



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo
hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Sara Elizabeth Matute Liñan (ORCID: 0000-0003-0339-0123)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A los seres que amo, mis padres que son el motor y motivo de mi fortaleza frente a las dificultades de la vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por ser la matriz institucional generadora del cambio profesional de miles de trabajadores que encuentran en esta casa de estudio el mejor de los espacios para poder mejorar sus habilidades y capacidades profesionales.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sara Elizabeth Matute Liñan estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con sede en Lima Norte, identificado con DNI N°42526875, respectivamente, con la tesis titulada: Tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X. Lima 2019, declaro bajo juramento que:

- La tesis es de autoría propia.
- Se ha 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 plagiada; es decir, 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 copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 25 de enero del 2020



Sara Elizabeth Matute Liñan

DNI N°42526875

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población y Muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	40
Referencias	41
Anexos	46

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable tiempo de espera.	15
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario externo.	15
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento para medir el tiempo de espera.	18
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento para medir el tiempo de espera.	19
Tabla 5. Validez de contenido para el cuestionario sobre tiempo de espera.	20
Tabla 6. Validez de contenido para el cuestionario sobre satisfacción del usuario externo.	20
Tabla 7. Nivel de confiabilidad de los instrumentos.	21
Tabla 8. Niveles sobre el tiempo de espera del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	23
Tabla 9. Niveles de las dimensiones del tiempo de espera del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	24
Tabla 10. Niveles sobre satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	25
Tabla 11. Niveles sobre las dimensiones de la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	26
Tabla 12. Prueba de bondad de ajustes del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima	27
Tabla 13. Prueba de variabilidad del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	28
Tabla 14. Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	28
Tabla 15. Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	29
Tabla 16. Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	30

Tabla 17. Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	31
Tabla 18. Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	31
Tabla 19. Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la empatía del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.	32

Índice de figuras

Figura 1. Porcentajes sobre tiempo de espera.	23
Figura 2. Porcentajes sobre las dimensiones del tiempo de espera.	24
Figura 3. Porcentajes sobre satisfacción del usuario.	25
Figura 4. Porcentajes sobre las dimensiones de la satisfacción del usuario	26

Resumen

Este trabajo de investigación denominado la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

Bajo este propósito la investigación desarrollada fue de tipo aplicada, nivel explicativo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental Correlacional – causal. La población estuvo conformada por 180 pacientes externos atendidos durante un día en el área de rayos x del Complejo Hospitalario PNP de la ciudad de Lima. Se extrajo una muestra probabilística conformada por 123 unidades de análisis. La técnica para recolectar información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los instrumentos se validaron por expertos y su confiabilidad se determinó a través de la prueba Alfa de Cronbach.

El análisis de los datos estadísticos permitió concluir que el tiempo de espera incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Hay evidencias suficientes para afirmar que el tiempo de espera tiene una incidencia del 54,1% en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X de la ciudad de Lima ($N_g=,451$).

Palabras clave: Tiempo de Espera, Satisfacción del Usuario Externo.

Abstract

This research work called the incidence of waiting time in the satisfaction of the external user of the PNP X-Ray Area hospital complex, Lima 2019, had as a general objective to determine the incidence of waiting time in the satisfaction of the external user of the PNP hospital complex X-ray area, Lima.

Under this purpose, the research developed was of the applied type, explanatory level, quantitative approach and non-experimental correlational - causal design. The population consisted of 180 outpatients treated for one day in the x-ray area of the PNP Hospital Complex of the city of Lima. A probabilistic sample consisting of 123 units of analysis was extracted. The technique for collecting information was the survey and the instrument was the questionnaire. The instruments were validated by experts and their reliability was determined through the Cronbach Alpha test.

The analysis of the statistical data allowed us to conclude that the waiting time significantly affects the satisfaction of the external user of the PNP X-Ray Area hospital complex, Lima 2019. There is sufficient evidence to state that the waiting time has an incidence of 45,1 % in the satisfaction of the external user of the PNP X-ray Area hospital complex in the city of Lima (Ng =, 451).

Keywords: Waiting Time, External User Satisfaction.

I. Introducción

La preservación de la salud representa una de las equidades más esenciales que tiene todo individuo, el cual debe tener acceso. En ese sentido desde siempre los Estados y gobiernos han implementado una serie de mecanismos que buscan regular los procesos de cuidados a los enfermos que a diario acuden a las organizaciones asistenciales sanitarias. Incluso se ha creado un organismo internacional, como la Organización Mundial de la Salud, que actúa como ente rector y cumple su papel fiscalizador del cumplimiento de las políticas internacionales que son delimitadas en cada estado, (Tobar, 2015)

Sin embargo, no todas las políticas de salud se cumplen de manera efectiva, existen países en los cuales las deficiencias en la atención a los pacientes se han transformado en una problemática más álgidos que enfrenta un gobierno. Este problema según algunos expertos se atribuye a la falta de experiencia de los administradores del centro hospitalario. Así lo describe Tobar (2015) en la revista de la Organización Mundial de la Salud donde afirma que Argentina, no se cuenta con el personal adecuado, puesto que no brinda la mejor atención y dentro de los hospitales hay una escasez de equipos médicos, lo que dificulta los tratamientos y los diagnósticos. Como se puede observar, los problemas sobre las deficiencias en la atención hospitalaria se originan debido principalmente a la carencia de dominio profesional de quienes son elegidos como responsables de la administración de los nosocomios.

El proceso de observación de la realidad problemática de los hospitales en diversos países, nos permite identificar que, dentro de las falencias en la calidad de atención, prima el problema del tiempo de espera que cada paciente debe asumir como parte del proceso natural de las políticas hospitalarias. Según señalan Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) la situación es más difícil y compleja en los países que tienen un sistema público de salud de acceso general en toda la nación, aunque en algunos casos incluyen residentes que no tienen ciudadanía, normalmente suelen darse a basto para atender las necesidades de salud del país del que se trate, en tanto, la realidad problemática, es que estos sistemas que son los que mejor han copiado el tema temporal en esta crisis no se han dado abasto en algunos países para lidiar con ello.

