a su vez es herramienta de mejora, desarrollo igualando con otras instituciones. Ser cual calcula expectativas del usuario referente a la atención que da la institución en los cinco aspectos mencionados anteriormente, contraponiendo aquella medida y la valoración que el usuario mira del servicio.

Reconociendo aquellos cinco aspectos correspondientes a principios de evaluación que empleados por usuarios que evaluar la calidad del servicio.

**Confiabilidad:** Capacidad de ejecutar la atención con manera confiable cuidadosa.

**Capacidad de Respuesta:** Determinación, aptitud asistiendo clientes suministrar una atención eficiente y rápida.

**Seguridad:** Capacidad de inspirar confianza credibilidad en la atención y las competencias de los empleados.

**Empatía:** Es la acción de dar servicio personalizada a una organización también a los usuarios.

**Componentes Tangibles:** Aspecto como acomodar los muebles, inmuebles del establecimiento de salud, y componentes para comunicarse. Estos aspectos del grado de atención son evaluados a través del formulario Servqual.

En otro sentido Cabello (2012), estableció la conexión en cuanto a la forma de comportarse los usuarios también la respuesta obtenida su estado de salud personal. La satisfacción de los pacientes se puede saber conociendo la opinión del usuario una vez realizada su consulta y la expectativa que poseía el mismo antes del chequeo médico, siendo un paciente satisfecho quien posee expectativas cuyo valor es positivo .

El MINSA (2011) a través de sus entidades respectivas y la ley N°27657 según el artículo 1° se resolvió aprobar la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Granado (2017). Estableció que el conocer la forma de pensar de los clientes que asisten a los establecimientos de salud, son fundamentales para establecer una definición adecuada de calidad, puesto que el estar al tanto de la percepción de los usuarios permite establecer formas correctas de mejorar los servicios prestados y elevar los niveles de satisfacción por parte de los pacientes.

Seclen-Palacion y Darras (2005), indicaron: que la satisfacción de usuarios que asisten a los establecimientos de salud está ligada con el cumplimiento de una necesidad cumplida bien , y es de importancia principalmente en 4 áreas: (1) realizar comparaciones entre los distintos programas de salud, (2) establecer que se puede mejorar las áreas de salud para elevar la percepción de satisfacción de los pacientes,(3) ayudar a las instituciones que poseen dificultades en cuanto a la

prestación de los servicios ,(4) la relación entre el comportamiento del paciente y resultados de mejorar su salud.

Thompson , Col (1995), señalaron : que la satisfacción de los pacientes se puede ver influenciada por distintos aspectos: (1) por recibir servicios de calidad, (2) que cubra las expectativas , (3) el usuario se pueda ir insatisfecho al recibir atención deficiente si el mismo acude con expectativas bajas, (4 )su percepción le indica que recibió justo lo que esperaba o incluso más de lo que merecía, desde el momento en que ingresan al centro de salud hasta retirarse, (5) busca cumplir y abarcar las expectativas que se proponen alcanzar tanto la organización como las que espera recibir el paciente.

Según los tés de Satisfacción de Usuarios Externos del (Minsa) (2002). Clientes que asisten a los establecimientos de salud y se les aplican encuestas indican que la atención medica recibida es buena, sin embargo, esto no es un indicador de que la atención es de calidad, simplemente se puede deber a que los usuarios acuden a los centros de salud con bajas expectativa sindicando que la satisfacción de usuarios que asisten a los establecimientos de salud está ligada con el cumplimiento de una necesidad llevada a cabo de la mejor forma posible, y es de importancia principalmente en 4 áreas: realizar comparaciones entre los distintos programas de salud, establecer que se puede mejorar dentro de las áreas de salud para elevar la percepción de satisfacción por parte de los pacientes, ayudar a las instituciones que poseen dificultades en cuanto a la prestación de los servicios y por último la relación entre el comportamiento del paciente y resultados de mejorar su salud.

Cantos Aguirre (2011), estableció que se debe llegar a un balance o un conocimiento real sobre las expectativas con las que acuden los usuarios a los centros de salud y la opinión o satisfacción con la que se retiran de estos.

Trabajos de investigación realizados indican que las expectativas con las cuales acuden los pacientes a los servicios de salud no son alcanzadas, lo cual permite hacerse la pregunta de qué aspectos se pueden mejorar para lograr

alcanzar estas expectativas y lograr elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Colunga Rodríguez (2007). Indicó que estudios realizados en unidades de medicina familiar en Guadalajara permite conocer que se aplican instrumentos para saber el grado de satisfacción de los clientes y sus familiares referente a calidad de la asistencia que se da, conociendo así en dos áreas reconocen un 59% y un 53% de nivel de satisfacción por parte de clientes

Satisfacción de los clientes que acuden a los establecimientos de salud permite conocer nivel de calidad de los servicios ofrecidos, tal vez lograr cambiar las respuestas de los pacientes, dado que muchos usuarios insisten en estar satisfechos con la atención recibida a pesar de haber recibidos servicios deficientes.

Como una herramienta de investigación las encuestas son uno de los métodos más aplicados permiten conocer los grados de satisfacción de los clientes en cuanto, a asistencia obtenida sin embargo estas opiniones no representan el conocimiento general de la población Donabedian, en las confrontaciones referente a tipos de la calidad indica que el modelo industrial busca que el consumidor sea el encargado de establecer si un servicio o bien es o no de calidad, es quien realmente decide si el producto cumple o es capaz de satisfacer las necesidades para la cual es adquirido, el objetivo de esto no es solo satisfacer al consumidor, si no también lograr un sentido de pertenencia, es decir que este se sienta identificado con la calidad del producto, así como también para que siga adquiriéndolo y recomendándolo con sus conocidos, lo cual permite la expansión y el crecimiento de los proveedores, por esto se dice que aunque si bien los conocimientos y habilidades técnicas y científicas son importantes para el desarrollo de servicios de calidad es la opinión final del consumidor establece si un productos son o no de calidad.

Este autor también hace referencia al modelo que se sigue para prestar atención en cuanto a salud, podemos observar las igualdades y las desigualdades



del mismo. Más sin embargo un gran parecido se observa en la necesidad de buscar en los usuarios la satisfacción por medio de la asistencia en los servicios que corresponden, estos tiene que ser gratos y aceptables, por medio de esto y de la forma; posee una gran importancia a pesar de no seguir el ejemplo industrial, se toman en cuenta las prioridades de los usuarios con conocimiento correspondiente al transcurso y al cierre de los resultados; esto constituye el componente principal para toda interpretación que converja con la calidad de consulta asistida en salud.; dentro de la calidad y su definición. También se agrega esto al bienestar económico y a las tensiones ocultas en la definición de una atención de calidad por la salud.

En relación a los sujetos, prosigue Donabedian, no se provee únicamente la satisfacción, puesto que los pacientes pueden no poseer la capacidad de diferir una buena atención de una mala atención. Los expertos en el tema de salud, adquieren la responsabilidad económica o de la confianza a la hora de ejercer sus acciones en pro de los pacientes, nuestras definiciones con respecto al manejo de las relaciones son incomparablemente más complejas que las reciprocidades entre los clientes y los proveedores en el área de negocios.

Si decimos que mantener buena salud es resultado de muchos esfuerzos El volumen de educación hacia los usuarios en la realización de sus cuidados en la salud, es un mérito resaltante en la atención sanitaria según su calidad. Por último, afirmamos que los trabajadores de la salud proceden mediante un pacto social desemejante al que rige la industria y los negocios; en correlación con su compromiso en pro de la sociedad. De manera que son garantes del bienestar individual y colectivo. Su responsabilidad social recae en la obligación de concreta una equidad para el repartimiento de beneficios en la atención para la salud.

En Perú la calidad y la satisfacción que pueden distinguir los clientes, es una anomalía incomprensible, los planteamientos y las metodologías de calidad son nuevos. En el argumento hacia la calidad en los servicios del área de la salud comenzaron a surgir por la época de los 80, el interés se hizo notar hacia al área de los servicios del estado y particulares. El (Minsa) a través el transcurso de su modernización, comienza a ampliar los propósitos de Mejoramiento Continuo de la

Calidad, tomando en cuenta la organización, los planes, la estimación y las mejoras. En la Política de Salud de 1995- 2000 este planteamiento se lidero y se fue complementado; aquí se definieron las bases centrales; fueron tres: La Equidad, la eficiencia y la Calidad. A partir de ese momento la orientación de la calidad fue abarcando todos los bienes del sector, con una mayor repercusión en los centros hospitalarios del tercer nivel, formando parte así del proceso de modernización en la Gestión Hospitalaria. Luego de ellos los lineamientos Política sectorial 2002-2012 realizaron un notable progreso de manera conceptual; que es derecho de la población.

Los clientes ven la calidad de una forma negativa, las esperanzas, podrían incidir en la conducta de los empleados de las atenciones de la salud posiblemente disminuir la calidad en la asistencia. Por ello usuarios, instan exámenes, procedimientos o métodos no apropiados, motivado a que creen que establecen así una mejor calidad de servicio; en oposición a estos requerimientos. Motivado a esto los reclamos se evalúan con calma y de una manera objetiva para así revelar las fallas, insuficiencias o desacierto de estructura. Al razonar que las quejas del usuario son los motivos de los reclamos. Según Philip Kotler, el cliente define su satisfacción de modo que el grado de estado de anímico como respuesta de la comparación de como rinde el servicio o producto con las esperanzas del cliente”.

### **Crecimiento y Desarrollo (CRED) y satisfacción del usuario**

Minsa (2017).El centro de la política del (Minsa) es cuidar la salud de peruanos. Y aprobó la “Norma técnica de Salud de (CRED) de infantes menores de Cinco Años de edad encargando aquella responsabilidad a la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública de velar por su difusión y seguimiento, de dicha norma. De esta forma se define Crecimiento y Desarrollo (CRED) (Es fundamental en el proceso vital de los seres humanos),

Crecimiento definición: Es el aumento de tamaño del organismo.

Desarrollo definición: Es la aparición de nuevas características o la adquisición de nuevas habilidades, ambos van estrechamente unidos

y es dialectico siendo en los primeros años de vida muy notoria el crecimiento y desarrollo. Dependiendo del cuidado será satisfactorio su crecimiento y desarrollo que será fundamental para el resultado final de la persona con el logro de todas sus potencialidades físicas y mentales, con la finalidad de controlar el correspondiente cuidado de los infantes menores de cinco años de edad apoyando a las familias descubriendo oportunamente riesgos que atenta la buena salud ,y dar facilidades para las intervenciones correspondientes e incrementar la protección y desarrollo integra del infante.(p. 1).

La salud del infante es el centro neurálgico para la Nación Peruana, por eso es importante la satisfacción del cliente, el (Minsa) debe dar el mejores servicios de atención primaria de la salud en favor de la niñez Peruana. Que es nuestro presente y futuro.

#### **1.4 Formulación del Problema**

##### **Problema General**

¿Cómo se relacionan el tiempo de espera y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018?

##### **Problemas Específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Cómo se relaciona el tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018?

###### **Problema específico 2**

¿Cómo se relacionan el tiempo en la sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018?

### **Problema específico 3**

¿Cómo se relaciona el tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018?

## **1.5 Justificación**

### **Justificación teórica**

Desde perspectiva teórica la presente investigación se justifica porque aborda el estudio del tiempo de espera en los centros de salud. Es decir, se centra específicamente en la capacidad de una organización hospitalaria de brindar atención de un modo eficiente y eficaz, observando en ese proceso de realización de parámetros de calidad para los clientes. Porque un aspecto relevante de una organización de salud es velar de manera integral por la salud de sus pacientes, lo importante es atención y el cuidado que dispense la organización a los usuarios. Por ello que se ha recurrido al enfoque de procesos para explicar tiempo de espera, como un conjunto de pasos que se debe seguir para brindar un servicio como el que ha puesto en práctica el Ministerio de Salud con el CRED. Del mismo modo, se corre traslado de la variable satisfacción del usuario externo, recurriéndose para ello a los aportes de Parasuraman (1988) sobre calidad del servicio.

### **Justificación práctica**

El estudio se justifica en esta sección, porque está orientado a resolver un problema inmediato, por ello que adquiere relevancia los modelos. De allí que, para satisfacción del usuario externo, adquiera prestancia el modelo Servqual, para optimizar la calidad del servicio del Centro de salud Villa Los Reyes Callao, al mismo tiempo permite implantar una adecuada gestión de la calidad.

## **Justificación metodológica**

En esta parte, la investigación se orienta a implementar métodos o estrategias orientadas a generar nuevos conocimientos, salvando el impasse que entraña medir variables y hacer una evaluación exhaustiva de fenómenos, situaciones o procesos. Siendo necesario para ello crear o adaptar instrumentos para recolectar en su verdadera dimensión, con características de variables de estudio y sobre esa base enriquecer el cuerpo de conocimientos.

## **Justificación social**

Porque contribuye al desarrollo social y participativo, tanto de los clientes como de los servidores del centro de salud Villa Los Reyes, porque desde la variable tiempo de espera, se van optimizar procesos de atención para los clientes ya sea en consulta externa, urgencias y cirugías menores programadas; atención inmediata del recién nacido ,pero al mismo tiempo, mejorar tanto el servicio percibido como el servicio esperado de los clientes, para que la calidad del servicio contribuya a ser mejores, la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad ,empatía y aspecto tangible, con camino a la excelencia.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

El Tiempo de espera se relaciona con la satisfacción del usuario externo del consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

## **Hipótesis Específicos**

### **Hipótesis específica 1**

El tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión se relaciona con la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

### **Hipótesis específica 2**

El tiempo de espera en sala antes de la consulta se relaciona con la satisfacción del Usuario externo del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

### **Hipótesis específica 3**

El tiempo de atención dentro de la consulta se relaciona con la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el Tiempo de espera y satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.

### **Objetivo Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el tiempo de espera en el trámite de cita en admisión y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación de tiempo de atención dentro del Consultorio y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.

## **II. Método**



## 2.1 Diseño de investigación

El enfoque de investigación fue cuantitativo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), es aquella que usa la recolección de datos para demostrar hipótesis, empleando para ello análisis estadístico.

El tipo de investigación es Sustantiva o básica, porque se dicen en un determinado momento de la realidad y del conocimiento, su fin es dar respuesta objetiva a preguntas que siendo el propósito para aportar la estructuración de teorías científicas; o sea en este caso, generar nuevos conocimientos que tengan que ver con las variables satisfacción laboral. (Carrasco, 2006).

Descriptiva, porque se describió a cada una de las variables de estudio tal y cual se presentaron al momento de la investigación de las variables de estudio como son las variables tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa Los Reyes Callao 2018 (Hernández, et al, 2010, p121).

Correlacional porque tuvo por finalidad conocer la relación que existe entre las variables tiempo de espera y satisfacción del usuario y un contexto particular que, en este caso es el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa Los Reyes Callao 2018 (Hernández, et al, 2010, p122).

El método utilizado fue hipotético deductivo. Se hizo la mirada del fenómeno a estudiar, se confirmó la certeza de los manifestados definidos. Basándose en esto se dijeron los problemas correspondientes y después del análisis respectivo Este método combina la reflexión racional, con la observación de la realidad la observación y la comprobación (Lorenzano, 1994).

El diseño de investigación fue no experimental porque se establece en el estudio no se manipuló ninguna variable, ni se alteraron las condiciones del medio donde se dieron los hechos, solo se observó y registraron tal y como ocurrió en

la realidad. Por eso, en el estudio se empleó un diseño no experimental, según Hernández et al, (2014), “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables sólo se miran los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p. 149)

Asimismo, se puede decir que fue de corte transversal, estudios que en un solo momento, en un tiempo único recolectan datos (Hernández, 2010)

Podemos visualizar en el siguiente esquema de forma gráfica cómo se relacionaron las variables:

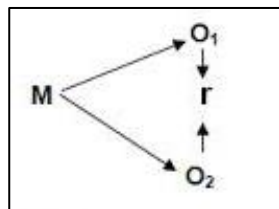


Figura 3. Esquema de diseño correlacional

Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1: Tiempo de espera

O<sub>2</sub> = observación de la variable 2: Satisfacción

r = relación entre las observaciones de las variables

## 2.2 Variables, Operacionalización

### 2.2.1 Variable 1: tiempo de espera

#### Definición conceptual

Según Pashanaste y Pinedo (2016) en su investigación. *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud*, tesis de maestría

realizado en Moronacocha, Iquitos Universidad Nacional de la Amazonía Peruana definieron el tiempo de espera: “es el tiempo que espera en cola un usuario, hasta recibir atención de salud” (p. 25).