Mientras que en el país peruano los servicios ofrecidos por el Minsa y ESSALUD no cuentan con la aprobación de la comunidad porque los servicios que prestan no mantienen una buena calidad y genera insatisfacción, ya que cuando se necesitan se pueden alargar los tiempos cuando de conseguir una cita se trata, al igual que para programar cirugías

representa una eternidad. Dentro de las políticas públicas de salud nuestro país ha puesto al servicio de la comunidad diversas herramientas para que los usuarios hagan llegar sus quejas sobre la atención que reciben en los hospitales, Sausa (2019)

Sausa (2019) en su publicación virtual del diario El Comercio manifiesta que, la calidad de atención es necesaria para que las instituciones que prestan servicios sanitarios tengan el éxito necesario. Momentáneamente es necesario tener las opiniones de todos los usuarios una vez que han sido atendidos, para poder medir el servicio brindado y su calidad

De otro lado, Llamozza (2019) Un control tan deficiente cuando se trata de los recursos y su manejo da entender porque existen deficiencias en la calidad de la prestación brindada a las personas de la red que está adscrita al Ministerio de salud, dándole una imagen poco favorable a los centros sanitarios que tiene el país, limitando la eficiencia y la eficacia que estos puedan brindar, también afecta en la claridad que tiene la institución en reflejar los gastos que éste genera y que no son llevados a cumplir con el objetivo sanitario, es así que se necesita optimizar los servicios que se brindan y dar una mejor calidad haciéndolo funcional para ofrecer un mejor cuidado y que los pacientes se sientan satisfechos. Como se pudo observar, la mala atención al usuario en los hospitales peruanos ha desencadenado en un escaso nivel de satisfacción de las políticas que cumplen estos establecimientos para atender a sus pacientes.

En el complejo hospitalario PNP “LNS” el cual es un establecimiento de nivel 3 -1 que atiende el 60% de población policial que comprende al personal titular PNP, Esposas, hijos y padres. El departamento de diagnóstico por imágenes en el área de rayos x es un servicio de ayuda al diagnóstico y tratamiento, donde la problemática compleja presenta falencias en aspectos importantes mostrando una alta demanda de pacientes en admisión y prolongados tiempos de espera, donde prima la insatisfacción del paciente generándose innumerables reclamos, quejas, hasta reportajes en los medios de comunicación poniendo en riesgo el prestigio de la institución y juicios en algunas ocasiones. En esta área se atiende aproximadamente más de 4000 pacientes mensual, divididos en tres turnos de lunes a domingo, presentando mayor demanda el grupo de adulto mayor en el turno de la mañana con aproximadamente 180 pacientes por día los cuales deben esperar de manera prolongada para poder ser atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes. Incluso en algunos casos el tiempo de espera es tan largo que los pacientes manifiestan su incomodidad.

Todo ello ha generado la curiosidad por realizar una investigación para poder conocer ¿Cómo incide el tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo? Debido a que con cada una de las respuestas se podrá conocer las particularidades de la problemática descrita y sus posibles alternativas de solución.

Se ha revisado estudios previos del ámbito nacional, donde destaca, Tinoco (2016) en su trabajo Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa en el Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. Planteó como finalidad fijar el grado satisfactorio de los pacientes de consultas externas. En donde pudo trabajar bajo una metodología descriptiva, observacional y transversal, en donde dió lugar cuestionarios aplicados a 460 personas. Pudiendo tener como resultados que, un 53% se encontraban en la adultez temprana, el cual tuvieron una categoría de satisfacción reflejada en un 24,69%; esto a encuestas a féminas, por otro lado, en cuanto a las consultas externas un 73,03% estuvieron insatisfechos y por último un 26,97% satisfechos. Llegando a la conclusión que, los pacientes tuvieron como respuesta predominante sentirse insatisfechos con la atención en dicho centro de salud.

También se tiene el estudio de Orellana (2016) titulado Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016. Contó con el propósito de establecer el nexo que se presenta entre el lapso de espera de los enfermos y su complacencia en Radiología del Hospital Arzobispo Loayza en el año 2016. Pudo trabajar bajo una investigación cuantitativa, hipotética deductiva, correlativa y no experimental. Pudiendo así emplear encuestas de 22 interrogantes a 175 pacientes para la recolecta de información. Como resultado determinó la relación entre el tiempo que espera el paciente en el servicio de Radiología y su satisfacción. El autor encontró que el lapso de espera se encuentra altamente vinculado a la complacencia del paciente con un valor de $Rho = ,879$.

Asimismo, Coronado (2016) en su trabajo titulado: Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I 2, 2016. En donde su principal propósito fue establecer el nexo que se presenta entre ambos elementos de estudio. Utilizando un método hipotético–deductivo, cuantitativo, aplicado, correlativo, transversal y prospectivo. Participaron 292 pacientes a los cuales se les aplicaron encuestas. Teniendo como resultado que, un 74% de los pacientes expresaron tener un grado insatisfactorio leve-moderado y un 26% severo. En tanto, no se observó un nexo significativo entre

ambos fenómenos de estudio, el cual su valor fue de ($p=0.335$). Llegando a concluir que, no se presentó un nexo significativo entre ambos fenómenos investigados.

De otro lado, Ascoma (2018) desarrolló un trabajo de investigación denominado Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Dicho autor planteó como propósito encontrar el nexo que se presenta entre ambos fenómenos a indagar. Pudiendo trabajar bajo la metodología cuantitativa y no experimental. En donde realizó encuestas a 150 enfermos para recolectar datos de sus opiniones. Concluyendo que, no existe un nexo entre ambos fenómenos investigados.

De igual forma, Llanos (2018) en la tesis titulada asociación del tiempo de espera percibido con la satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina de emergencia del Hospital Vitarte-agosto 2017. Presentada en la Universidad Ricardo Palma. Tuvo como propósito encontrar el nivel vinculatorio entre las variables a investigar. Utilizando una investigación cuantitativa y correlativa. En donde empleó encuestas a 345 personas para recolectar información, y en donde concluyó que se presentó un nexo considerable entre ambos fenómenos indagados.

También, La Torre, Oyola y Quispe (2017) en el artículo sobre Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Presentada en la Revista Gerencia y Políticas de Salud. Los autores tuvieron como finalidad encontrar cómo influye el grado satisfactorio del paciente en las consultas externas. Pudieron trabajar bajo una investigación cuantitativa y descriptiva, contando con la participación de 2000 usuarios, pero fueron aplicados los cuestionarios a sólo 221 usuarios para así poder conocer sus opiniones acerca del estudio. En tanto, llegaron a concluir que, no se presenta una influencia en el grado satisfactorio de los enfermos en referencia al buen cuidado recibido de dicho centro hospitalario.