Las autoras desarrollaron un enfoque preventivo de mejora de la atención al ciudadano, basado en la escucha del ciudadano.

### **Definición Operacional de la variable tiempo de espera**

Consta de un registro de evaluación que refieren el tiempo de espera que va de acuerdo a tres preguntas: 1 ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?, ¿Cuánto tiempo espero en sala de espera?, ¿cuánto tiempo duro la atención dentro del consultorio? Y cada pregunta se asigna una puntuación de 1 a 5: dimensiones e indicadores seleccionados, se registra lo indicado por los pacientes utilizando los valores en minutos.

## **2.2.2 Variable 2: Satisfacción de los usuarios del consultorio de Crecimiento y Desarrollo**

### **Definición conceptual**

Seclen – Palacin y Darras (2005) Definieron: “satisfacción es recibir un servicio relevante, el cumplimiento de una necesidad, gusto o deseo se sentir satisfacción.” (p. 127).

### **Definición Operacional**

Consta de 35 preguntas distribuidas en sus cinco dimensiones o factores. Para ponderar las respuestas según se aprecia en la ficha técnica siguiente se usó una escala de Likert con tres opciones para contestar desde “Nunca” “A veces” “Siempre”, El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción del usuario para cada dimensión. Para la calificación del instrumento se utilizan cinco categorías diagnósticas de evaluación y se aplican para cada factor y para el puntaje total

Tabla 5

*Matriz de operacionalización de la variable tiempo de espera*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	niveles
Tiempo del trámite de cita en Admisión	Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa.	1	1. Más de 2 horas 2. De 1 a 2 horas	Tiempo de espera excesiva ( de 1 – más de 2Horas
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta.	2	3. De 31 a 59 minutos 4. De 16 a 30 minutos 5. De 10 a 15 minutos	Tiempo de espera moderada (31-59, minutos)
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	3		Tiempo de espera adecuado (10-30 min)

Tabla 6

*Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala	Niveles
Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	1, 2, 3, 4, 5,6,7		Insatisfecho 35 -58
Capacidad de respuesta	Servir al usuario en forma rápida y oportuna.	8,9, 10, 11, 12, 13, 14	Nunca(1) A veces(2) Siempre(3)	Satisfecho 59 - 82 Muy Satisfecho 83 – 105
Seguridad	Confianza en la actitud del personal de atención.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,		
Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario.	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28		Insatisfecho 7 - 12 Satisfecho 13 - 17
Aspecto tangible	Condición y apariencia de las instalaciones físicas del servicio	29 30, 31, 32, 33, 34, 35		Muy Satisfecho 18 – 21

**2.3 Población y muestra****2.3.1 Población**

Hernández, et al; (2014, p. 174) señalaron que la población o universo es “conjunto de elementos que tienen características comunes”. En base a este concepto, la

población que se consideró fueron 455 usuarios externos del consultorio Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

### **Criterios de selección**

#### **Inclusión**

Usuario externo (acompañante) de niños(as) de 0-2 años de edad que se atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud villa los reyes callao 2018.

#### **Exclusión**

Usuario externo (acompañante) niños(as) mayor de 2 años de vida

Usuario externo (acompañante) de niño que no desee participar en la investigación.

### **2.3.2 Muestra.**

Hernández, et al. (2014) afirma que la muestra es subconjunto o parte de una población (p.174).

La medida de la muestra fue calculada mediante la aplicación de la fórmula y con un nivel de confianza del 95%.

De manera que recurriendo a la fórmula de Cochran se determinó el tamaño de la muestra, esto es 209 usuarios externos del CRED.

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

Donde:

$$N = 455 \quad n = \frac{455 * 3.84 * 0.25}{0.0025 * 454 + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \underline{\underline{436.982}}$$

2.0954

$Z^2 = 1.96$

$n = 209$

$E^2 = 0.05$

$P = 0.5$  (50%)

$Q = 0.5$  (50%)

### **2.3.3 Muestreo**

La selección de los elementos de la muestra se realiza mediante el muestreo Probabilístico por conveniencia en el que “los elementos de una muestra se Seleccionan sólo en base al hecho de que son fáciles, económicos o convenientes de muestrear” (Levine, Berenson y Krehbiel, 2006, p. 221).

## **2.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica e instrumentos para recolección de los datos**

En diseño de este estudio fue considerado como técnica y recolección de datos a través de encuesta: Que es un procedimiento que se sigue para recoger información de una unidad de análisis y de esta forma obtener elementos precisos de la variable de estudio. Por tanto, es un medio que permite recabar información sobre la porción de realidad o fenómeno estudiado. Una idea similar la expresa Sánchez y Reyes (2015) cuando afirman que las técnicas para recolectar los datos empíricos, se ajustan al diseño de investigación que ha establecido el investigador.

#### **Instrumento.**

Para recolectar los datos, se utilizó la encuesta basada en modelo Servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993, se realizó una adaptación al contexto de un servicio de control de crecimiento y desarrollo y recoger información sobre cómo

se encuentra la calidad de atención del consultorio. Hernández et (2014) manifiesta lo siguiente: “son una serie de preguntas para medir una o más variables” (p.217).La encuesta o instrumento de evaluación consta de dos cuestionarios:

### **El instrumento tiempo de espera con su ficha técnica**

**Nombre:** Instrumento para evaluación en tiempo de espera

**Autor y año:** (Pashanaste y Pinedo, 2016).

**Procedencia:** Iquitos- Perú.

**Adaptación:** Antonia Fortunata Auris Ñañez.

**Su forma de que se aplicó:** fue Individual.

**El grupo a quien se aplicó:** Todos.

**Tiempo que duro:** fue 20 minutos por individuo.

**Objetivo:** Determinar cuantificando cuanto tiempo esperaron los usuarios del consultorio de crecimiento y desarrollo.

**Descripción:** instrumento de 3 preguntas que se recogieron información de usuarios externos (acompañantes) menores de 2 los años atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018. Se aplicó los usuarios que se seleccionaron como muestra, teniendo un criterio de selección indicado en la muestra.

Tabla 7

*Baremo de la variable tiempo de espera por dimensiones.*

Dimensiones	Excesiva	Moderada	Adecuado
Tiempo del trámite de la cita en admisión.	1 a más de 2 horas	31-59 minutos	10-30 minutos
Tiempo esperando en la sala de espera.	1 a más de 2 horas	31-59 minutos	10-30 minutos
Tiempo que duro la atención durante la consulta.	1ª más 2 horas	31-59 minutos	10-30 minutos

Tabla 8

Baremo de la variable tiempo de espera.

Niveles	Rango de la variable
Excesiva	Más de -2 horas
Moderada	31-59 min
Adecuado	10-30 min

### **Ficha técnica de la escala de satisfacción del usuario**

**Nombre:** Cuestionario basado en el modelo Servqual, se midió la satisfacción del usuario externo con escala de respuestas polifónicas o tipo Likert.

**Autor:** Adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993.

**Adaptado:** Antonia Fortunata Auris Ñañez.

**Forma de aplicación:** Individual.

**Grupo de aplicabilidad:** Todos

**Duración:** 20 minutos.

**Objetivo:** Para determinar cuantitativamente cuál es el grado de expectativa de los usuarios del consultorio de crecimiento y desarrollo.

**Descripción:** instrumento de 35 preguntas que recogen información de usuarios externos con niños (as) menores de 2 años atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud de Villa los Reyes Callao 2018. Se aplicó a los usuarios que se seleccionaron como muestra, teniendo un criterio de selección indicado en la muestra. Se asume la escala de 1 al 3, como: Nunca (1) a veces (2), siempre (3) se asume un baremo para la variable y las dimensiones.



Tabla 9

*Baremo de la variable satisfacción del usuario externo por dimensiones*

Niveles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Insatisfecho	1 -7	1 - 7	1- 7	1 - 7	1 - 7
Satisfecho	8 -14	8 - 14	8 - 14	8 - 14	8 - 14
Muy satisfecho	15-21	15 - 21	15 - 21	15 -21	15 - 21

Tabla 10

*Baremo de la variable satisfacción del usuario externo*

Niveles	Rango de la variable
Insatisfecho	35-58
Satisfecho	59-82
Muy satisfecho	83-105

**Validez**

La validez de contenido del instrumento de tiempo de espera cuenta con la validez de contenido el que fue elaborado por las autoras: Pashanaste y Pinedo (2016). Y del instrumento de satisfacción del usuario, fue validado por juicio de expertos y prueba piloto como se detalla a continuación.

Tabla 11

*Validez del instrumento que mide la expectativa de satisfacción de los usuarios, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Dra. Teresa De Jesús Campana Añasco	Si	Si	Si	Si	
Mg.Edgar L. Alvizuri Gómez	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre	Si	Si	Si	Si	

Tabla 12

*Validez del instrumento que mide el tiempo de espera de los usuarios, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Dra. Teresa De Jesús Campana Añasco	Si	Si	Si	Si	
Mg .Edgar L. Alvizuri Gómez	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre	Si	Si	Si	Si	

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Con respecto del instrumento de tiempo de espera, es una ficha de registro sobre el tiempo de espera realizado por las autoras: Pashanaste y Pinedo (2016), el cual logró una confiabilidad de 0.87, es decir es considerada como alta. Mientras el instrumento de Satisfacción del usuario se obtuvo un Alfa de Cronbach = 0.83, fiabilidad que es considerada como alta.

Tabla 13

*Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Tiempo de espera	0.87	3
Satisfacción del usuario externo	0.83	35

**2.5 Método de análisis de los datos****Organización de los datos**

Una vez aplicado los cuestionarios en el trabajo de campo, para definir relación existente entre el tiempo para tramitar la cita espera en el trámite para la cita en admisión y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Villa los Reyes Callao 2018, el siguiente paso consistió en organizar los datos consignados en los cuestionarios, en una matriz de doble entrada.

**Análisis de los datos**

En este apartado se tomó en consideración los métodos estadísticos de índole descriptiva e inferencial, para una adecuada interpretación de los resultados. En lo que se refiere a la estadística descriptiva, se recurrió a la organización de los datos en tablas invariadas e invariadas, donde se consignaron tanto las frecuencias absolutas como porcentuales de las variables y dimensiones, materia de estudio. En suma, se siguió la línea del método estadístico que establece tabular los datos, una vez organizada la información en las tablas de frecuencias con sus respectivos gráficos de barras porcentuales; el siguiente paso consistió en identificar las frecuencias a través de las puntuaciones directas, para re categorizarlas a partir de los niveles y rangos establecidos en la operacionalización de las variables. A partir de este instante, las categorías permiten dar una mejor interpretación a los resultados de las encuestas de los usuarios externos que llevan a los niños menores de 2 años para su atención en el consultorio de CRED.

En la parte inferencial, se aplicó en el contraste de hipótesis la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman. Esta prueba estadística se caracteriza porque determina la relación entre dos variables cualitativas, pero además permite interpretar en su dirección y magnitud el coeficiente de correlación obtenido sobre la base del valor  $p = .05$ . Esta prueba para variables cualitativas de tipo ordinal, también se denomina prueba de distribución libre.

La fórmula del coeficiente de correlación de Spearman es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

*Figura 4.* Formula de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Donde D es diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de X y N es el número de sujetos.

Asimismo, se usaron la Técnica del fichaje y su instrumento las fichas bibliográficas, que ha sido empleada para registrar la indagación de bases teóricas del estudio; Técnica de ensayo en pequeños grupos, para hacer una prueba piloto con la escala de satisfacción del usuario de los usuarios externos, técnica del Software SPSS, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

## **2.6 Aspectos éticos**

Tuvo presente protocolos para investigación establecidos por Universidad César Vallejo, razón por el cual se consideró como aspecto relevante el consentimiento informado de los sujetos a quienes se entrevistó. Es decir, se les brindó la información pertinente de modo transparente acerca del objetivo de la investigación, para que de manera voluntaria ellos pudieran expresar su opinión y de parte de la tesista resguardar la confidencialidad de las respuestas vertidas, recalcando en todo momento, el uso enteramente académico de los datos recolectados.

Otro aspecto ético de interés que tiene singular importancia es el respeto a la propiedad de las ideas de los autores, asumiendo una actitud transparente en todo momento. Por ello se reivindica en todo momento la aplicación de las Normas APA adecuadas para el informe de investigación, permitiendo en todo momento reconocer la autoría de las ideas y conceptos vertidos por los autores referentes citados en el presente estudio.

Finalmente, señalar que se presentaron limitaciones que fueron superadas, merced a la orientación de la asesora de tesis y de muchos colegas que apoyaron en la culminación de este estudio; sin embargo, la tesista asume la entera responsabilidad del presente trabajo.

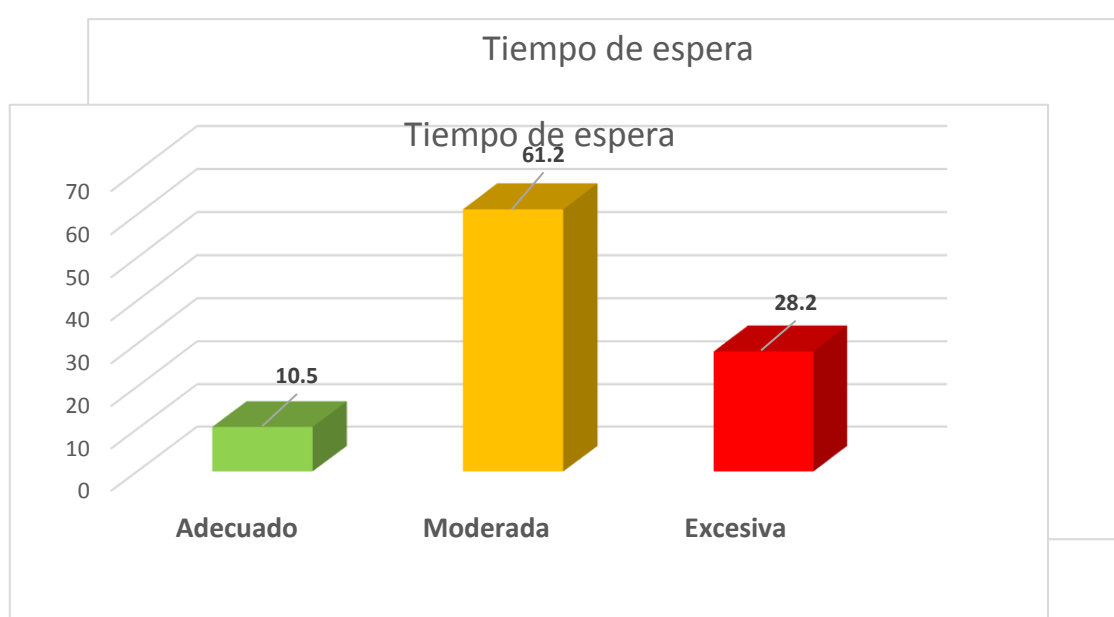
### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivos de los datos

Tabla 14

*Frecuencia del nivel de tiempo de espera del usuario externo del consultorio externo de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao del 2018*

Nivel tiempo de espera	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	22	10.5
Moderada	128	61.2
Excesiva	59	28.2
Total	209	100.0



*Figura 5. Grafico de barras porcentual de la variable Tiempo de espera del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.*

#### Interpretación

De la tabla 14 y figura 5 se observa según las percepciones de los usuarios externos consideraron que el tiempo de espera era moderada (61.24%), mientras otro grupo consideró que la espera era excesiva (28.2%). No obstante otros estimaron que dicha espera era adecuado (10.5%). De la obtención de los resultados se infiere que el nivel de percepción de usuarios externos sobre el tiempo de espera, se fijó en el nivel moderado. Es decir, es el nivel de mayor frecuencia en tiempo de espera

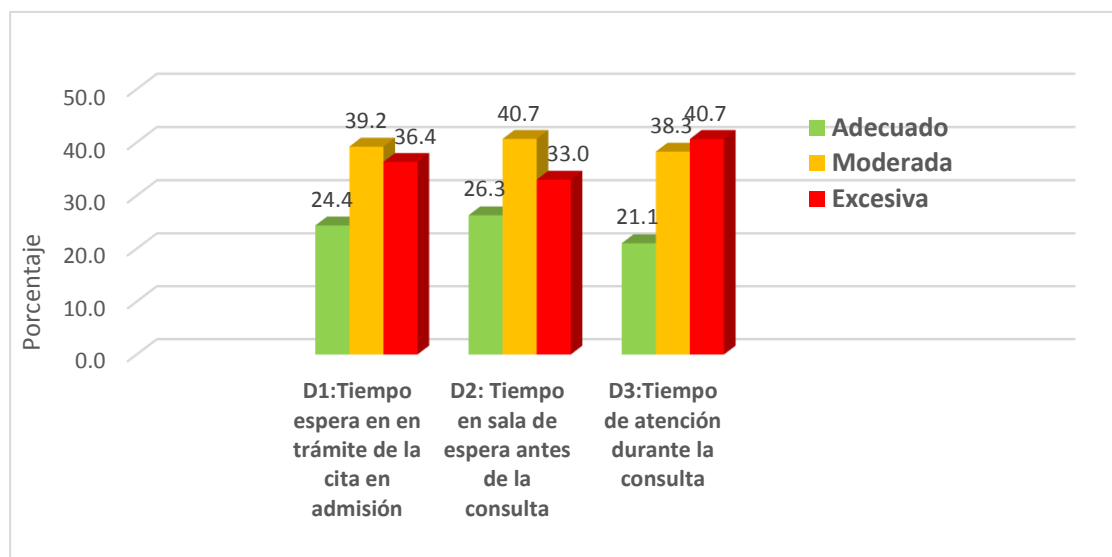
cuando se tramitan cita en admisión, sala de espera antes de la consulta, y la atención dentro del consultorio.