De otro lado, Asparrin y Rojas (2018) elaboró un trabajo de investigación sobre Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016. Presentada en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Dichos investigadores plantearon como finalidad fijar el nexo entre ambos fenómenos a indagar. Utilizando una investigación cuantitativa y correlativa. Empleando varios cuestionarios para conocer las

opiniones de los pacientes, los cuales fueron 180. En donde llegaron a concluir que los tiempos de espera están correlacionados de forma inversa con la satisfacción por la atención recibida, lo que significa que aquellos pacientes que esperan tiempos más largos están menos satisfechos con el servicio de terapia física que reciben. Este resultado puede servir para mejorar los servicios administrativos de la terapia física.

Por último, Chávez y Tineo (2018) realizaron un estudio sobre Nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017. Presentada en la Universidad Wiener. Los autores tuvieron como finalidad conocer el grado satisfactorio que tienen los pacientes que se dirigen al centro hospitalario Hermilio Valdizán. Pudieron trabajar bajo la metodología cuantitativa y descriptiva, contando con la participación de 2500 usuarios, pero fueron aplicados los cuestionarios a sólo 308 usuarios para así poder conocer sus opiniones acerca del estudio. En tanto, llegaron a concluir que, globalmente los pacientes atendidos expresaron sentirse cómodos con la atención, siendo esta una satisfacción buena.

Por tanto, de acuerdo a los artículos nacionales encabeza Fernández (2018) Quality of service and its relationship with the user satisfaction in the center of Characato health, Arequipa, 2018. Pudiendo concluir que se evidenció en este estudio que sí se presenta un vínculo directo y positivo con un valor de $r=0,377$ entre la calidad del servicio y los pacientes satisfechos del Hospital de Characato ubicado en Arequipa.

Suárez (2017) Determinants of the gap in satisfaction between the consultation patients' external establishments of public and private health from Peru. Concluyendo que los más perjudicados son los enfermos del MINSA y ESSALUD, los cuales pueden sentirse insatisfechos y por otro lado los individuos que asisten a las organizaciones hospitalarias privadas se sienten complacientes con la atención recibida, ya que éste último es muy bien pagado y los recursos se encuentran a la vanguardia de los usuarios.

Rosales (2017) Quality of care of the nurse and satisfaction of the elderly patient of the hospital medicine service Cayetano Heredia, 2016. Concluyendo que sí se presenta un moderado nexo entre el grado de calidad de atención y la complacencia del usuario en el centro hospitalario Cayetano Heredia, ubicado en Lima, el cual tuvo un valor de 661, $p = 0,00$.

Mamani (2017) Patient satisfaction degree regarding the quality of dentistry care provided by the Salcedo health establishment, Minsa, Puno 2017. Concluyendo que la mayor parte de los usuarios que se encuentran en el área de odontología presentan una

alta complacencia, reflejándose porcentualmente en 81.7%, en consecuencia, los pacientes se sienten contentos y si alguna vez tienen que regresar al centro sanitario, no lo dudarían.

Gutiérrez (2015) *Waiting time and its relation with the user`s satisfaction in the central pharmacy of a general hospital in Lima*. Pudo determinar que los tiempos de espera que tuvieron los pacientes fue menor a 20min, lo cual refleja una adecuada atención de los profesionales de la salud. En consecuencia, concluyó que los pacientes se sienten contentos y complacidos con el trabajo que ejecutan cada día los profesionales que laboran para el bienestar de los enfermos.

Chávez, Ramos y Galarza (2015) *Customer`s satisfaction of the outpatient dermatological service of the Dos de Mayo National Hospital*. Llegaron a concluir que, sí se presenta un nexo considerable en el grado satisfactorio del usuario en cuanto a la atención que le dan en el hospital y exactamente en el área de dermatología, en donde se refleja que el médico asiste perfectamente al enfermo.

En cuanto a los trabajos de investigación previos consideramos como antecedentes internacionales tenemos Almató y Juvinyà (2015) en España, en su estudio *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*. Tuvieron como principal finalidad encontrar si ambos fenómenos de estudio se vinculan. Pudiendo trabajar bajo la investigación observacional y transversal. El estudio contó con 285 usuarios. En donde se evidenció que en cuanto menos esperan los pacientes por el médico en la sala de triaje, más elevada será la complacencia ($\rho=-0,242$, $p<0,001$), mientras que, menos tiempo esperen los pacientes al visitar al profesional más elevado será la complacencia ($\rho=-0,304$; $p<0,001$). Llegando a concluir que ambas esperas fueron considerablemente positivas, en consecuencia, todos los usuarios que acudieron a los centros sanitarios se sintieron complacidos con la atención que les dieron.

Se suma a esto, Gómez, Campins y Colmenarez (2017) realizó un estudio sobre *Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay*. Presentada en la *Revista Salud Pública*. Tuvieron como objeto examinar la complacencia que tiene el paciente que acude a dicho instituto sanitario. Trabajando con la investigación cuantitativa y no experimental en donde utilizaron cuestionarios para recolectar datos de 100 participantes. Concluyendo que, globalmente los pacientes indican que el instituto sanitario cuenta con una excelente atención en cuanto a enfermedades se requiere y que también observan unión y una buena competencia de los médicos y demás personal.

De igual modo, García (2018) desarrolló un trabajo de investigación en Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017. Presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Dicho autor tuvo como principal propósito encontrar el grado satisfactorio que tienen los pacientes que acuden a las consultas externas. Utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva. Empleando cuestionarios a 241 usuarios. Concluyó que una gran parte de los pacientes se encuentran complacidos con la atención que le ofrecen en el centro hospitalario al cual acuden.

Así mismo, Quiñonez (2017) en la tesis titulada Gestión del servicio de emergencias y la satisfacción de los usuarios internos y externos en el Hospital P. Alberto Buffoni. Presentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. El autor tuvo como finalidad conocer el grado satisfactorio que tienen los pacientes que se dirigen al centro hospitalario Padre Alberto Buffoni. Pudo trabajar bajo la metodología cuantitativa y no experimental, contando con la participación de 35.290 pacientes, pero fueron aplicados los cuestionarios a sólo 48 usuarios para así poder conocer sus opiniones acerca del estudio. En tanto, llegó a concluir que, globalmente los pacientes atendidos expresaron sentirse incómodos con la atención, ya que observan deficiencias en los trabajos que realizan los enfermeros y médicos que trabajan en dicha institución objeto de estudio.

De igual forma, Maggi (2018) elaboró un trabajo de investigación en Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tuvo como principal finalidad encontrar cómo afecta la calidad del servicio ofrecido a los pacientes que acuden a dicho centro objeto de estudio. Empleando una metodología cuantitativa y descriptiva, contando con la participación de 4950 niños en emergencia. La muestra lo conformaron 357 padres de familias. Pudiendo emplear cuestionarios para así reunir datos. Concluyó que los servicios ofrecidos no cuentan con un respaldo para con el usuario, las cuales considerada como ineficiente en referencia a la comodidad del paciente.

De la misma forma, Jinez, Valdés y Marcel (2016) realizó un estudio sobre Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. Presentada en la Revista Latinoamericana Patología Clínica y Medicina de Laboratorio. Plantearon como propósito encontrar los niveles satisfactorios en referencia al cuidado dispensada a los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. Trabajaron bajo una

investigación cuantitativa y descriptiva. Contando con la participación de 366 pacientes, a ellos les pudieron aplicar cuestionarios para así poder recoger datos acerca de sus opiniones. Los autores llegaron a concluir que la complacencia evidenciada por los pacientes indica que el centro hospitalario ofrece un buen servicio.

En tanto en el ámbito de los artículos científicos internacionales, nos encontramos con Hinojosa (2017) *Service quality analysis of hospital torres delfina imagenology esmeraldas from the users perspective*. Los datos arrojados en el estudio permiten concluir que el servicio de imagenología está trabajando en la dimensión de accesibilidad y seguridad del usuario, es decir, cumple con facilitar el acceso a la atención dentro del servicio, así como asegurarse de que la persona a quien se le brinda la atención es la correcta. Sin embargo, debe mejorar en lo relacionado a avisos de seguridad para que los usuarios adopten las medidas pertinentes.

Ros (2016) *Perceived quality and satisfaction of user in the services provided to people with intellectual disabilities*. Concluyó que los datos arrojados en el estudio en donde realizó pruebas validadoras en escalas de mediciones resultaron que los pacientes tienen una complacencia afectiva global de acuerdo a la atención recibida cuando acuden a los centros hospitalarios.

Ortiz y Felizzola (2016) *Diagnosis of healthcare issues in clinics and hospital of Barranquilla*. Llegaron a concluir que la evaluación del problema asistencial en las clínicas y en los centros hospitalarios ubicados en Barranquilla son las formas en cómo trabajan para atender adecuadamente a las personas que acuden diariamente, los cuales los pacientes se encuentran complacientes con los tratos que le dan, por su parte existe una menoría en el trato que le dan.

También, Suárez y Villegas (2015) *Efficiency in the external consultation service in the general surgery specialty of san José hospital in the city of Bogota*. Pudieron concluir que en referencia a las encuestas que se les aplicaron a los pacientes se pudo observar que todos ellos consideraron el compromiso que tiene el departamento de recursos humanos para atender correctamente a los usuarios que acuden al centro hospitalario objeto de estudio.

Galván (2015) *Satisfaction level of external users of health services of a third hospital entity complexity level, Bucaramanga, 2015*. Evaluado el tiempo para la ejecución de la recolección de la información, se concluye que es posible cumplir con el cronograma establecido en el Proyecto. Se tiene en cuenta que la prueba piloto no requirió de ningún

tipo de transporte aéreo, correos certificados, telefonía y viáticos internacionales; el grupo de profesionales que se requirió para estandarización de la recolección de información, aplicación y control de calidad, y entrenamiento a los administradores de la información fue en la entidad hospitalaria donde desarrolló el proyecto. Por último, Hermida (2015) *Satisfaction of the quality of care provided to the users of the external consultation of the center of health n ° 2. basin. 2014*. Llegó a concluir que, de acuerdo a los datos recolectados se encontraron niveles considerables de acuerdo a la complacencia del servicio que les dan a los pacientes en los hospitales.

Para poder comprender de manera cabal los aspectos que corresponden a la variable tiempo de espera, se ha delimitado definiciones que son de prevalencia, como es el caso de Ávila (2015) que define al tiempo de espera como un proceso que se emplea como pilar para medir los contenidos laborales que realizan los profesionales de cualquier área, así mismo permite al usuario observar cuanto tiempo demora el profesional en realizar el acto de atender.

También podemos citar a Donabedian (2017) reconocido especialista que afirma que los tiempos de espera que presenta un usuario para recibir la atención adecuada es uno de los factores más esenciales para estudiar en cuanto a la calidad que le dan en un instituto hospitalario, ya que de ello depende un aumento de la complacencia de los usuarios. De otro lado la OCDE (2018) señaló que es el causante principal en cuanto a tardanza se refiere, ya que en base a ello el paciente observará si será atendido velozmente por el personal médico y da mucho de qué hablar porque el usuario en vista de observar el movimiento que realiza el profesional de la salud dará su veredicto en cuanto a la atención obtenida.

El análisis de las definiciones permitió seleccionar las dimensiones de la variable tiempo de espera, dentro de la cual se ha identificado tres procesos. Cada uno de los procesos se asume como dimensiones de la variable. Así tenemos que, la primera dimensión recibe el nombre de fase de admisión, la misma que según Ávila (2015) se refiere a la atención que se le dará al paciente en cuanto acuda al centro hospitalario, el cual pasará por las manos del personal de historias médicas el cual en vista a lo que desee el paciente se encargarán de trasladarlo al área correspondiente. La segunda dimensión se llama fase de atención, la cual para Ávila (2015) es la intervención que se le da al paciente al momento de acudir a la consulta y que el médico será el responsable total de encontrar la solución que presenta el paciente. La tercera dimensión se conoce como fase de salida y seguimiento.

Esta fase según Ávila (2015) se inicia con la atención que recibe el paciente en alguna unidad de la clínica u hospital y que está orientada a la ejecución del diagnóstico y tratamiento adecuado por parte del galeno.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario externo es esencial precisar que los autores que se han considerado como los que fundamentan la definición de esta variable corresponden al modelo SERVPERF debido a que este modelo de medición evalúa el punto de vista de los enfermos en cuanto al cuidado que se ofrece. Así tenemos, que Kotler y Armstrong (2003, p. 28) se refirieron que la satisfacción del cliente se centra en la calidad que un usuario cree que tiene un producto, la cual que puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo.