**Descripción de los resultados de las dimensiones:1) Tiempo de espera en trámite de la cita en admisión,2) tiempo en sala de espera antes de la consulta,3) tiempo de atención durante la consulta**

Tabla 15

Frecuencias porcentuales de los niveles de *Tiempo de espera del usuario externo del consultorio de CRED del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018, según dimensiones.*

Niveles	Frecuencia		%		Frecuencia		%	
	Adecuado	Moderada	Excesiva	Adecuado	Moderada	Excesiva		
D1:Tiempo espera en trámite de la cita en admisión	51	24,4	82	39,2	76	36,4		
D2: Tiempo en sala de espera antes de la consulta	55	26,3	85	40,7	69	33,0		
D3:Tiempo de atención durante la consulta	44	21,1	80	38,3	85	40,7		



*Figura 6: grafico de barras porcentuales de las dimensiones de tiempo de espera del usuario externo del consultorio de CRED del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018,*



## Interpretación

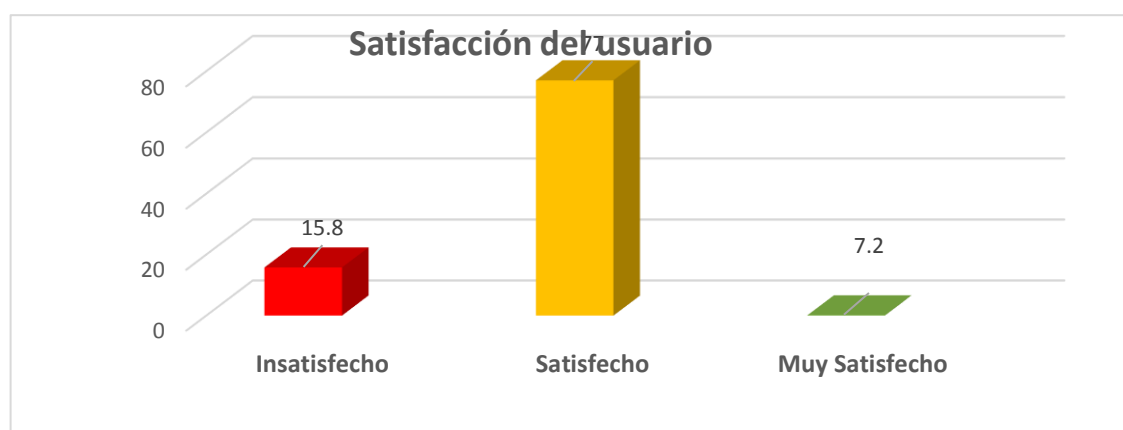
De la tabla 15 y figura 6 se observa según la percepción de los usuarios externos que se atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Villa los Reyes 2018, considera según la dimensión 1 el tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión es adecuada (24.4%), moderada (39.2%) y excesiva el (36.4%) no obstante otros consideraron en la dimensión 2 el tiempo en sala de espera antes de la consulta ,adecuada el (26.3%),moderada ,(40.7%), y excesiva (33.0).y en la dimensión 3 tiempo de atención durante la consulta ,consideraron adecuada (21.1%),moderada el(38.3%) y consideraron excesiva el(40.7%) de los resultados consideraron el de mayor frecuencia en esta tercera dimensión .

## Descripción de los resultados de la variable satisfacción del usuario

Tabla 16

*Frecuencia porcentual de la variable satisfacción del usuario externo del usuario externo del consultorio externo de CRED del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
In		15.8
satisfecho	33	
Satisfecho	161	77.0
Muy Satisfecho	15	7.2
Total	209	100.0



*Figura 7 Grafica de barras porcentual de las variables Satisfacción del usuario externo del Consultorio de CRED del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018*

## .Interpretación

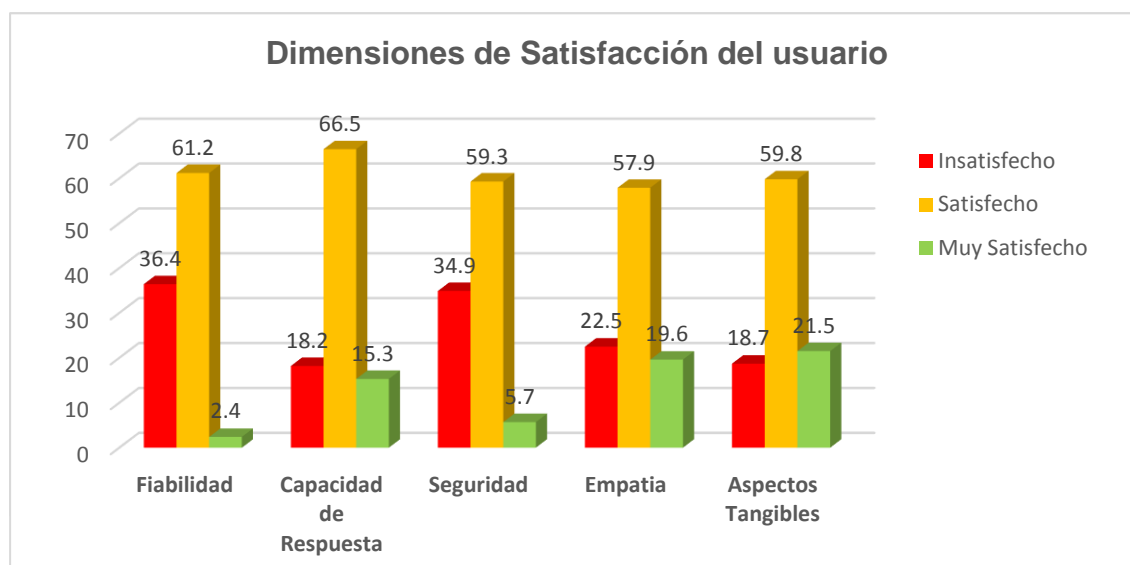
En el Consultorio de CRED del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018 estiman con más frecuencia en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles que ofrecen juntos mejor satisfacción de los usuarios externos en la dimensión que muestra mayor cantidad de frecuencia es el nivel satisfecho.

### Descripción de los resultados de las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, Empatía, aspectos tangibles

Tabla 17

*Satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018, según dimensiones.*

Niveles	Frecuencia		%		Frecuencia		%	
	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho					
Fiabilidad	76	36.4	128	61.2	5	2.4		
Capacidad de Respuesta	38	18.2	139	66.5	32	15.3		
Seguridad	73	34.9	124	59.3	12	5.7		
Empatía	47	22.5	121	57.9	41	19.6		
Aspectos Tangibles	39	18.7	125	59.8	45	21.5		



*Figura 8* .Gráfico de barras porcentual de las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, Empatía, aspectos tangibles de los usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.

## **Interpretación**

De la tabla 17 y figura 8 se observa de acuerdo a las percepciones de los usuarios externos del Consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018, en la dimensión fiabilidad: El 34% se consideró su satisfacción en el nivel insatisfecho, mientras el 61.1% se consideraron en el nivel satisfecho, en cambio el 2.4% estimó en el nivel muy satisfecho.

En la dimensión Capacidad de respuesta: Los usuarios externos percibieron 18.2% estar en el nivel insatisfechos, mientras el 66.5% percibieron estar en el nivel satisfechos, y el 15.3% consideraron estar en el nivel muy satisfechos.

De la dimensión seguridad se observa de acuerdo a los resultados obtenidos se colige que el 34.9% consideraron su satisfacción en seguridad el nivel percibido fue insatisfecho, y el 59.3% consideró su satisfacción en el nivel satisfecho, en cambio el 5.7% señalaron el nivel muy satisfechos y de la dimensión empatía el 22.5% estimó un nivel de insatisfacción, y el 57.95% consideró su satisfacción en el nivel satisfecho, en cambio el 19.6% consideró su satisfacción en el nivel muy satisfecho.

En la descripción de los resultados de la dimensión aspectos tangibles el 18.7% consideró su satisfacción en el nivel insatisfecho, mientras el 59.8% consideró su satisfacción en el nivel satisfecho, en cambio el 21.5% estimó el nivel de muy satisfecho, de los resultados obtenidos se colige que los niveles percibidos de los usuarios externos del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018 estiman con más frecuencia los niveles de satisfecho en las cinco dimensiones.

## 3.2. Análisis inferencial

### 3.2.1. Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento de CRED del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

**Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ )**

**Reglas de decisión:**

**Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.**

**Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.**

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 18

*Relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de CRED del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.*

			Tiempo de espera	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coeficiente de correlación	1.000	-.753**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	209	209
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	-.753**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	209	209

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

### Descripción del grado de relación entre las variables

El resultado del análisis estadístico da cuenta de una relación Rho = -0.753 entre las variables: tiempo de espera y satisfacción del usuario. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es negativa y además refleja una magnitud alta, según la correlación Rho de Spearman hallada

## **Decisión estadística**

La obtención de  $p=0.000$  muestra que la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: A menor tiempo de espera, mejores serán las puntuaciones en el nivel satisfecho de los usuarios externos del CRED del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

### **3.2.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

$H_0$ : No existe relación significativa entre tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 20178

$H_1$ : Existe relación significativa entre tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha= 0.05$ )

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

*Relación entre tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.*

			Tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión	Coeficiente de correlación	1.000	-.567**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	209	209
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	-.567**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	209	209

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

### **Descripción del grado de relación entre las variables**

El resultado del análisis estadístico da cuenta de una relación  $Rho = -0.567$  entre las variables: tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y satisfacción del usuario. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es negativa y además refleja una magnitud moderada, según la correlación Rho de Spearman hallada.

### **Decisión estadística**

La obtención de  $p=0.000$  muestra que la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: A menor tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión, mejores serán las puntuaciones en el nivel satisfecho de los usuarios externos del CRED del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018

### **Hipótesis específica 2**

$H_0$ : No existe relación significativa entre tiempo de espera en sala antes de la consulta y la satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre tiempo de espera en sala antes de la consulta y la satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ )

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 20

*Relación entre tiempo de espera en sala antes de la consulta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.*

			Tiempo de espera en sala antes de la consulta	Satisfacción del usuario externo
Rho	Tiempo de espera en sala antes de la consulta	Coeficiente de correlación	1.000	-.570**
		Sig. (bilateral)	.	.000
de Spearman	Satisfacción del usuario	N	209	209
		Coeficiente de correlación	-.570**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	209	209

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

### Descripción del grado de relación entre las variables

El resultado del análisis estadístico da cuenta de una relación  $Rho = -0.570$  entre las variables: tiempo de espera en sala antes de la consulta y satisfacción del usuario. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es negativa y además refleja una magnitud moderada, según la correlación Rho de Spearman hallada.

### Decisión estadística

La obtención de  $p=0.000$  muestra que la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye

que: A un tiempo de espera mínima en sala antes de la consulta, mejores serán las puntuaciones en el nivel satisfecho de los usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ )

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 21

*Relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.*

			Tiempo de atención dentro de la consulta	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Tiempo de atención dentro de la consulta	Coeficiente de correlación	1.000	-.501**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Satisfacción del usuario	N	209	209
		Coeficiente de correlación	-.501**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	209	209

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



### **Descripción del grado de relación entre las variables**

El resultado del análisis estadístico da cuenta de una relación  $Rho = -0.501$  entre las variables: tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es negativa y además refleja una magnitud moderada, según la correlación Rho de Spearman hallada.

### **Decisión estadística**

La obtención de  $p=0.000$  muestra que la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: A un tiempo de espera mínimo, mejores serán las puntuaciones en el nivel satisfacción de los usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

## **IV. Discusión**

Del análisis de las características del presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa de los Reyes Callao 2018 en relación de los diferentes autores y contactos. Se halló diferentes resultados los cuales han sido comparados y contrastados con los resultados conclusiones de los antecedentes previamente citado y de manera especial lo que se fijó en el trabajo de campo fue la articulación de las dos variables de estudio ya citados, desde el punto de vista de los diferentes autores desarrollados en diferentes contextos, en relación de los resultados descriptivos y tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión, tiempo de espera en sala antes de la consulta y en la atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario desplegado en los siguientes componentes: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangible, que son las dimensiones del modelo Servqual.

Con respecto a la hipótesis general, el estudio empírico efectuado entre los usuarios externos arrojó de acuerdo con la formulación de la hipótesis general la existencia de relación inversa y significativa entre el tiempo de espera y satisfacción del usuario externo ( $Rho = -.753$ ,  $p = .000 < .05$ ). El grado de esta correlación se debe a la presencia de puntuaciones categóricas en tiempo de espera en el nivel moderado (61.2%) con un nivel medio de la satisfacción del usuario externo, lo que da lugar a una correlación .muy satisfecha Este resultado coincide con lo hallado por Fontova-Almató, Juvinyà-Canal y Suñer-Soler (2015) en cuya investigación influencia del tiempo de espera en la satisfacción del paciente y acompañantes se observó, a menor tiempo de espera percibido hasta ser atendidos por la enfermera de triaje, mayor satisfacción global ( $\rho = -0,242$ ,  $p < 0,001$ ) y a menor tiempo de espera percibido hasta la visita médica, mayor satisfacción global ( $\rho = -0,304$ ;  $p < 0,001$ ).

En otro estudio similar Hsia, R. Y Schuur J. (2014), encontró que existe correlación negativa normal entre tiempo de espera y satisfacción de pacientes en salas de emergencias durante el proceso de atención de emergencia, es decir a mayor tiempo de espera en el proceso de atención de emergencia, menor

satisfacción, esta correlación es estadísticamente altamente significativa ( $r = -0.609$   $p < 0.001$ ). Sin embargo, un resultado parecido encontrado desde una perspectiva descriptiva lo hallaron.

Pashanaste y Pinedo (2016) quienes realizaron la investigación titulada Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, más de la mitad de los usuarios se mostró satisfecho con la atención recibida por parte del personal médico tomando en cuenta el tiempo de espera desde el momento que realizan el trámite para obtener la cita, luego el tiempo transcurrido en la sala de esperas, hasta que son atendidos por el médico tratante.