De igual forma para Del Cisne (2016) afirma que se refiere a la balanza que pone en marcha el usuario para identificar el servicio que ofrece alguna institución. Asimismo, el sujeto es un ser humano que tiene exigencias, lo cual eso no significa que se le dará la razón, pero si debe ser considerado de atender adecuadamente ya que en el mercado existen cantidades de instituciones o compañías las cuales son competencias y es por eso que se debe distinguir en cuanto a la prestación ofrecida. No obstante, que satisfacer al consumidor se vincula con el punto de vista de los usuarios sobre algún servicio ofrecido el cual cada compañía quiere establecer parámetros para impulsar o elevar la mejoría del servicio brindado.

Para poder identificar las características de la variable satisfacción del usuario se ha identificado las dimensiones que corresponden al modelo SERVPERF, por lo que, la primera dimensión se conoce como, Elementos tangibles que para Cronin y Taylor (1992) se trata de la infraestructura, equipos y personal con los que cuenta la institución. La segunda dimensión se denomina Fiabilidad y según Cronin y Taylor (1992) manifestó que es la capacidad que tiene la institución para cumplir con sus diversas funciones en el tiempo establecido.

La tercera dimensión se denomina Capacidad de respuesta y Cronin y Taylor (1992) la conceptualizan como la inmediatez de acción que tienen las empresas para poder solucionar la necesidad del consumidor. La cuarta dimensión recibe el nombre de Seguridad y Cronin y Taylor (1992) afirmaron que se refiere a la garantía en cuanto a hacerle saber al consumidor que sus necesidades serán satisfechas porque se maneja todo el conocimiento necesario para ayudarlo. La quinta dimensión se llama empatía y según

Cronin y Taylor (1992) es el trato que tienen los empleados con todos los clientes y que éstos lo reciban con afectividad.

Como parte de la propuesta de esta investigación se ha formulado por problemas de investigación. El problema general fue: ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019? Los problemas específicos fueron: el primero, ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019? El segundo, ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019? El tercero, ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019? El cuarto, ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019? El quinto, ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019?

El estudio se encuentra argumentado y justificado de forma teórica porque se utiliza información y se revisa que estas teorías tengan existencia y se encuentren vigentes hasta el momento de los temas, que corresponden al tiempo de espera y a la satisfacción del usuario externo. Una vez verificada la teoría se analizará para poder maximizar los conocimientos que existen a nivel científico sobre las variables, por otro lado, hay una justificación práctica que permite a todos los empleados de salud acceder a distintos mecanismos que pueden utilizar estratégicamente para que formen parte de las sugerencias que se harán al finalizar el estudio y con ellos se puede facilitar las acciones a desarrollar para que la eficiencia y la eficacia crezca en cuanto atender al usuario.

Asimismo, a nivel metodológico se encuentra justificado por la utilización de las diversas técnicas a emplear, así como los instrumentos que se utilizan para obtener los datos que corresponderán al método implementado en el estudio y que se verán relacionado a la misma información que podrá ser utilizada a futuro por otros investigadores para facilitar su trabajo indagado, de igual forma esta serie de técnicas e instrumentos serán comprobados y validados para dar cierto grado de confiabilidad. Por su parte, se justifica a nivel social porque con ello se puede identificar cuáles serían los beneficios principales que tendrían los usuarios del sector salud, quienes podrán ser atendidos de manera mucho más eficiente, incrementando el nivel de satisfacción en cada uno de ellos y logrando la tan anhelada calidad en el servicio de la salud.

De igual forma se han establecido los objetivos de investigación, siendo el objetivo general: Determinar la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Los objetivos específicos fueron: el primero, determinar la incidencia del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. El segundo, Determinar la incidencia del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. El tercero, Determinar la incidencia del tiempo de espera en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. El cuarto, Determinar la incidencia del tiempo de espera en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. El quinto, Determinar la incidencia del tiempo de espera en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Para responder a cada interrogante formulada se delimitaron las hipótesis de estudio. Como hipótesis general se formuló: El tiempo de espera incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Las hipótesis específicas fueron: la primera, El tiempo de espera incide significativamente en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. La segunda, El tiempo de espera incide significativamente en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. La tercera, El tiempo de espera incide significativamente en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. La cuarta, El tiempo de espera incide significativamente en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Y la quinta, El tiempo de espera incide significativamente en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque

Valderrama (2015) es el que se encarga de recolectar información de la muestra para luego pasarlo por programas estadísticos y a su vez este arrojará resultados numéricos que le faciliten al investigador hacer una conclusión que permita medirla con otros estudios. En consecuencia, este estudio es cuantitativo, lo cual es una característica con una numerosidad determinada. Por otra parte, con la expresión cuantitativa se refiere a un impulso de matematización, pero la significación más universal en matemáticas no es el de numerosidad, sino el de ordenanza.

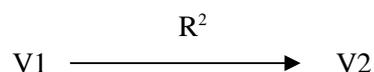
Tipo

Dicha investigación fue aplicada, de acuerdo con Valderrama (2015) explica que el estudio aplicado es el que se hace en base a una problemática y se ejecutan diversos conocimientos con el fin de cesar el problema.

Diseño

Este estudio fue no experimental, ya que en el transcurrir del proyecto investigativo no se realizará maniobras de los elementos de estudio, porque el proyecto será ejecutado en tiempos definidos. Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2016) manifiestan que son en las que se observan la maniobra alterada de los elementos de estudio. No obstante, es considerado transversal ya que las informaciones que se recopilan son establecidas en un tiempo determinado. El diseño elegido es de manera específica No experimental en su variante correlacional – causal. Se trata de una investigación que quiere determinar la influencia de un fenómeno en otro (Hernández *et al*, 2016).

La representación esquemática de esta investigación es la siguiente:



V1 : Tiempo de espera

V2 : Satisfacción del usuario externo

R2 : Correlación – Causalidad

Nivel

Dicha investigación fue explicativa. Según, Hernández, et al (2016) se encargará de estudiar porque están sucediendo los hechos y en él se puede encontrar la causa y el efecto

que tiene la problemática, es por esa razón que, se plantean las hipótesis donde se harán sugerencias sobre dos alternativas y una de ellas era aceptada y la otra rechazada.

Método

Para Valderrama (2015) afirmó que es el comienzo para lograr los objetivos en dicho proyecto. Para los fines del estudio la selección del método a utilizar fue el hipotético deductivo, ya que sus inicios para obtener los datos fueron a través de la observación del problema, los cuales permitieron hacer hipótesis que correspondan al objetivo para luego deducir cual sería la conclusión final para el alcance del propósito.

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1

Definición conceptual

Ávila (2015) define al tiempo de espera como un proceso que se emplea como pilar para medir los contenidos laborales que realizan los profesionales de cualquier área, así mismo permite al usuario observar cuanto tiempo demora el profesional en realizar el acto de atender.

Definición operacional

El tiempo de espera es el proceso que se evidencia a través de tres elementos que son la fase de admisión, atención y salida y seguimiento; en donde se podrá emplear varios cuestionarios contando con 6 ítems y una escala politómica.

Variable 2

Definición conceptual

Definición conceptual según, Cronin y Taylor (1992) la satisfacción del cliente se basa en la calidad que un usuario cree que tiene un producto, la cual que puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo.

Definición operacional

La satisfacción del usuario externo es aquella manifestación que se evidencias a través de cada una de las características que se establece según el modelo de percepción de la

calidad SERPERV. En tanto que, evaluará el estudio por medio de varios cuestionarios con 21 ítems y una escala tipo Likert.

Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable tiempo de espera.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Rangos e intervalos
Fase de admisión	Cita	1 - 3	Ordinal	Alto [12 - 15]
	Registro			Medio [7 - 11]
Fase de atención	Turno de atención	4 - 6	Varios días (5)	Bajo [3 - 6]
	Toma de estudio		De 1 a 2 días (4)	Alto [12 - 15]
Fase de salida y seguimiento	Recojo	7 - 9	Más de 1 hora (3)	Medio [7 - 11]
	Cita en consultorio		Menos de 30 min (2)	Bajo [3 - 6]
			Menos de 10 min (1)	Alto [12 - 15]
				Medio [7 - 11]
				Bajo [3 - 6]

Tabla 2.

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario externo.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Rangos e intervalos
Elementos tangibles	Instalaciones Calidad de equipos Apariencia del personal. Limpieza y orden.	1 - 4		
Fiabilidad	Precisión Garantía Prevención Calidad del servicio recibido. Eliminación de fallas en el servicio Interés por solucionar problemas del paciente	5 - 10	Ordinal	Satisfecho [81 - 110]
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Tiempo de entrega Puntualidad Oportunidad	11 - 14	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) En parte (3) En desacuerdo Totalmente en desacuerdo (1)	Medianamente satisfecho [52 - 80]
Seguridad	Credibilidad Profesionalismo Cortesía Trato justo	15 - 18		Insatisfecho [22 - 51]
Empatía	Personalización del servicio Asertividad con el paciente Capacidad de comunicación Flexibilidad	19 - 22.		

2.3. Población y Muestra.

Población

Son todas aquellas personas las cuales se encuentran en un lugar determinado, y que de alguna manera u otra se seleccionan para extraerle información, la cual será datada para la indagación (Hernández et. al (2016).

Según la definición del autor se ha determinado que la población estará conformada por 180 usuarios externos atendidos durante un día en el mes de octubre del 2019, según registro del área de rayos x del Complejo Hospitalario PNP de la ciudad de Lima. En tanto que, cada uno de ellos se han escogido porque cada individuo posee características distintas de que solicitan ser atendidos en el área que corresponde al diagnóstico por imágenes.

Muestra

Para los investigadores Hernández et. al (2016) lo consideran como una cantidad mínima que conforma por lo menos la tercera parte de la población y que se selecciona para estudiarse y observar su comportamiento con fines científicos. Luego de procesar matemáticamente el algoritmo se obtuvo el siguiente resultado:

Formula:

$$n = \frac{N * Z^2_{\alpha/2} * p (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z^2_{\alpha/2} * p (1 - p)}$$

Dónde:

N: Es el tamaño de la población = 180

$Z_{\alpha/2}$: Es el Valor de la distribución normal estándar para un intervalo de confianza de 95%, el valor $\alpha = 0.05$, para este caso corresponde $Z = 0.025 = 1.96$

p: Proporción esperada del parámetro a evaluar, en este caso se utilizó $p=0.50$, ya que maximiza el tamaño muestral.

d: Error de estimación, se prevé cometer $d = 0.05$ (5%)

$$n = \frac{180 (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}{(0.05)^2 (180 - 1) + (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = 123$$

Sustituyendo las valoraciones en la fórmula proporcionada se obtiene que en esta investigación la muestra queda conformada por 123 unidades de análisis que corresponden a los enfermos que se atienden durante un día en el mes de noviembre del 2019, según registro del área de rayos x del Complejo Hospitalario PNP de la ciudad de Lima.

Muestreo

Para los investigadores Hernández et. al (2016) expresaron el muestreo como un proceso de selección de los sujetos de la muestra a través de diversas técnicas que incluye desde procesos estadísticos hasta la simple decisión del investigador.

Para beneficios del estudio se escogió el muestreo probabilístico, el cual trata de obtener la muestra a través de un proceso y dicho proceso no se le mostrará a los involucrados en la investigación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se refiere a los procedimientos, así como herramientas mediante el cual el investigador recolecta una serie de datos e información a través de preguntas que darán respuesta al estudio, (Méndez, 2015)

Técnica

La Encuesta. El autor Méndez (2015) destaca que se utiliza para poder distribuir correctamente las unidades muestrales que son diversas y que se encarga de conocer los datos específicos de las variables estudiadas.

Instrumentos

Con el propósito de obtener la mejor información se eligió el instrumento llamado cuestionario, este permite conocer sobre los nexos del tiempo de atención y la satisfacción del usuario externo que son atendidos en rayos X del centro de salud donde se hace posible el estudio. Este se basa en formular las preguntas que se relacionan con los temas de investigación y que a su vez estos tengan la coherencia necesaria, la relación con el problema y de fácil entendimiento para evitar confusiones al momento de ser aplicado a la muestra Hernández et al (2016).