Pero el hallazgo que más se asemeja es lo encontrado en la tesis de Quispe (2015), con la investigación titulada nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio en el área de hospitalización del servicio de ginecología del hospital Vitarte quien encontró en relación al nivel muy satisfecho de satisfacción con la atención proporcionada en establecimientos de salud fue: Más De la mitad Satisfecho, la cuarta parte Insatisfecho, y la tercera parte ni Satisfecho- ni Insatisfecho. La cantidad de usuarios de consulta externa de salud por tiempos de espera en consultorio médico en el departamento de Loreto fueron: por tiempo de espera fue el siguiente: El 5.4% menos de 16 minutos, a) 16.6% de 16 a 30 minutos, 11.8% de 31 a 45 minutos, b) 66.2% de 16 minutos a más.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se encontró de la evidencia empírica procesada una correlación Rho de Spearman ( $Rho = -.567$ ,  $p = .000$ ) entre el tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y satisfacción del usuario externo, donde el nivel predominante fue moderado en segundo lugar la relación de nivel excesiva y finalmente, adecuado Estos resultados coinciden con el estudio de Font ova, Juvinyà y Suñer-Soler (2015) sobre la Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y allegados, consideró como propósito estudiar la satisfacción de los pacientes y acompañantes en el área de urgencia, en correlación al turno de espera, el diseño de Estudio observacional transversal en el servicio de Urgencias del hospital Figueres (Girona).

De modo similar Del Salto (2014) en su trabajo evaluación de calidad y satisfacción del usuario del departamento medico Mejía en el periodo 2012 Iquitos Ecuador encontró que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención las tres cuartas de usuarios y casi el cien por ciento lo hallado con el hallazgo de Tuesta (2015) Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención Pero, sobre todo, que el tiempo de espera en la pre consulta es adecuado expresan más de la mitad de usuarios sin embargo se debe mejorar a favor del usuario.

Respeto a la hipótesis 2, Con la evidencia empírica revela la existencia de una correlación inversa Rho de Spearman ( $Rho = -.570$ ,  $p = .000$ ), lo cual quiere decir que casi la mitad de las opiniones de los usuarios externos se hallan asociadas en el nivel moderada, mientras que menos de la mitad se concentraron en la asociación de niveles excesiva y, solo la cuarta parte de estas opiniones de usuarios externos en el nivel asociado adecuado. Estos resultados coinciden con lo hallado por López Tirado (2015). Al encontrar que del más de la mitad están medianamente satisfecha, menos de la mitad insatisfecha y casi la cuarta parte satisfechos. En sus diferentes dimensiones y niveles ya planteadas

Se puede concluir que el nivel de satisfacción de usuarios externos en cuanto a las diferentes variables de satisfacción del usuario externo en el consultorio de Crecimiento y desarrollo la calidad de atención del profesional de enfermería la mayoría de usuarios expresan estar satisfecho y menos de la mitad insatisfecho.

Con respecto a la hipótesis 3, señalar que el estudio arrojó una correlación Rho de Spearman inversa ( $Rho = -.501$ ,  $p = .000$ ) el cual quiere decir que se trata de una correlación moderada, en donde los niveles asociados satisfecho-medio fue del 36.8%; mientras que en la asociación de niveles excesivo-bajo representó el 14.4% y en la relación adecuada- significó el 6.2%. Estos hallazgos coinciden con lo hallado por Fontova-Almató, Juvinyà-Canal y Suñer-Soler (2015), Hsia y Schuur (2014), Borré (2013), Palacios (2017) y Córdova (2017), cuyas investigaciones

empíricas se enmarcan en la línea de trabajo en torno de tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario. Pues, en la opinión de los usuarios externos que acuden al centro de Salud de Villa Los Reyes Callao 2018, se pone en evidencia una percepción moderada-media y excesiva-baja, el cual quiere decir que hay una opinión desfavorable de los usuarios externos con respecto al tiempo de espera y la satisfacción del servicio que brinda Minsa, porque la desatención de las autoridades políticas y el continuo deterioro de los servicios de salud a favor de la salud privada, conducen a esta percepción en la que solo un 6.0% en promedio, tienen una percepción favorable acerca de la atención que se brinda en dicho centro de salud.

De modo que la evidencia empírica hallada revela que a un menor tiempo de espera mayor será el nivel de satisfacción del usuario externo, por lo que la hipótesis general y específicas se confirman al hallar una relación inversa y altamente significativa, trasluciendo a su vez, la necesidad de establecer mecanismos de gestión apropiados para optimizar el servicio, y garantizar una mejor atención a los usuarios externos.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación negativa entre tiempo de espera y satisfacción del usuario, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ( $Rho = -0.753$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es alta. Además, el valor  $p = 0.000$  es menor a  $0.05$  lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que, a menor tiempo de espera, mejores serán las puntuaciones en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

**Segunda:** El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación negativa entre tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del usuario, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ( $Rho = -0.567$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es moderada. Además, el valor  $p = 0.000$  es menor a  $0.05$  lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que a menor tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión, mejores serán las puntuaciones en el nivel satisfecho de los usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

**Tercera:** El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación negativa entre tiempo de espera en sala antes de la consulta y la satisfacción del usuario, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ( $Rho = -0.570$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es moderada. Además, el valor  $p = 0.000$  es menor a  $0.05$  lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que a menores puntuaciones de tiempo en sala antes de la



consulta, mejores serán las puntuaciones en el nivel satisfecho de los usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

**Cuarta:** El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación negativa entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ( $Rho = - 0.501$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es moderada. Además, el valor  $p= 0.000$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que, a mejores puntuaciones de tiempo de atención dentro de la consulta, mejores serán las puntuaciones en el nivel satisfecho de los usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Los Reyes Callao 2018.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Sugerir al médico jefe del Centro de Salud Villa Los Reyes, promover la eficiencia organizacional del centro de salud en la consulta externa para la mejora de la atención y el mejor trato a los usuarios externos del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo.
- Segunda:** Sugerir al médico jefe del Centro de Salud Villa Los Reyes, promover mecanismos de comunicación e información interna para optimizar el servicio de atención en consulta externa y mejorar la calidad de la atención de los beneficiarios.
- Tercera:** Sugerir al médico jefe del centro de Salud Villa Los Reyes, establecer estrategias disminuir los tiempos de espera para lograr una mejora del proceso de consulta externa.
- Cuarta:** Sugerir a las áreas de atención de los usuarios externos, implementar el círculo virtuoso de la mejora continua: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, para mejorar los niveles de satisfacción y establecer un modelo de atención efectivo a los usuarios externos.

## **VII. Referencia**

Álvarez, F. y Faisal, E, (2013). *Gerencia de hospitales e instituciones de salud*. Bogotá: EBOOK., Editorial: ECOE EDICIONES, Lengua Castellana, ISBN: 9789587710175, Formatos: PDF – DRM.

Babakus y Booller (1992) *Dio definición y medición de calidad del servicio como una construcción de 5 dimensiones como el SERVQUAL, intenta expandir el dialogo entre la industria del cuidado de la salud y su disciplina.*

Bardales C, Díaz J. (2009) *Manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención.*

Bindman (1991) *Consecuencias de hacer cola para recibir atención en un departamento de emergencia de un hospital público de Estados Unidos.*

Borré, Y. (2013). *Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Colombia* (Tesis de Maestría). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>.

Brady y Cromin (2001) *Calidad del servicio, experiencias y satisfacción del cliente tras el uso, modelo tridimensional jerárquico. R1/4 elemento de confiabilidad; SP ¼ elemento de respuesta, E1/4 elemento de empatía.*

Cabello, E (2012) *Validación de aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud Rev. Med Hered, 23(2) 88-95.*

Cabello, J. y Chirinos, L. (2012) *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered.*; 23.

Cancapa y Larico (2012) *Características de la madre y satisfacción de la atención brindada por la enfermera. Consultorio CRED Centro de Salud Buenos Aires, Cayma - Arequipa, Perú.*

Cantos Aguirre, Análisis (2011) de la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina familiar y alternativas de investigación de la unidad municipal de salud del centro del distrito metropolitano de Quito; 59,2011 recuperado el 2013-06-28.<http://200.0.29.126/bitstream/123456789/2617/1/> (Tesis) %20de%20de%20Cantos%20Aguirre%20Maryy%20%Elizabeth.pdf.

Chapilliquén, F. (2013). *Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta (Tesis de pregrado en Ingeniería Industrial y de Sistemas)*. Piura: Universidad Nacional de Piura.

Clínica, universidad Mayor de San Marcos (2009), *tiempo de espera su relación con la satisfacción*. [www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n1/a13v26n1.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n1/a13v26n1.pdf)

Closkey, J. y Tregfethen, F. (1968). *Introducción a la investigación operativa*. Barcelona: Luis Miracle.

Córdova, V. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud* (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

*Cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II MINSA – Tarapoto, periodo Junio-Julio 2012.*

Cronin y Taylor (1992) *artículo académico para el Servperf versus SERVQUAL: modelo Servperf (Service performance) propuesto por ellos recoge la percepción del cliente. Investigaron la capacidad de medición de una escala más concisa.*

De la Fuente, D. y Pino, R. (2000). *Teoría de líneas de espera: modelos de colas.* : Universidad de Oviedo.[www.encolate.es/](http://www.encolate.es/).

Del Salto, E. (2014) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el período 2012* (Tesis de maestría en gestión en salud). Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.

Díaz (2002) *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*, [sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X02774708](http://sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X02774708), Volumen 17, Issue 1, 2002, (pp.22-29).

Díaz R; Pazos J y Suárez A (2003) *Teoría de colas y simulación de eventos discretos*. Madrid: Pearson, (p.137).

Donabedian A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. Milbank Mem Fund Q. 1966; 44:166-203.

Es salud. Lima (2013). *midiendo la calidad de atención relacionado al tiempo de atención.*

Erlong (1908) *trabajo por casi 20 años para CTC, desde 1909 hasta su muerte,*

<http://www.um.es/or/ampliacion/node3.html>

Teoría de colas - Wikipedia, la enciclopedia libre  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Teoría\\_de\\_cola.](https://es.wikipedia.org/wiki/Teoría_de_cola)

Everett y Ronald (1995) *Methods cuantitativos,*

[https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+\(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUK EwjCneeg2Y\\_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636](https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUK EwjCneeg2Y_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636)

Fernández, M. (1995). *Análisis y descripción de puesto de trabajo.* Madrid: Díaz de Santos.

Fernández A, Callejas JL, Paredes MI, Navarro D. (2001) *Tiempos de espera y calidad asistencial en Urgencias.* Med Crin (Barco) 2001; 117:559.  
 file:///C:/Users/ORDENADOR/Downloads/Emergencias-2006\_18\_1\_30-5%20(1).pdf.

Fontova, D. Juvinyà R. y Suñer (2015) *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*  
 file:///C:/Users/ORDENADOR/Downloads/S1134282X1500007X\_S300\_es\_  
pdf Rev Calidad Asistencial 2015;30:10-6 - DOI:  
 10.1016/j.cali.2014.12.009 Vol. 30. Núm. 1. Enero - Febrero 2015.



Garmendia y Parra (1993) *como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*  
[www.ubiobio.cl/miweb/webfile/.../chiang\\_et\\_al-theoria\\_19-2.pdf](http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/.../chiang_et_al-theoria_19-2.pdf).

Germán Fajardo-. *Acceso efectivo a los servicios de salud: operacional izando la cobertura universal en salud*  
[www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036).

González y Cols (2013) *Relación de la Satisfacción Laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de Hospitales públicos, Santiago, Chile.*

Gronroos (1984), *propone que el proceso del servicio implica modalidad de medición de calidad.*

Hersey, P. y Blanchard, K. (1969). *Management of organizational behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

Hernández, et al *La importancia de la satisfacción del usuario*  
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/.../35311>.

Horovitz y Jurgens Panak (1994) *Página del libro La satisfacción total del cliente I y II de Jacques en elaleph.com*. Extenso catálogo de libros anti  
[www.elaleph.com/libro.../La...y...../3877115/](http://www.elaleph.com/libro.../La...y...../3877115/)

Hernández, et al *La importancia de la satisfacción del usuario*  
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/.../35311>.

Horovitz y Jurgens Panak (1994) *Página del libro La satisfacción total del cliente I y II de Jacques en elaleph.com*. Extenso catálogo de libros anti [www.elaleph.com/libro.../La...y...../3877115/](http://www.elaleph.com/libro.../La...y...../3877115/).

Hsia R y Schuur J (2014) *realizaron el estudio tiempos de espera en las salas de emergencia hospital Sanfrancisco, Estados Unidos*. <https://consumer.healthy.com>

INEI (2016), Instituto Nacional de Estadística Informática, *presentó la entidad La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud, Loreto seguimiento a la ejecución del.... INE luación*

PDF <https://www.ine.gob.bo> c.

Levine, A.; Berenson, M. y Krehbiel, T. (2006). *Estadística para administración*. México D.F.; Pearson Educación.

López, B. (2015) *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014* (tesis de grado). Lima: UNMSM. Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez\\_Tirado\\_Bertha\\_Milagros\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf).

Lorenzo (1994) *metodología de investigación–UOC WWW.UOC.edu* ,

PDF [fournier.facmed.unam.mx](http://fournier.facmed.unam.mx).

Martínez y Martínez, (2007). *Servqual para medir la calidad del servicio*.

<https://hera.ugr.es/tesisugr/1676853x.pdf>.

Math.info (2018, mar 2). *Agner Krarup Erlang*. Recuperado de

<http://www.learn-math.info/spanish/historyDetail.htm?id=Erlang>.

McCloskey, J. y Trefethen, F. (1968). *Introducción a la investigación operativa*.

Barcelona: Editorial Luis Miracle.

Minsa (2016) *Estudio de tiempo de espera y metodología para su intervención*

Personas Dirección de Calidad en Salud. Recuperado de  
[http://www.Minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.Minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf).

Minsa (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: Perú.

Minsa, (2009) *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N°*

727-2009 [www.minsa.gob.pe/portada/esndnt\\_normatividad.asp](http://www.minsa.gob.pe/portada/esndnt_normatividad.asp)

PDF bvs [minsa.gob.pe.local](http://minsa.gob.pe.local).

Minsa. (2017) *RM 537-2017 Y NTS 137- Minsa2017-Dgiesp norma técnica del control del Crecimiento y Desarrollo del Niño y niña menores de 5 años*

Unidad seguros. Com normas (kit del buen crecimiento).

Minsa DGSP (2011), *ley N° 27657 guía technical de la evaluation de satisfacion del usuario externo*

[www.peru.gob.pe/.../PLAN\\_13258\\_Guía\\_de\\_Satisfacción\\_para\\_usuarios\\_externos\\_2012.pdf](http://www.peru.gob.pe/.../PLAN_13258_Guía_de_Satisfacción_para_usuarios_externos_2012.pdf) art 1°.

Miro O, Sanchez M, Espinosa G, Coll-Vincent B, Bragat E, Milla J. (2003) *Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an extensive, reorganisation,*

[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation\\_for\\_view=VSNQq7wAAAAJ:J\\_g5lzvAfSwC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation_for_view=VSNQq7wAAAAJ:J_g5lzvAfSwC).

Mosquera, L. (2014). *Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro de Salud, San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.* (Tesis de pre grado). Pontificia Universidad Católica Esmeraldas, Ecuador.

Niebel, B. (1988). *Time study methods.* En Gael, S. (ed.) (1988). *The job analysis handbook for business, industry and government.* Nueva York: JohnWil  
[https://www.ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/.../Aldama2009\\_Tesis](https://www.ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/.../Aldama2009_Tesis).

Niño, B (2010) Perales, J., Chavesta, X., Manrique, J., y Leguía, C. (2010). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque.* *Revista cuerpo médico HNAAA*.vol. 5 (1).pp. 5 – 9.

Organización Mundial de la Salud.(OMS) (1 de Agosto de 2007). *El derecho a la salud (Nota descriptiva N°323).* Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/index.html>.

Orosco, Henao y Londoño. Manizales, (2011) *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental San José de Marulanda Caldas - ESE. Colombia.*

OPS-OMS. (2013) *Estándares e Indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe (base de datos en línea).* Whashington D.C.

OPS/OMS Informe quinquenal 2013-2017 PAHO/WHO de Director de la oficina  
Sanitaria Panamericana <https://www.paho.org>.

Outomuro D. Actis A. (2013) *Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica. Rev. Médica. Chile* (Vol.141 No .3) Santiago. Disponible en:  
<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0034-98872013000300012>  
<http://dx.doi.org/10.40677S0034-98872013000300012>.

Palacios, M. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario eterno y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta eterna en el Instituto Nacional de ciencias neurológicas 2016*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/357>.

Panico J (1978) *Teoría de las colas: estudio de las filas de espera para el comercio, la economía y las ciencias físicas naturales*. México DF: Centro Regional de Ayuda Técnica.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing.*, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing*, 64; 12-40.

Pashanaste, D. y Pinedo, L. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud,(tesis de maestría Moronacochoa, Iquitos*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Piero et al (2002) *Determinantes del tiempo de espera en urgencias hospitalarias y su relación con la satisfacción del usuario...*  
emergencias.portalsemes.org/...tiempo-de-espera.../force\_download/.

Philip Kotler la satisfacción el cliente define su satisfacción del cliente  
promonegocios.net <https://www.promonegocios.net>.

Puente, J., Priore, P., Pino, R., De la Fuente, D. (2002). *La Gestión de Colas en un Servicio de Urgencias Hospitalario. Un Enfoque Borroso*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/228439903>  
La\_Gestion\_de\_Colas\_enun\_Servicio\_de\_Urgencias\_Hospitalario\_Un\_Enfoque\_Borroso.

Quezada, V. (2011). *Teoría de las colas*. Cartagena: Universidad de Cartagena. Recuperado de [revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/549/494](http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/549/494).

Quispe, S. (2015). *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio en el área de hospitalización del servicio ginecología del Hospital Vitarte, 2014*. Lima: UNMSM: (tesis de grado) Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5156/1/Quispe\\_Adaut\\_o\\_Susana\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5156/1/Quispe_Adaut_o_Susana_2015.pdf)

Minsa (2011) Resolución Ministerial 527-2011-Minsa. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Minsa ( 2017) Resolución Ministerial N° 537-2017/Minsa. Anexos 11 al 22 de la NTS N° 137-Minsa/2017/DGIESP: "Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menores de Cinco Años".

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10ma Edición, México: Editorial Pearson Educación. [www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf).

Robledo (2004) *atenciones de transporte aéreo*. Search instead for robledo 2004 atenciones de transporte aéreo.

Ruiz, 2001; Duque, 2005 File Format: PDF/Adobe Acrobat 17 Dic 2015... *Palabras clave: calidad del servicio, modelos de evaluación*.

Rust y Oliver (1994) modelo de calidad de servicio aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio...[www.cyta.com](http://www.cyta.com) .artículo.

Sánchez A. (2011) *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de IXMIQUILPAN HGO*. Universidad del Estado de Hidalgo.

Sánchez A, Cantú P. (2012) *Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Salud Pública y Nutrición. Monterrey México.

Sánchez, H. y Reyes C., (2009). *Metodología y Diseños de Investigación Científica*. Lima, (N.E.) (PP.149).

Sarabia, A. (1996). *La investigación operativa: una herramienta para la adopción de decisiones*. Madrid: UPCO.-Mathematics – 790 pages (2003).

Elementos que conforman la calidad de los servicios médicos científicos –Revista Cubana de Medicina Militar. Versión impresa ISSN 0138-6557 scielo.cu.>.

Seclén, A. y Darras, C (2005). Satisfacción de usuarios de servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociada. Perú 2000. Anales Fac Med Lima. Vol. 66 (2). (Pp.127-141).

Summers, D. (2006). *Administración y control de la calidad*. México: Pearson Educación., nº de p 768, editorial: Prentice Hall México lib: 9789702608134, 7ª Edición. <https://m.casadellibro.com>.

Sobolev, B., Kuramoto, L. (2008). *Análisis de datos en tiempo de espera en la investigación de servicios de salud*. Nueva York: Springer-Verlag.

Soto, (2011) tiempo de acceso, gestación del acceso oportuno de calidad ... (p 23)

Gestación Del acceso dic 14 MSP- Ministerio de Salud pública PDF [WWW.msp.gub.uy](http://WWW.msp.gub.uy) archive.

Summer (2006)-Investigación Tiempo de lo WareEspera Dela Ware PACIENTES EN SALA Delaware URGENCIAS EN EL HOSPITAL REGIONAL Universitario De la Were COLIMA. Autores EstradaSalvatierra...+2.



Taylor (2011) Studios de tempos y movimientos, tecnicas de establecer un standard de tempos, 11 mar.

Tanner JL, Cockerham WC, Spaeth JL. Predicting physician (1983); *utilization. Medical Care. Tiempo de espera haciendo cola el usuario para recibir una attention* (pp.360 – 365).

Torres, M. y Vásquez, C (2015) Modelos de evaluación de la calidad del servicio. Caracterización y análisis. Recibido: 06-02-15. Aceptado: 17-12-15. Compendian, número 35. Diciembre, 201.

Thompson, Yarnold, Adams y Spacone (1996) *pre proceso Search instead for thopson yarnold pre proceso esper*<https://dexterfuneralhome.com/.../Arnold-Thompson/obituary.html>.

Tuesta, Z (2015). *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II – 1 Moyobamba* (tesis de maestría). Moyobamba: Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1832/tuesta\\_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1832/tuesta_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Teas (1993-1994) del servicio y sus modelos de medición-SciELO Colombia pdf [WWW.scielo.org.co/INNOVAR](http://WWW.scielo.org.co/INNOVAR) , revista de ciencia administrativas y sociales. Universidad Nacional de .Colombia .Enero a Junio de 2005.

Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los*

*servicios de salud del provincial de Pichincha* (Tesis de posgrado).  
Universidad San Francisco de Quito Ecuador.

Velandia, (2007) *Satisfacción* [www.SciElo.org.co](http://www.SciElo.org.co) Revista Gerencia y Políticas de  
Salud print versión ISSN 1657-7027, SALUD Vol. 6 no 13 Bogotá July7Dec.

Zeithaml, (1985) *in line with the work of Zeithaml et al. E-Service....A Conceptual  
Model of Service Quality and its Implication...*<https://www.researchgate.net>  
universidad of Norte en Chapel Hill/ UNC.PDF, *modelo conceptual de la  
calidad del servicio y sus implicancias Artículos.*

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) *El Método SERVQUAL-Centro de factores  
importantes para definir la calidad de la atención fundamentada en modelo  
Servqual*  
<https://WWW.12manajge.com>.

Anexos



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del  
consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de  
salud Villa los Reyes Callao 2018**

**AUTORA:**

**Antonia Fortunata Auris Ñañez**

**Escuela de Pos grado**

**Universidad César Vallejo Filial Lima Norte**

**2018****Anexo 1: Artículo Científico**

Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018

Antonia Fortunata Auris Ñañez Correo Electrónico: lic\_antoniaa64hotmail.com

---

**RESUMEN**

La presente investigación considera dentro de su objetivo general, determinar la relación que existe entre el Tiempo de espera y satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

El estudio se elaboró con un enfoque cuantitativo, siendo la investigación de tipo básica, descriptiva - correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La información se recolectó a través de la técnica de la encuesta y la aplicación de dos cuestionarios, uno para la variable tiempo de espera y otro para la satisfacción del usuario externo, fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante la prueba Alfa de Cronbach, siendo alta la confiabilidad en ambos casos: tiempo de espera (0.87) y satisfacción del usuario externo (0.83), y la validez se aplicó la técnica de juicio de expertos. La conclusión hallada la relación negativa entre tiempo de espera y satisfacción del usuario, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ( $Rho = -0.753$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es alta. Además, el valor  $p = 0.000$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que, a menor tiempo de espera, mejores serán las puntuaciones en el nivel de satisfacción

**PALABRAS CLAVE:** tiempo de espera, satisfacción del usuario externo, calidad de servicio, Centro de Salud.

## **ABSTRACT**

The present investigation considers within its general objective, to determine the relationship that exists between the Waiting time and satisfaction of the external User of the Growth and Development office of the Villa Los Reyes Callao 2018 Health Center.

The study was elaborated with a quantitative approach, being the investigation of basic, descriptive - correlational type, with non-experimental experimental design of transversal cut. The information was collected through the technique of the survey and the application of two questionnaires, one for the variable waiting time and another for the satisfaction of the external user, these questionnaires were validated by expert judgment and the reliability was determined through the Cronbach's Alpha test, reliability being high in both cases: waiting time (0.87) and satisfaction of the external user (0.83), while in the validity the expert judgment technique was applied.

The conclusion found accounts for the negative relationship between waiting time and user satisfaction, when obtaining a non-parametric correlation coefficient ( $Rho = -0.753$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). This degree of correlation indicates that the relationship between the variables is high. In addition, the value  $p = 0.000$  is less than 0.05, which indicates that the relationship is significant, and indicate that, the shorter the waiting time, the better the scores will be in the satisfaction level of the external users of the Growth and Development office.

**KEYWORDS:** wait time, user satisfaction, quality of service, of the external users of health center.

## INTRODUCCIÓN

Mundialmente se observa en las últimas décadas importantes cambios de actitud entre el personal de salud con el usuario externo. Seclén y Darras (2007) dijo el ser efectivo con capacidad, y la observación del usuario como se alivia su dolencia su bienestar mental, físico, y el logro de su satisfacción son formas de medición de la atención sanitaria. Actualmente, los usuarios saben sus derechos por eso son exigentes, requiere atención de calidad para logrando su satisfacción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2007) Manifestó: Se debe tener en cuenta todos los elementos e instrucciones del paciente y de la asistencia médica, promover el cuidado en salud para lograr el bienestar del beneficiario. En los Países del Caribe, Latino América, están afectados por la crisis económica, por eso no cuentan con un presupuesto adecuado para mejorar la atención en salud y sea de calidad, para satisfacción del usuario.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) 2013 Los trabajadores de salud tienen la obligación de cumplir sus funciones en todos los establecimientos de salud, para no vulnerar derechos. Donabedian (1966) fue uno de los iniciadores que enfoco medidas Positivas de medición de la Satisfacción del usuario, (pp.166-202). Díaz (2002) manifestó en los últimos años, las autoridades tomaron interés para mejorar las instalaciones sanitarias, los profesionales elevaron la satisfacción del usuario, con resultados positivos en asistencia de calidad (pp. 22-29). El Ministerio de salud (Minsa) aprobó “la Norma Técnica M R M N° 537-2017, para Controlar el Desarrollo y Crecimiento de menores de cinco años”, actividades que ejecutan las Enfermeras. En Perú la salud es atendida en establecimientos público y privados. En el sector público se atiende personas que tienen seguro integral de salud (SIS) son de pobreza y pobreza extrema, los que tienen trabajos formales se atienden en establecimientos de seguro social (Es salud) y otros, las necesidades superan la capacidad en el Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018, hay mucha demanda de usuarios, hay poco personal e insuficiente material logístico infra estructura inadecuada, esto conlleva a actividades multifuncional de las Licenciadas en Enfermería, .El Centro de Salud Villa Los Reyes Callao es cabeza de Microrred con 2 centros de salud de 1 III, es de nivel 1 IV, desde el 2015 se

requiere de 15 a 20 Enfermeras se cuenta solo con 8 asumiendo múltiples funciones asistenciales y administrativas,:(a) Llegan a destiempo las historias clínicas al personal de Enfermería , hay demora en las atenciones; y la indiferencia del personal directivo para tramitar y dotar de más personal ,(b) de más logística se pretende establecer la correspondencia existente entre el tiempo que espera y la satisfacción de usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud de Villa los Reyes Callao 2018, con la finalidad de buscar alternativas para solucionar y que permitan optimizar dicho servicio

## **METODOLOGÍA**

El estudio realizado es de tipo básico según (Carrasco 2006) se dicen en un determinado momento de la realidad y del conocimiento, fue Descriptiva según Hernández et al (2010, pp121 ,22). Se trabajó con una población de 455 usuarios externos del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018. (Usuarios solo con niños y niñas menores de 2 años)Las técnicas fue: Encuesta del modelo ser qual de zeitman, Parasunaman y Berry (1993), instrumento 1: Tiempo de espera (Pashanaste y Pinedo (2016), confiabilidad 0.87 confiable considerado alta, instrumento 2.Satisfacción del Usuario modelo Serqual polifónica adaptado de Zeiththaml, Parasunaman y Berry81993) se utilizó Alfa de Cronbach = 0.83 la confiabilidad alto. Los análisis de datos fue: RHO de Spearman. Para relacionar entre variables valor  $P = .05$ .

Es de enfoque Cuantitativo método hipotético deductivo según Lorenzo (1994) la base de toda investigación científica. Se observa, analiza, verifica y comprueba la verdad de lo enunciado.

## **RESULTADOS**

En el estudio realizado, la mayoría de los usuarios a menor tiempo de espera será mayor satisfacción en las diferentes áreas y el nivel moderado es de mayor frecuencia por lo tanto de mayor porcentaje de los usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018 a menor tiempo de espera mayor será la satisfacción



## DISCUSIÓN

Del análisis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Villa los Reyes Callao 2018, según la hipótesis general la existencia de la relación inversa y significativa entre el tiempo de espera y satisfacción del usuario externo ( $Rho = -0.753$ ,  $p = .000 < 0$ ), coincide con el hallazgo de Fontova Almato, Juvinya-Canal y Suñer-Soler (2015) en cuya investigación se observó a menor tiempo de tiempo de espera percibido hasta por la Enfermera atención en triaje mayor satisfacción global ( $p = -0.242$ ,  $p < 0,001$ ) y a menor tiempo percibido hasta la vista médica, mayor satisfacción global ( $p = -0.304$ ;  $p < 0,001$ ).

Según hipótesis Especifica se encontró en la evidencia empatía según correlación rho de Spearman ( $Rho = -0.567$ ,  $p = 0.000$ ) el nivel predominante fue moderada en segundo lugar la relación de nivel excesiva y finalmente adecuada estos resultados coinciden con el estudio de Fontova y Suñer-Soler (2015), de modo similar del Salto (2014) en su trabajo evaluación de calidad y satisfacción del usuario del departamento médico Mejía Iquitos (2012) se encuentran satisfechos de la atención la tres cuartas partes de usuarios y casi el cien por ciento lo hallado con Tuesta (2015)

Respecto a la hipótesis 2 revela la existencia de una correlación inversa Rho de Spearman ( $Rho = -0.570$ ,  $p = .000$ ), casi la mitad de las opiniones de los usuarios externos se hallan asociadas en el nivel moderada, y menos de la mitad en niveles excesiva la cuarta parte en el nivel adecuado. Estos resultados coinciden con lo hallado por López Tirado (2015). Al encontrar que del más de la mitad están medianamente satisfecha, menos de la mitad insatisfecha y casi la cuarta parte satisfechos.

Respeto a la hipótesis 3, señalar que el estudio arrojó una correlación Rho de Spearman inversa ( $Rho = -0.501$ ,  $p = .000$ ) él es una correlación moderada, en donde los niveles asociados satisfecho-medio fue del 36.8%; y la asociación de niveles excesivo-bajo representó el 14.4% y en la relación adecuada- significó el 6.2%. Coinciden con lo hallado por Fontova-Almató, Juvinya-Canal y Suñer-Soler

A menor tiempo de espera mayor será el nivel de satisfacción, la hipótesis general y específicas se confirman una relación inversa y altamente significativa, trasluciendo a su vez, la necesidad de establecer mecanismos de gestión apropiados para optimizar el servicio, y garantizar una mejor atención.

### **Conclusiones**

1. Existe relación alta entre variables  $p=0.000$  es menor a  $00.05$  la relación es significativa a menor tiempo de espera mayor será la satisfacción 2. La relación entre las variable es moderada el valor es  $P = 0.000$  3es menor a  $0.05$  la relación es significativa, a menor tiempo de espera en trámites para la cita en admisión será mejor la puntuación de satisfacción 3.el resultado del análisis estadístico en la relación negativa en tiempo de espera antes de entrar al consultorio( $Rho=0.570.p=0.000 < 0.05$ ) indica que las variables es moderada y la relación es significativa indica a menor puntuación de tiempo es sala antes de la consulta mejor será la puntuaciones en nivel se satisfecho del usuario 4. En relación el tiempo de atención la relación entre las variables es moderada y la relación es significativa a mejor puntuación será mejor la satisfacción de los usuario del consultorio de CRED del Centro de Salud Villa los Reyes Callao 2018.