En cuanto al cuestionario sobre tiempo de espera fue diseñado por la investigadora, tomando como referencia las definiciones y dimensiones establecidas por Ávila (2015) por lo que, se determinó la siguiente ficha técnica:

Tabla 3.

Ficha técnica del instrumento para medir el tiempo de espera.

Nombre:	Cuestionario sobre tiempo de espera
Autora:	Sara Elizabeth Matute Liñan, en base a las dimensiones y conceptos establecidos por Ávila (2015)
Lugar	Lima, Perú
Fecha de aplicación	Noviembre, 2019
Objetivo	Recolectar información sobre el tiempo de espera.
Administrado a	Pacientes del área de diagnóstico por imágenes de un centro hospitalario.
Tiempo	15 minutos
Dimensiones	Fase de admisión, fase de atención, fase de salida y seguridad.
Observación	El desarrollo del cuestionario es individual y anónimo.

En cuanto al cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios se tomó como referencia el modelo SERVPERF diseñado por Cronin y Taylor (1992) los cuales buscan conocer cuál es el punto de vista que tienen los individuos que acuden a la organización sanitaria. Se consideró la siguiente ficha técnica.

Tabla 4.

Ficha técnica del instrumento para medir el tiempo de espera.

Nombre:	Cuestionario sobre tiempo de espera
Autora:	Adaptado del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) por Sara Elizabeth Matute Liñan.
Lugar	USA
Fecha de aplicación	Noviembre, 2019
Objetivo	Recolectar información sobre el tiempo de espera.
Administrado a	Pacientes del área de diagnóstico por imágenes de un centro hospitalario.
Tiempo	25 minutos
Dimensiones	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Observación	El desarrollo del cuestionario es individual y anónimo.

Validez del instrumento

En cuanto al instrumento, Tacillo (2016) expresa que es una herramienta de recopilación de diversas informaciones que permiten desarrollar el instrumento que se aplicará, esta debe contener los datos necesarios y eficaces para que el estudio tenga un buen impacto.

No obstante, los responsables de la validación del instrumento para la medición fueron los profesores que trabajan en la universidad Cesar Vallejo, los cuales con criterio técnico indicaron que ambos cuestionarios son aplicables en la muestra de estudio, en donde se reflejará a continuación:

Tabla 5.

Validez de contenido para el cuestionario sobre tiempo de espera.

Nº	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctor	Abner Chávez Leandro	Aplicable
2	Doctor	Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable
3	Doctor	Chantal Jara Aguirre	Aplicable

Fuente: *Ficha de validación*

Tabla 6.

Validez de contenido para el cuestionario sobre satisfacción del usuario externo.

Nº	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctor	Abner Chávez Leandro	Aplicable
2	Doctor	Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable
3	Doctor	Chantal Jara Aguirre	Aplicable

Fuente: *Ficha de validación*

Confiabilidad del instrumento

En gran parte, la problemática de la confiabilidad se encuentra ligada con la subjetividad, el cual el indagador se compromete con la investigación. Por otro lado, es de gran importancia indicar que se construyeron instrumentos para los temas de estudio. Asimismo, estos pasaron por un proceso de validación por los expertos y su juicio seguidamente fue sometido a la confiabilidad del Alfa cronbach utilizando una prueba piloto y sus resultados.

Es necesario conocer los niveles de confiabilidad que tienen los instrumentos, es así que se llevó a cabo una recolecta de información haciendo una prueba donde se organizaron debidamente las respuestas obtenidas y que se analizaron en la base de datos, eso ayudó con el proceso estadístico donde se utilizó el programa SPSS, en donde este arroja datos porcentuales para poder determinar los resultados de medición, ya que el método escogido ha sido cuantitativo.

Por su parte los datos obtenidos en el proceso de confiabilidad gracias a la utilidad del Alfa de Cronbach se detallan en la tabla siguiente:

Tabla 7

Nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° Ítems
Tiempo de espera	,856	9
Satisfacción del usuario externo	,841	22

Se observa que gracias a los datos obtenidos se infiere que ambos instrumentos tienen fuerte confiabilidad ya que su resultado fue de $\alpha = ,856$ y $\alpha = 841$ respectivamente.

2.5. Procedimiento

Para que el estudio se haya concluido y obtenido los resultados necesarios para el cumplimiento de los objetivos se cumplen con distintos procesos que llevan a las conclusiones finales, es así que el procedimiento a seguir está en diseñar los distintos instrumentos que sirven para recolectar la información necesaria, una vez que la técnica fue escogida, de igual forma se organizan debidamente la información recolectada para que se procese de manera estadística y se analicen los datos obtenidos, continuamente se interpretan para que se dé la conclusión final, mientras se recolectaron los datos se pudo abordar a 351 usuarios externos atendidos en octubre del 2019, según registro del área de rayos x del Complejo Hospitalario PNP de la ciudad de Lima, para pedirles que respondan a todas las interrogantes que estuvieron plasmadas en los cuestionarios realizados. La escala de medición para medir el tiempo de espera estuvo conformada por los siguientes índices de medición: Varios días (5); De 1 a 2 días (4); Mas de 1 hora (3); Menos de 30 min (2); Menos de 10 min (1). De la misma forma, los índices de medición del instrumento para satisfacción del usuario externo fueron: Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); En parte (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo(1).

2.6. Método de análisis de datos

La investigación necesita que los datos sean analizados debidamente, de acuerdo a ello se utiliza el método cuantitativo. Según Hernández et. al, (2016) expresaron que este procedimiento se desarrolla de forma estadística con el fin de obtener la validez necesaria para que las hipótesis planteadas puedan ser afirmadas y tengan la confiabilidad necesaria.

Por la explicación detallada en el concepto anterior una vez escogido el método mientras se aplicaba, en primer lugar, se utilizó la estadística descriptiva y su propósito

principal ha sido el de dar a conocer los niveles alcanzados por las variables y cada una de sus dimensiones, estos porcentajes obtenidos se organizan en un número de tablas y gráficos dónde se podrá observar debidamente el resultado final de la recopilación de los datos que se encuentran en el instrumento.

2.7. Aspectos éticos.

El proyecto fue realizado bajo el protocolo reglamentario para las investigaciones científicas, por lo tanto, se indagó antecedentes para sustentar el estudio con investigaciones similares y teorías que brindarán la información necesaria. Asimismo, se resguardo la identidad de los participantes en donde fue aprobada por el instituto educativo para la aplicación de los diferentes instrumentos.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultado

Tiempo de espera

Tabla 8.