### **REFERENCIAS**

Álvarez, F. y Faisal, E, (2013). *Gerencia de hospitales e instituciones de salud*. Bogotá: EBOOK., Editorial: ECOE EDICIONES, Lengua Castellana, ISBN: 9789587710175, Formatos: PDF – DRM.

Babakus y Booller (1992) *Dio definición y medición de calidad del servicio como una construcci pn de 5 dimensiones como el SERVQUAL, intenta expandir el dialogo entre la industria del cuidado de la salud y su disciplina.*

Bardales C, Díaz J. (2009) *Manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención.*

Bindman (1991) *Consecuencias de hacer cola para recibir atención en un departamento de emergencia de un hospital público de Estados Unidos.*

Borré, Y. (2013). *Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Colombia* (Tesis de Maestría). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>.

Brady y Cromin (2001) *Calidad del servicio, experiencias y satisfacción del cliente tras el uso, modelo tridimensional jerárquico. R1/4 elemento de confiabilidad; SP ¼ elemento de respuesta, E1/4 elemento de empatía.*

Cabello, E (2012) *Validación de aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud Rev. Med Hered, 23(2) 88-95.*

Cabello, J. y Chirinos, L. (2012) *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered.; 23.*

Cancapa y Larico (2012) *Características de la madre y satisfacción de la atención brindada por la enfermera. Consultorio CRED Centro de Salud Buenos Aires, Cayma - Arequipa, Perú.*

Cantos Aguirre, Análisis (2011) de la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina familiar y alternativas de investigación de la unidad municipal de salud del centro del distrito metropolitano de Quito; 59,2011 recuperado el 2013-06-28.[http://200.0.29.126/bitstream/123456789/2617/1/\(Tesis\) %20de%20de%20Cantos%20Aguirre%20Maryy%20%Elizabeth.pdf](http://200.0.29.126/bitstream/123456789/2617/1/(Tesis)%20de%20de%20Cantos%20Aguirre%20Maryy%20%Elizabeth.pdf).

Chapilliquén, F. (2013). *Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta (Tesis de pregrado en Ingeniería Industrial y de Sistemas)*. Piura: Universidad Nacional de Piura.

Clínica, universidad Mayor de San Marcos (2009), *tiempo de espera su relación con la satisfacción*. [www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n1/a13v26n1.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n1/a13v26n1.pdf)

Closkey, J. y Tregfethen, F. (1968). *Introducción a la investigación operativa*. Barcelona: Luis Miracle.

Córdova, V. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

*Cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II MINSA – Tarapoto, periodo Junio-Julio 2012.*

Cronin y Taylor (1992) *artículo académico para el Servperf versus SERVQUAL: modelo Servperf (Service performance) propuesto por ellos recoge la percepción del cliente. Investigaron la capacidad de medición de una escala más concisa.*

De la Fuente, D. y Pino, R. (2000). *Teoría de líneas de espera: modelos de colas.* : Universidad de Oviedo.[www.encolate.es/](http://www.encolate.es/).

Del Salto, E. (2014) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el período 2012* (Tesis de maestría en gestión en salud). Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.

Díaz (2002) *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*,[sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X02774708](http://sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X02774708), Volumen 17, Issue 1, 2002, (pp.22-29).

Díaz R; Pazos J y Suárez A (2003) *Teoría de colas y simulación de eventos discretos*. Madrid: Pearson, (p.137).

Donabedian A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. Milbank Mem Fund Q. 1966; 44:166-203.

Es salud. Lima (2013). *midiedo la calidad de atención relacionado al tiempo de atención*.

Erlong (1908) *trabajo por casi 20 años para CTC, desde 1909 hasta su muerte*, <http://www.um.es/or/ampliacion/node3.html>

Teoría de colas - Wikipedia, la enciclopedia libre [https://es.wikipedia.org/wiki/Teoría\\_de\\_cola](https://es.wikipedia.org/wiki/Teoría_de_cola).

- Everett y Ronald (1995) *Methods cuantitativos*,  
[https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+\(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUK EwjCneeg2Y\\_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636](https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUK EwjCneeg2Y_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636).
- Fernández, M. (1995). *Análisis y descripción de puesto de trabajo*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández A, Callejas JL, Paredes MI, Navarro D. (2001) *Tiempos de espera y calidad asistencial en Urgencias*. Med Crin (Barco) 2001; 117:559.  
 file:///C:/Users/ORDENADOR/Downloads/Emergencias-2006\_18\_1\_30-5%20(1).pdf.
- Fontova, D. Juvinyà R. y Suñer (2015) *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*  
 file:///C:/Users/ORDENADOR/Downloads/S1134282X1500007X\_S300\_es\_.pdf Rev Calidad Asistencial 2015;30:10-6 - DOI: 10.1016/j.cali.2014.12.009 Vol. 30. Núm. 1. Enero - Febrero 2015.
- Garmendia y Parra (1993) *como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*  
[www.ubiobio.cl/miweb/webfile/.../chiang\\_et\\_al-theoria\\_19-2.pdf](http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/.../chiang_et_al-theoria_19-2.pdf).
- Germán Fajardo-. *Acceso efectivo a los servicios de salud: operacional izando la cobertura universal en salud*  
[www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036).
- González y Cols (2013) *Relación de la Satisfacción Laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de Hospitales públicos, Santiago, Chile*.

Gronroos (1984), *propone que el proceso del servicio implica modalidad de medición de calidad.*

Hersey, P. y Blanchard, K. (1969). *Management of organizational behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

Hernández, et al *La importancia de la satisfacción del usuario*  
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/.../35311>

Horovitz y Jurgens Panak (1994) *Página del libro La satisfacción total del cliente I y II de Jacques en elaleph.com*. Extenso catálogo de libros anti [www.elaleph.com/libro.../La...y...../3877115/](http://www.elaleph.com/libro.../La...y...../3877115/).

Hernández, et al *La importancia de la satisfacción del usuario*  
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/.../35311>.

Horovitz y Jurgens Panak (1994) *Página del libro La satisfacción total del cliente I y II de Jacques en elaleph.com*. Extenso catálogo de libros anti [www.elaleph.com/libro.../La...y...../3877115/](http://www.elaleph.com/libro.../La...y...../3877115/).

Hsia R y Schuur J (2014) *realizaron el estudio tiempos de espera en las salas de emergencia hospital Sanfrancisco, Estados Unidos*. <https://consumer.healthy.com>.

INEI (2016), Instituto Nacional de Estadística Informática, *presentó la entidad La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud, Loreto seguimiento a la ejecución del.... INE luación*

PDF <https://www.ine.gob.bo> c...

Levine, A.; Berenson, M. y Krehbiel, T. (2006). *Estadística para administración*. México D.F.; Pearson Educación.

López, B. (2015) *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014* (tesis de grado). Lima: UNMSM. Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez\\_Tirado\\_Bertha\\_Milagros\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf).

Lorenzo (1994) *metodología de investigación*—UOC [WWW.UOC.edu](http://WWW.UOC.edu) ,

PDF [fournier.facmed.unam.mx](http://fournier.facmed.unam.mx).

Martínez y Martínez, (2007). *Servqual para medir la calidad del servicio*.

<https://hera.ugr.es/tesisugr/1676853x.pdf>.

Math.info (2018, mar 2). *Agner Krarup Erlang*. Recuperado de

<http://www.learn-math.info/spanish/histor y Detail.htm?id=Erlang>.



Mc Closkey, J. y Trefethen, F. (1968). *Introducción a la investigación operativa*.  
Barcelona: Editorial Luis Miracle.

Minsa (2016) *Estudio de tiempo de espera y metodología para su intervención*  
*Personas* Dirección de Calidad en Salud. Recuperado de  
[http://www.Minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.Minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)

Minsa (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: Perú.

Minsa, (2009) *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009* [www.minsa.gob.pe/portada/esndht\\_normatividad.asp](http://www.minsa.gob.pe/portada/esndht_normatividad.asp)  
PDF [bvs.minsa.gob.pe.local](http://bvs.minsa.gob.pe/local).

Minsa. (2017) *RM 537-2017 Y NTS 137- Minsa2017-Dgjesp norma técnica del control del Crecimiento y Desarrollo del Niño y niña menores de 5 años*  
Unidad seguros. Com normas (kit del buen crecimiento).

Minsa DGSP (2011), *ley N° 27657 guía technical de la evaluation de satisfaction del usuario externo*  
[www.peru.gob.pe/.../PLAN\\_13258\\_Guía\\_de\\_Satisfacción\\_para\\_usuarios\\_externos\\_2012.pdf](http://www.peru.gob.pe/.../PLAN_13258_Guía_de_Satisfacción_para_usuarios_externos_2012.pdf) art 1°.

Miro O, Sanchez M, Espinosa G, Coll-Vincent B, Bragat E, Milla J. (2003) *Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an extensive, reorganisation,*  
[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=VSN](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=VSN)

Qq7wAAAAJ&citation\_for\_view=VSNQq7wAAAAJ:J\_g5lzvAfSwC.

Mosquera, L. (2014). *Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro de Salud, San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. (Tesis de pre grado). Pontificia Universidad Católica Esmeraldas, Ecuador.

Niebel, B. (1988). *Time study methods*. En Gael, S. (ed.) (1988). *The job analysis handbook for business, industry and government*. Nueva York: JohnWil  
[https://www.ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/.../Aldama2009\\_Tesis](https://www.ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/.../Aldama2009_Tesis).

Niño, B (2010) Perales, J., Chavesta, X., Manrique, J., y Leguía, C. (2010). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque*. *Revista cuerpo médico HNAAA*.vol. 5 (1).pp. 5 – 9.

Organización Mundial de la Salud.(OMS) (1 de Agosto de 2007). *El derecho a la salud (Nota descriptiva N°323)*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/index.html>.

Orosco, Henao y Londoño. Manizales, (2011) *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental San José de Marulanda Caldas - ESE*. Colombia.

OPS-OMS. (2013) *Estándares e Indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe* (base de datos en línea).Washington D.C.

OPS/OMS Informe quinquenal 2013-2017 PAHO/WHO de Director de la oficina Sanitaria Panamericana <https://www.paho.org>.

Outomuro D. Actis A. (2013) *Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica*. *Rev. Médica. Chile* (Vol.141 No .3) Santiago. Disponible en:

<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0034-98872013000300012>

<http://dx.doi.org/10.40677S0034-98872013000300012>.

Palacios, M. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario eterno y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta eterna en el Instituto Nacional de ciencias neurológicas 2016*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/357>.

Panico J (1978) *Teoría de las colas: estudio de las filas de espera para el comercio, la economía y las ciencias físicas naturales*. México DF: Centro Regional de Ayuda Técnica.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing.*, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*, 64; 12-40.

Pashanaste, D. y Pinedo, L. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud,(tesis de maestría Moronacocha, Iquitos*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Piero et al (2002) *Determinantes del tiempo de espera en urgencias hospitalarias y su relación con la satisfacción del usuario...*  
[emergencias.portalsemes.org/...tiempo-de-espera.../force\\_download/](http://emergencias.portalsemes.org/...tiempo-de-espera.../force_download/)

Philip Kotler la satisfacción el cliente define su satisfacción del cliente promonegocios.net <https://www.promonegocios.net>.

Puente, J., Priore, P., Pino, R., De la Fuente, D. (2002). *La Gestión de Colas en un Servicio de Urgencias Hospitalario. Un Enfoque Borroso*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/228439903>  
La\_Gestion\_de\_Colas\_enun\_Servicio\_de\_Urgencias\_Hospitalario\_Un\_Enfoque\_Borroso.

Quezada, V. (2011). *Teoría de las colas*. Cartagena: Universidad de Cartagena. Recuperado de [revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/549/494](http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/549/494).

Quispe, S. (2015). *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio en el área de hospitalización del servicio ginecología del Hospital Vitarte, 2014*. Lima: UNMSM: (tesis de grado) Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5156/1/Quispe\\_Adaut\\_o\\_Susana\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5156/1/Quispe_Adaut_o_Susana_2015.pdf).

Minsa (2011) Resolución Ministerial 527-2011-Minsa. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Minsa ( 2017) Resolución Ministerial N° 537-2017/Minsa. Anexos 11 al 22 de la NTS N° 137-Minsa/2017/DGIESP: "Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menores de Cinco Años".

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10ma Edición, México: Editorial Pearson Educación. [www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf).

Robledo (2004) *atenciones de transporte aéreo*. Search instead for robledo 2004 atenciones de transporte aéreo.

Ruiz, 2001; Duque, 2005 File Format: PDF/Adobe Acrobat 17 Dic 2015... *Palabras clave: calidad del servicio, modelos de evaluación*.

Rust y Oliver (1994) modelo de calidad de servicio aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio...[www.cyta.com](http://www.cyta.com) .artículo....

Sánchez A. (2011) *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de IXMIQUILPAN HGO*. Universidad del Estado de Hidalgo.

Sánchez A, Cantú P. (2012) *Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Salud Pública y Nutrición. Monterrey México.

Sánchez, H. y Reyes C., (2009). *Metodología y Diseños de Investigación Científica*. Lima, (N.E.) (PP.149).

Sarabia, A. (1996). *La investigación operativa: una herramienta para la adopción de decisiones*. Madrid: UPCO.-Mathematics – 790 pages (2003).

Elementos que conforman la calidad de los servicios médicos científicos –Revista Cubana de Medicina Militar. Versión impresa ISSN 0138-6557 scielo.cu.>.

Seclén, A. y Darras, C (2005). Satisfacción de usuarios de servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociada. Perú 2000. Anales Fac Med Lima. Vol. 66 (2). (Pp.127-141).

Summers, D. (2006). *Administración y control de la calidad*. México: Pearson Educación., nº de p 768, editorial: Prentice Hall México lib: 9789702608134, 7ª Edición. <https://m.casadellibro.com>.

Sobolev, B., Kuramoto, L. (2008). *Análisis de datos en tiempo de espera en la investigación de servicios de salud*. Nueva York: Springer-Verlag.

Soto (2011) tiempo de acceso, gestación del acceso oportuno de calidad ... (p 23)

Gestación Del acceso dic 14 MSP- Ministerio de Salud pública PDF [WWW.msp.gub.uy](http://WWW.msp.gub.uy) archive.

Summer (2006)-Investigación Tiempo de lo WareEspera Dela Ware PACIENTES EN SALA Delaware URGENCIAS EN EL HOSPITAL REGIONAL Universitario De la Were COLIMA. Autores EstradaSalvatierra...+2.

Taylor (2011) Estudios de tiempos y movimientos, técnicas de establecer un standard de tiempos, 11 mar.

Tanner JL, Cockerham WC, Spaeth JL. Predicting physician (1983); *utilization. Medical Care. Tiempo de espera haciendo cola el usuario para recibir una attention* (pp.360 – 365).

Torres, M. y Vásquez, C (2015) Modelos de evaluación de la calidad del servicio. Caracterización y análisis. Recibido: 06-02-15. Aceptado: 17-12-15. Compendian, número 35. Diciembre, 201.

Thompson, Yarnold, Adams y Spacone (1996) *pre proceso Search instead for thopson yarnold pre proceso* [esperhttps://dexterfuneralhome.com/.../Arnold-Thompson/obituary.html](https://dexterfuneralhome.com/.../Arnold-Thompson/obituary.html).

Tuesta, Z (2015). *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II – 1 Moyobamba* (tesis de maestría). Moyobamba: Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1832/tuesta\\_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1832/tuesta_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Teas (1993-1994) del servicio y sus modelos de medición-SciELO Colombia pdf [WWW.scielo.org.co/INNOVAR](http://WWW.scielo.org.co/INNOVAR) , revista de ciencia administrativas y sociales. Universidad Nacional de .Colombia .Enero a Junio de 2005.

Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del provincial de Pichincha* (Tesis de posgrado). Universidad San Francisco de Quito Ecuador.

Velandia, (2007) *Satisfacción* [www.SciElo.org.co](http://www.SciElo.org.co) Revista Gerencia y Políticas de Salud print versión ISSN 1657-7027, SALUD Vol. 6 no 13 Bogotá July7Dec.

.

Zeithaml, (1985) *in line with the work of Zeithaml et al. E-Service....A Conceptual Model of Service Quality and its Implication...*<https://www.researchgate.net> universidad of Norte en Chapel Hill/ UNC.PDF, *modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicancias Artículos*.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) *El Método SERVQUAL-Centro de factores importantes para definir la calidad de la atención fundamentada en modelo Servqual*  
<https://WWW.12manajge.com>.



## Anexo 2. Matriz de consistencia

Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.

Autor: Br. Antonia Fortunata Auris Ñañez.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables																																																		
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018?</p> <p><b>Problema Específicos</b> ¿Cuál es la relación entre tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el Tiempo de espera y satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existen relación entre Tiempo de espera y satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> Existe relación entre tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018</p> <p>Existe relación entre Tiempo de espera en sala antes de la consulta la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018</p> <p>Existe relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del Usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018</p>	<p><b>Variable 1: Tiempo de espera</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala/valores</th> <th>niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo del trámite de la cita en Admisión</td> <td>Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa.</td> <td>¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?</td> <td>5. Más de 2 horas 4. De 1 a 2 horas 3. De 31 a 59 minutos 2. De 16 a 30 minutos</td> <td>Tiempo de espera excesiva Tiempo de espera moderada</td> </tr> <tr> <td>Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:</td> <td>Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta.</td> <td>¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?</td> <td>1. De 10 a 15 minutos</td> <td>Tiempo de espera normal</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de atención durante la Consulta</td> <td>Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio</td> <td>¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio?</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Variable 2. Satisfacción del usuario</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>escala</th> <th>Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Cumplir con el servicio ofrecido</td> <td>1, 2, 3, 4, 5,6,7</td> <td>Nunca(1) A veces(2) Siempre(3)</td> <td>Insatisfecho 35 -58 Satisfecho 59 - 82 Muy Satisfecho 83 – 105</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Servir al usuario en forma rápida y oportuna.</td> <td>8,9, 10, 11, 12, 13, 14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Confianza en la actitud del personal de atención.</td> <td>15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Entender y atender las necesidades del usuario.</td> <td>22, 23, 24, 25, 26, 27, 28</td> <td></td> <td>Insatisfecho 7 - 12 Satisfecho 13 - 17 Muy Satisfecho 18 – 21</td> </tr> <tr> <td>Aspecto tangible</td> <td>Condición y apariencia de las instalaciones físicas del servicio</td> <td>29 30, 31, 32, 33, 34, 35</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	niveles	Tiempo del trámite de la cita en Admisión	Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?	5. Más de 2 horas 4. De 1 a 2 horas 3. De 31 a 59 minutos 2. De 16 a 30 minutos	Tiempo de espera excesiva Tiempo de espera moderada	Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?	1. De 10 a 15 minutos	Tiempo de espera normal	Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio?			Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala	Niveles	Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	1, 2, 3, 4, 5,6,7	Nunca(1) A veces(2) Siempre(3)	Insatisfecho 35 -58 Satisfecho 59 - 82 Muy Satisfecho 83 – 105	Capacidad de respuesta	Servir al usuario en forma rápida y oportuna.	8,9, 10, 11, 12, 13, 14			Seguridad	Confianza en la actitud del personal de atención.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,			Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario.	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28		Insatisfecho 7 - 12 Satisfecho 13 - 17 Muy Satisfecho 18 – 21	Aspecto tangible	Condición y apariencia de las instalaciones físicas del servicio	29 30, 31, 32, 33, 34, 35		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	niveles																																																	
Tiempo del trámite de la cita en Admisión	Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?	5. Más de 2 horas 4. De 1 a 2 horas 3. De 31 a 59 minutos 2. De 16 a 30 minutos	Tiempo de espera excesiva Tiempo de espera moderada																																																	
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?	1. De 10 a 15 minutos	Tiempo de espera normal																																																	
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del consultorio?																																																			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala	Niveles																																																	
Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	1, 2, 3, 4, 5,6,7	Nunca(1) A veces(2) Siempre(3)	Insatisfecho 35 -58 Satisfecho 59 - 82 Muy Satisfecho 83 – 105																																																	
Capacidad de respuesta	Servir al usuario en forma rápida y oportuna.	8,9, 10, 11, 12, 13, 14																																																			
Seguridad	Confianza en la actitud del personal de atención.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,																																																			
Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario.	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28		Insatisfecho 7 - 12 Satisfecho 13 - 17 Muy Satisfecho 18 – 21																																																	
Aspecto tangible	Condición y apariencia de las instalaciones físicas del servicio	29 30, 31, 32, 33, 34, 35																																																			

<b>Metodología</b>	<b>Estadística</b>
<p>Método: hipotético deductivo</p> <p>Tipo de investigación: Sustantiva</p> <p>Diseño. Correlacional , no experimental, de corte transversal</p> <p>Muestra: 209</p> <p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>	<p>A nivel descriptivo: tabla de frecuencia y figuras, tabla de contingencia</p> <p>A nivel inferencial: estadígrafo Spearman,</p>

### **Matriz de operacionalización de la variable tiempo de espera**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	niveles
Tiempo del trámite de cita en Admisión	Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa.	1	1. Más de 2 horas 2. De 1 a 2 horas	Tiempo de espera excesiva ( de 1 – más de 2Horas)
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta.	2	3. De 31 a 59 minutos 4. De 16 a 30 minutos 5. De 10 a 15 minutos	Tiempo de espera moderada (31-59, minutos)
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	3		Tiempo de espera adecuado (10-30 min)

### **Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario.**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala	Niveles
Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	1, 2, 3, 4, 5,6,7		Insatisfecho 35 -58
Capacidad de respuesta	Servir al usuario en forma rápida y oportuna.	8,9, 10, 11, 12, 13, 14	Nunca(1) A veces(2) Siempre(3)	Satisfecho 59 - 82 Muy Satisfecho 83 – 105
Seguridad	Confianza en la actitud del personal de atención.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,		
Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario.	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28		Insatisfecho 7 - 12 Satisfecho 13 - 17
Aspecto tangible	Condición y apariencia de las instalaciones físicas del servicio	29 30, 31, 32, 33, 34, 35		Muy Satisfecho 18 – 21

## **ANEXO 3: PERMISO DE LA INSTITUCIÓN**



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
DIRECCION DE RED DE SALUD VENTANILLA  
MICRORED VILLA LOS REYES  
C.S VILLA LOS REYES



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Ventanilla, 20 de Octubre del 2017

OFICIO N° 018- 2017-GRC/DIRESA/DRSV/MVLR/CSVLR

Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Universidad Cesar Vallejo  
Filial Lima Norte

ASUNTO: RESPUESTA

Presente.

Me dirijo a usted para saludarle en nombre de los trabajadores del Centro de Salud "Villa los Reyes" que pertenece al distrito de Ventanilla, desarrollando acciones de promoción, prevención y recuperación de la salud en los 14 asentamientos humanos de Villa los Reyes con una población de 32227 habitantes.

La presente es para dar respuesta a la solicitud de la Alumna **ANTONIA FORTUNATA AURIS ÑAÑEZ** estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita permiso para desarrollar el trabajo de investigación (Tesis) en nuestra Institución, la cual esta Jefatura autoriza lo solicitado por dicho profesional.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
SERENIA REGIONAL DEL CALLAO  
Dirección Regional de Salud del Callao  
Dirección Ejecutiva de Red de Salud Ventanilla  
MRS Villa Los Reyes  
*Dr. Celso Espichán Ch.*  
JEFATURA MRS VILLA LOS REYES  
CNP 30262 RNE A0377

CAEC/jtdlr

www.diresa callao.gob.pe  
Ventanilla – Callao  
379-6593

## Anexo : 4 Instrumentos

### ANEXO 4. INSTRUMENTOS

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN EN TIEMPO DE ESPERA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer el tiempo de espera para acceder a la atención del consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) y la percepción de satisfacción que usted tiene con respecto a la calidad de la atención por parte del personal de enfermería que labora en dicho consultorio, los instrumentos serán anónimos y confidenciales, y los resultados serán de mucho beneficio para mejorar la atención en el centro de salud Villa los Reyes.

**Instrucciones.** A continuación lea las preguntas y marque con una (X) según correspondan su experiencia.

#### A. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

1. Parentesco con el niño	Madre <input type="checkbox"/>	Padre <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
2. Grado de instrucción	Ninguno <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	
	Secundaria <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>	
3. Ocupación	Trabajadora independiente <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	
	Trabajadora dependiente <input type="checkbox"/>	Ama de casa <input type="checkbox"/>	

#### B. TIEMPO DE ESPERA EN LAS ÁREAS DE CONSULTA EXTERNA

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

#### C. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CRED

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque con la letra (X) en un solo recuadro de las opciones de la derecha según la siguiente escala:

1= Nunca: Cuando nunca realiza esa actividad ,2= A veces: Cuando lo realizo algunas veces ,3= Siempre: Cuando lo realizo siempre.

ASPECTOS A EVALUAR		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
<b>FIABILIDAD</b>				
1	La enfermera cumple con realizar la higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).			
2	La enfermera cumple con brindar la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, y explica el estado de salud de su niño(a)			
3	La enfermera cumple con registrar en el carnet de CRED de su niño(a) los resultados de peso, talla			
4	La enfermera examina de la cabeza a los pies y explica el estado de salud de su niño(a),			
5	La enfermera cumple con la aplicación de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor( EEDP),tés Peruano de evaluación de desarrollo(TPED) de su niño(a) las áreas de :lenguaje, social, motora ,coordinación y cognitiva según edad que corresponda			
6	La enfermera le brinda información sobre el resultado de los exámenes realizados a su niño(a)			
7	La enfermera cumple con registrar en la historia clínica según corresponda			
<b>Capacidad de respuesta</b>		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
8	La enfermera da respuesta a sus inquietudes sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño, reposo y accidentes del hogar entre otros			
9	La enfermera brinda orientación, y da respuesta a las inquietudes de la importancia de la administración del hierro y la preparación de los multimicronutrientes (chispita)según la edad del niño(a)			
10	La enfermera da respuesta a sus inquietudes como aplicar en el hogar las actividades de estimulación temprana, a su niño(a) según la edad			
11	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: nutrición, medicina, psicología, laboratorio, entre otros			
12	La enfermera le brinda la orientación de cómo identificar de manera oportuna los signos de alarma de su niño(a)			
13	La enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio de su niño(a) según la edad que corresponda: Diagnostico y control de parásitos, anemia y Test de Graham			

14	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) de manera oportuna en su respectiva historia clínica.			
<b>Seguridad</b>		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
15	La enfermera conoce y aplica normas de seguridad según la edad de su niño (a)			
16	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño/a			
17	La enfermera le orienta los cuidados de seguridad que debe tener con su niño (a) según la edad			
18	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención			
19	La enfermera conoce el esquema de vacuna, correspondiente según edad de su niño(a)			
20	La enfermera anima, orienta para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a),			
21	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)			
<b>Empatía</b>		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
22	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto ,amabilidad durante la consulta			
23	La enfermera Muestra importancia a las actitudes de su niño(a) expresando afecto			
24	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta del niño(a), como: timidez, , entre otros			
25	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a)			
26	La enfermera le felicita por haber acudido al Centro de salud para el control de CRED de su niño(a)			
27	La enfermera le felicita por cumplir con sus controles de manera oportuna de su niño(a)			
28	La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a)			
<b>Elementos tangibles</b>		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
29	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a), por ejemplo cuenta con puertas biombos u otros que sirva de protección en el momento de la atención.			
30	Los espacios de la sala de espera son cómodos y adecuados tanto para mi persona y de mi niño(a)			
31	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de CRED son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables,			
32	Las condiciones físicas y el ambiente de la sala de espera son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables			



33	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)			
34	la sala de espera cuenta con algún mobiliario para cambio de pañal para su niño(a)			
35	La sala de espera del consultorio de CRED cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados.			

¡Muchas gracias por su participación ¡

## ANEXO : 5 Validación de instrumentos



### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Tiempo de espera

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos y escala de valoración
Tiempo del trámite de la cita en Admisión	Tiempo de Espera para tramitar la cita en consulta externa.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su Cita en admisión?	Tiempo de espera mínima :De 10 a 15 minutos,
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de Espera en sala antes de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?	Tiempo de espera moderado: De 16 a 30, y de 31a 59 minutos
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del Consultorio?	Tiempo de espera excesiva: De 1 a 2 y más de 2 horas

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDGAR L ALVIZURI GOMEZ   DNI: 15428474

Especialidad del validador: METODOLOGÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 201....

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Edgar L. Alvizuri Gómez  
 ENFERMERO ASISTENTE  
 C. M. 419 - R.E.D. 68

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
TIEMPO DE ESPERA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?</b>							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos							
	<b>DIMENSIÓN 2: ¿Cuánto tiempo esperó en l sala de espera antes de la consulta?</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos							
	<b>* DIMENSIÓN 3: ¿Cuánto tiempo duro la atención dentro del consultorio de CRED?</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDUARDO L. ALVIZURI GÓMEZ    DNI: 15428474

Especialidad del validador: MEYODOLOGÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 12 del 2017

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Eduardo L. Alvizuri Gómez  
ENFERMERO ASISTENTE  
C.A. 19168 R.E.E. 1846  
C.E.M. 870 R.E.D. 68

Firma del Experto Informante.


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**
**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	La enfermera cumple con realizar la higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)	X		X		X		
2	La enfermera cumple con brindar la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, y explica el estado de salud de su niño(a)	X		X		X		
3	La enfermera cumple con registrar en el carnet de CRED de su niño(a) los resultados de peso, talla	X		X		X		
4	La enfermera examina de la cabeza a los pies y explica el estado de salud de su niño(a),	X						
5	La enfermera cumple con la aplicación de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP) , ítems Peruano de evaluación de desarrollo (TPED) de su niño(a) las áreas de :lenguaje, social, motora ,coordinación y cognitiva según edad que corresponda	X		X		X		
6	La enfermera le brinda información sobre el resultado de los exámenes realizados a su niño(a)	X		X		X		
7	La enfermera cumple con registrar en la historia clínica según corresponda	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
8	La enfermera da respuesta a sus inquietudes sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño, reposo y accidentes del hogar entre otros	X		X		X		
9	La enfermera brinda orientación, y da respuesta a las inquietudes de la importancia de la administración del hierro y la preparación de los multimicronutrientes (chispita)según la edad del niño(a)	X		X		X		
10	La enfermera da respuesta a sus inquietudes como aplicar en el hogar las actividades de estimulación temprana, a su niño(a) según la edad	X		X		X		
11	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: nutrición, medicina, psicología, laboratorio, entre otros	X		X		X		

12	La enfermera le brinda la orientación de cómo identificar de manera oportuna los signos de alarma de su niño(a)	X		X		X	
13	La enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio de su niño(a) según la edad que corresponda: Diagnostico y control de parásitos, anemia y Test de Graham	X		X		X	
14	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) de manera oportuna en su respectiva historia clínica.	X		X		X	
<b>Seguridad</b>							
15	La enfermera conoce y aplica normas de seguridad según la edad de su niño (a)	X		X		X	
16	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)	X		X		X	
17	La enfermera le orienta los cuidados de seguridad que debe tener con su niño (a) según la edad	X		X		X	
18	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención	X		X		X	
19	La enfermera conoce el esquema de vacuna, correspondiente según edad de su niño(a)	X		X		X	
20	La enfermera anima, orienta para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a),	X		X		X	
21	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)	X		X		X	
<b>Empatía</b>							
22	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)	X		X		X	
23	La enfermera muestra importancia a las actitudes de su niño(a) expresando afecto	X		X		X	
24	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta del niño(a), como: timidez, entre otros	X		X		X	
25	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a)	X		X		X	
26	La enfermera le felicita por haber acudido al Centro de salud para el control de CRED de su niño(a)	X		X		X	
27	La enfermera le felicita por cumplir con sus controles de manera oportuna de su niño(a)	X		X		X	
28	La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a)	X		X		X	
<b>Elementos tangibles</b>							

29	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a), por ejemplo cuenta con puertas biombos u otros que sirva de protección en el momento de la atención.	X		X		X	
30	Los espacios de la sala de espera son cómodos y adecuados tanto para mi persona y de mi niño(a)	X		X		X	
31	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de CRED son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables	X		X		X	
32	Las condiciones físicas y el ambiente de la sala de espera son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables	X		X		X	
33	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño (a)	X		X		X	
34	la sala de espera cuenta con algún mobiliario para cambio de pañal para su niño(a)	X		X		X	
35	La sala de espera del consultorio de CRED cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDSMA L. ALVIZURI GOMEZ ..... DNI: 15428474 .....

Especialidad del validador: METODOLOGIA .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2017..

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

~~EDSMA L. ALVIZURI GOMEZ~~

~~ENFERMERA ASISTENTE~~

~~DEPARTAMENTO DE NEONATOLOGIA~~

Firma del Experto Informante.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Tiempo de espera

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos y escala de valoración
Tiempo del trámite de la cita en Admisión	Tiempo de Espera para tramitar la cita en consulta externa.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su Cita en admisión?	Tiempo de espera mínima :De 10 a 15 minutos,
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de Espera en sala antes de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?	Tiempo de espera moderado: De 16 a 30, y de 31a 59 minutos
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del Consultorio?	Tiempo de espera excesiva: De 1 a 2 y más de 2 horas

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: SINCHES AGUIRRE ROS DE MARÍA ..... DNI: 09104533 .....

Especialidad del validador: METODOLOGÍA .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
TIEMPO DE ESPERA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?</b>							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ¿Cuánto tiempo esperó en l sala de espera antes de la consulta?</b>							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ¿Cuánto tiempo duro la atención dentro del consultorio de CRED?</b>							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: SANCHEZ AGUIRRE FIOR DE MARÍA ..... DNI: 09104533 .....

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

.....20 de 12 del 2017.....

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	La enfermera cumple con realizar la higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)	X		X		X		
2	La enfermera cumple con brindar la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, y explica el estado de salud de su niño(a)	X		X		X		
3	La enfermera cumple con registrar en el carnet de CRED de su niño(a) los resultados de peso, talla	X		X		X		
4	La enfermera examina de la cabeza a los pies y explica el estado de salud de su niño(a),	X		X		X		
5	La enfermera cumple con la aplicación de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP) tés Peruano de evaluación de desarrollo(TPED) de su niño(a) las áreas de :lenguaje, social, motora ,coordinación y cognitiva según edad que corresponda	X		X		X		
6	La enfermera le brinda información sobre el resultado de los exámenes realizados a su niño(a)	X		X		X		
7	La enfermera cumple con registrar en la historia clínica según corresponda	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
8	La enfermera da respuesta a sus inquietudes sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño, reposo y accidentes del hogar entre otros	X		X		X		
9	La enfermera brinda orientación, y da respuesta a las inquietudes de la importancia de la administración del hierro y la preparación de los multimicronutrientes (chispita)según la edad del niño(a)	X		X		X		
10	La enfermera da respuesta a sus inquietudes como aplicar en el hogar las actividades de estimulación temprana, a su niño(a) según la edad	X		X		X		
11	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: nutrición, medicina, psicología, laboratorio, entre otros	X		X		X		
12	La enfermera le brinda la orientación de cómo identificar de manera oportuna los signos de alarma de su niño(a)	X		X		X		
13	La enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio de su niño(a) según la edad que corresponda: Diagnostico y control de parásitos, anemia y Test de Graham	X		X		X		
14	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) de manera oportuna en su respectiva historia clínica.							

<b>Seguridad</b>							
15	La enfermera conoce y aplica normas de seguridad según la edad de su niño (a)	X		X		X	
16	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)	X		X		X	
17	La enfermera le orienta los cuidados de seguridad que debe tener con su niño (a) según la edad	X		X		X	
18	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención	X		X		X	
19	La enfermera conoce el esquema de vacuna, correspondiente según edad de su niño(a)	X		X		X	
20	La enfermera anima, orienta para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a),	X		X		X	
21	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)	X		X		X	
<b>Empatía</b>							
22	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)	X		X		X	
23	La enfermera muestra importancia a las actitudes de su niño (a) expresando afecto	X		X		X	
24	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta del niño(a), como: timidez, entre otros	X		X		X	
25	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño (a)	X		X		X	
26	La enfermera le felicita por haber acudido al Centro de salud para el control de CRED de su niño(a)	X		X		X	
27	La enfermera le felicita por cumplir con sus controles de manera oportuna de su niño(a)	X		X		X	
28	La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres propios al terminar la atención de su niño (a )	X		X		X	

Elementos tangibles							
29	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a), por ejemplo cuenta con puertas biombos u otros que sirva de protección en el momento de la atención.	X		X		X	
30	Los espacios de la sala de espera son cómodos y adecuados tanto para mi persona y de mi niño(a)	X		X		X	
31	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de CRED son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables	X		X		X	
32	Las condiciones físicas y el ambiente de la sala de espera son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables	X		X		X	
33	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)	X		X		X	
34	La sala de espera cuenta con algún mobiliario para cambio de pañal para su niño(a)	X		X		X	
35	La sala de espera del consultorio de CRED cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Flor De María Sánchez Aguirre DNI: 09104533

Especialidad del validador: Neonología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017...

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Flor De María Sánchez Aguirre



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable: Tiempo de espera**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos y escala de valoración
Tiempo del trámite de la cita en Admisión	Tiempo de Espera para tramitar la cita en consulta externa.	¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su Cita en admisión?	Tiempo de espera mínima :De 10 a 15 minutos,
Tiempo en sala de espera antes de la Consulta:	Tiempo de Espera en sala antes de pasar a consulta.	¿Cuánto tiempo esperó en sala de espera antes de la Consulta?	Tiempo de espera moderado: De 16 a 30, y de 31a 59 minutos
Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	¿Cuánto tiempo duró la atención dentro del Consultorio?	Tiempo de espera excesiva: De 1 a 2 y más de 2 horas

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Teresa Campana Amosco ..... DNI: 31035536 .....

Especialidad del validador: Metodología .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

Teresa Campana

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
TIEMPO DE ESPERA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ¿Cuánto tiempo le tomo tramitar su cita en admisión?</b>							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos							
	<b>DIMENSIÓN 2: ¿Cuánto tiempo esperó en l sala de espera antes de la consulta?</b>							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		
	<b>* DIMENSIÓN 3: ¿Cuánto tiempo duro la atención dentro del consultorio de CRED?</b>							
1	Más de 2 horas	X		X		X		
2	De 1 a 2 horas	X		X		X		
3	De 31 a 59 minutos	X		X		X		
4	De 16 a 30 minutos	X		X		X		
5	De 10 a 15 minutos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Teresa Campana Añaxo ..... DNI: 31035536 .....

Especialidad del validador: Metodóloga .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017....

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems  
Planteados son suficientes para medir la dimensión

Teresa Campana

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	La enfermera cumple con realizar la higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)	X		X		X		
2	La enfermera cumple con brindar la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, y explica el estado de salud de su niño(a)	X		X		X		
3	La enfermera cumple con registrar en el carnet de CRED de su niño(a) los resultados de peso, talla	X		X		X		
4	La enfermera examina de la cabeza a los pies y explica el estado de salud de su niño(a),	X		X		X		
5	La enfermera cumple con la aplicación de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor( EEDP) ,tes Peruano de evaluación de desarrollo(TPED) de su niño(a) las áreas de :lenguaje, social, motora ,coordinación y cognitiva según edad que corresponda	X		X		X		
6	La enfermera le brinda información sobre el resultado de los exámenes realizados a su niño(a)	X		X		X		
7	La enfermera cumple con registrar en la historia clínica según corresponda	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
8	La enfermera da respuesta a sus inquietudes sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño, reposo y accidentes del hogar entre otros	X		X		X		
9	La enfermera brinda orientación, y da respuesta a las inquietudes de la importancia de la administración del hierro y la preparación de los multimicronutrientes (chispita)según la edad del niño(a)	X		X		X		
10	La enfermera da respuesta a sus inquietudes como aplicar en el hogar las actividades de estimulación temprana, a su niño(a) según la edad	X		X		X		
11	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: nutrición, medicina, psicología, laboratorio, entre otros	X		X		X		

12	La enfermera le brinda la orientación de cómo identificar de manera oportuna los signos de alarma de su niño(a)	X		X		X	
13	La enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio de su niño(a) según la edad que corresponda: Diagnostico y control de parásitos, anemia y Test de Graham	X		X		X	
14	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) de manera oportuna en su respectiva historia clínica.	X		X		X	
<b>Seguridad</b>							
15	La enfermera conoce y aplica normas de seguridad según la edad de su niño (a)	X		X		X	
16	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)	X		X		X	
17	La enfermera le orienta los cuidados de seguridad que debe tener con su niño (a) según la edad	X		X		X	
18	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención	X		X		X	
19	La enfermera conoce el esquema de vacuna, correspondiente según edad de su niño(a)	X		X		X	
20	La enfermera anima, orienta para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a).	X		X		X	
21	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)	X		X		X	
<b>Empatía</b>							
22	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)	X		X		X	
23	La enfermera muestra importancia a las actitudes de su niño(a) expresando afecto	X		X		X	
24	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta del niño(a), como: timidez, entre otros	X		X		X	
25	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a)	X		X		X	
26	La enfermera le felicita por haber acudido al Centro de salud para el control de CRED de su niño(a)	X		X		X	
27	La enfermera le felicita por cumplir con sus controles de manera oportuna de su niño(a)	X		X		X	
28	La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a)	X		X		X	
<b>Elementos tangibles</b>							

Elementos tangibles		X		X		X	
29	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a), por ejemplo cuenta con puertas biombos u otros que sirva de protección en el momento de la atención.	X		X		X	
30	Los espacios de la sala de espera son cómodos y adecuados tanto para mi persona y de mi niño(a)	X		X		X	
31	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de CRED son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables	X		X		X	
32	Las condiciones físicas y el ambiente de la sala de espera son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables	X		X		X	
33	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño (a)	X		X		X	
34	la sala de espera cuenta con algún mobiliario para cambio de pañal para su niño(a)	X		X		X	
35	La sala de espera del consultorio de CRED cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Patricia Campana Amador ..... DNI: 31035536 .....

Especialidad del validador: Ciencias de la Salud .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de 12 del 2017....

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems Planteados son suficientes para medir la dimensión

Patricia Campana  
 Flor De María Sánchez Aguirre



## Anexo 6: base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Graficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	VE
1	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	
2	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
3	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
4	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
5	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
6	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	1.00	2.00	3.00	
7	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
8	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
9	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	
10	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
11	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
12	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
13	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
14	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
15	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
16	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	
17	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
18	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
19	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
20	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
21	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
22	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	
23	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	

Vista de datos Vista de variables

1:													Visible: 10 de 10 variables
	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	ve		
24	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	1.00	2.00	3.00			
25	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00			
26	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00			
27	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00			
28	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00			
29	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00			
30	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00			
31	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00			
32	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00			
33	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00			
34	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00			
35	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00			
36	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00			
37	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00			
38	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00			
39	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00			
40	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00			
41	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00			
42	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00			
43	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00			
44	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00			
45	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00			
46	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00			

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: Visible: 10 de 10 variables

	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	VE
47	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	
48	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
49	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
50	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
51	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
52	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	
53	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
54	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
55	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
56	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
57	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
58	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
59	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
60	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
61	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
62	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	
63	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
64	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
65	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
66	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
67	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
68	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
69	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Herramientas Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	ve
70	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	
71	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	
72	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
73	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	
74	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
75	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
76	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
77	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
78	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	
79	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
80	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
81	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
82	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
83	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
84	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
85	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	
86	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
87	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	
88	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
89	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
90	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
91	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
92	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	

Vista de datos Vista de variables

	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	VE
92	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	
93	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
94	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	
95	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	
96	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	
97	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
98	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	
99	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	
100	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
101	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
102	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
103	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	
104	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	2.00	3.00	
105	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	
106	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	
107	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
108	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
109	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
110	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
111	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
112	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	
113	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
114	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	2.00	3.00	

Visible: 10 de 10 variables

Vista de datos Vista de variables

	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	VE
114	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	2.00	3.00	
115	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
116	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
117	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
118	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
119	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
120	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
121	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
122	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
123	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	
124	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
125	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
126	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
127	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
128	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
129	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
130	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
131	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
132	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
133	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
134	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
135	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	
136	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	

Visible: 10 de 10 variables

Vista de datos Vista de variables

1:												Visible: 10 de 10 variables
	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	v2	
136	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
137	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	
138	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
139	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
140	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
141	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	
142	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
143	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	
144	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	
145	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
146	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
147	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
148	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	
149	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	
150	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	
151	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
152	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
153	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
154	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
155	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
156	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	
157	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
158	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	

Vista de datos Vista de variables

1:												Visible: 10 de 10 variables
	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	vz	
158	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	
159	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
160	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
161	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
162	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	
163	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
164	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
165	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
166	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
167	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
168	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
169	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
170	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
171	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
172	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	
173	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
174	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
175	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
176	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	
177	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
178	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
179	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
180	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	

Vista de datos    Vista de variables



	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	VE
180	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
181	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
182	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
183	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
184	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	
185	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
186	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
187	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
188	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
189	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	
190	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
191	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
192	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
193	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
194	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
195	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
196	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
197	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	
198	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	
199	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	
200	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	
201	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	
202	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	

Visible: 10 de 10 variables

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Tiempo_de_Espera	Tramite_cita_admisión	Sala_antes_consulta	Atención_dentro_consulta	Servicio_usuario	Fiabilidad	Capacidad_respue...	Seguridad	Empatía	Aspecto_tangible	VE
202	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	
203	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
204	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
205	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	
206	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
207	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
208	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
209	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
210											
211											
212											
213											
214											
215											
216											
217											
218											
219											
220											
221											
222											
223											
224											

Vista de datos Vista de variables

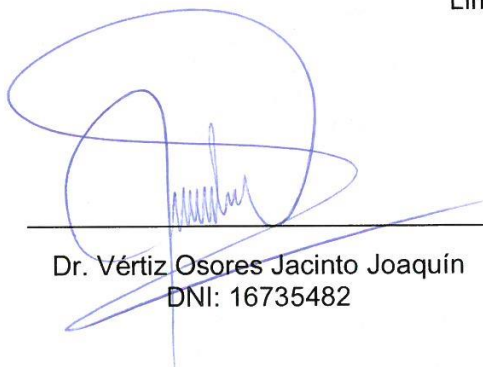


### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018”**; de la estudiante **Auris Ñañez, Antonia Fortunata**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Julio de 2018



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=979549419&lang=es&ts=1&u=1049816754 70%

feedback studio | Tesis Maestria 2da Entrega

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTORA:**  
Br. Antonia Fortunata Auris Ñañez

**ASESOR:**  
Dr. Jacinto Jacquin Martínez Caceres

**Resumen de coincidencias**

**25 %**

2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
3	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.unamad.ed... Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	www.ucla.edu.ve Fuente de Internet	1 %	>
8	www.minsa.gob.pe Fuente de Internet	<1 %	>
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>

Página: 1 de 95 | Número de palabras: 22957 | Text-only Report | High Resolution | Activado

12:52 a. m.  
1/07/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESUELA DE POS GRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

AURIS NÁÑEZ ANTONIA FORTUNATA

INFORME TÍTULADO:

TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

DEL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES CALLAO 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 31 de ABRIL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

AURIS NAVEZ ANTONIA FORTUNATA

D.N.I. :

09445717

Domicilio :

CONDOMINIO SOL DE COLLQUE BLOQUE 08 FI. 010601

Teléfono :

Fijo :

Móvil

985881751 / 96991752

E-mail :

LIC. ANTONIA@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :

MAESTRIA

Mención :

EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AURIS NAVEZ ANTONIA FORTUNATA

Título de la tesis:

TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES CALAO DE/P.

Año de publicación :

2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

13-11-2018