Niveles sobre el tiempo de espera del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	[34 - 45]	47	38,2
	Medio	[22 - 33]	56	45,5
	Bajo	[9 - 21]	20	16,3
	Total		123	100,0

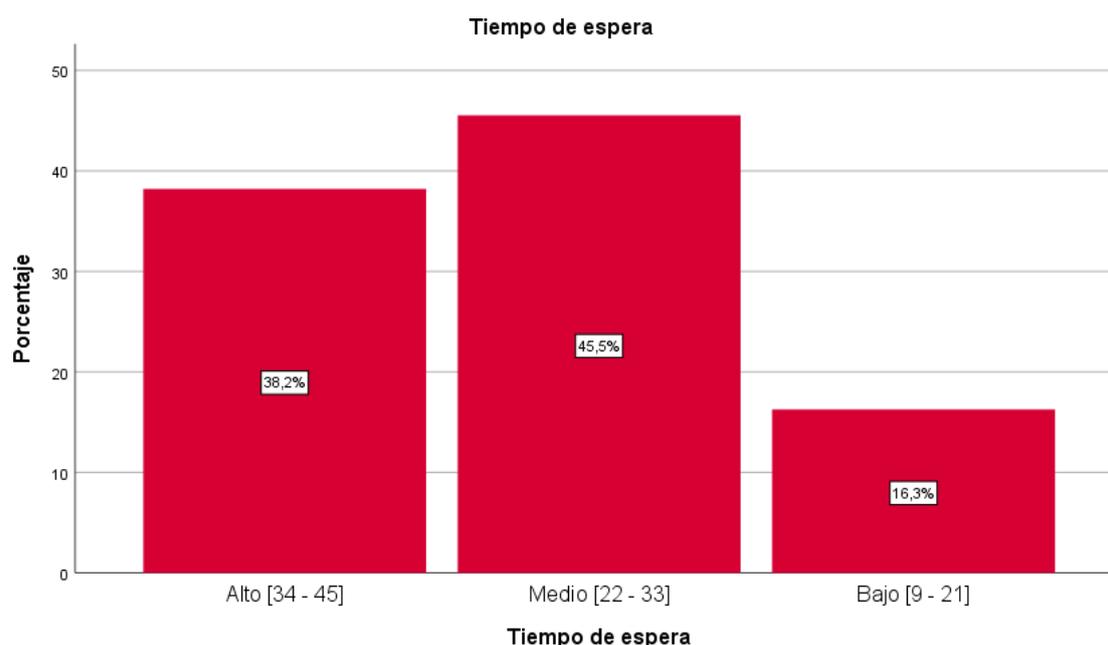


Figura 1. Porcentajes sobre tiempo de espera del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

Se logra evidenciar que, el 45,5% de ellos considera que el tiempo de espera en esta área es medio, con un 32,2% de usuarios que consideró que el tiempo de espera es alto y el 16,3% de estos usuarios manifestó que el tiempo de espera para ser atendido es bajo. En síntesis, podemos afirmar que la mayoría de los usuarios de este hospital consideran que el tiempo de espera en el área de rayos x es medio pudiendo llegar a ser alto para algunos de ellos.

Dimensiones del tiempo de espera

Tabla 9.

Niveles de las dimensiones del tiempo de espera del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje valido
Fase de admisión	Alto	[12 – 15]	60	48.8
	Medio	[7 – 11]	47	38.2
	Bajo	[3 – 6]	16	13.0
Fase de atención	Alto	[12 – 15]	15	12.2
	Medio	[7 – 11]	80	65.0
	Bajo	[3 – 6]	28	22.8
Fase de salida y seguimiento	Alto	[12 – 15]	67	54.5
	Medio	[7 – 11]	42	34.1
	Bajo	[3 – 6]	14	11.4

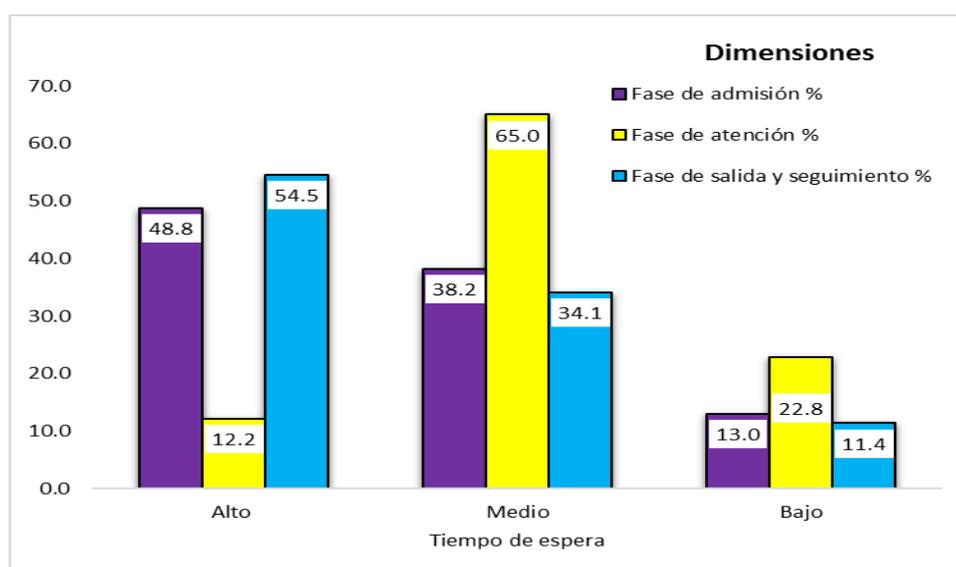


Figura 2. Porcentajes sobre las dimensiones del tiempo de espera del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

Se puede describir que en cuanto a la fase de admisión el 48,8% de los usuarios indico que es alto el tiempo de espera; también el 65% de ellos manifestó que en la fase de atención el tiempo de espera es medio y en la fase de salida y seguimiento el tiempo de espera es alto, según el 54,8% de los usuarios. Es decir que, el seguimiento o salida del paciente que corresponde a la interconsulta es la fase que mayor tiempo demanda a los usuarios de este hospital.

Satisfacción del usuario

Tabla 10.

Niveles sobre satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfecho	[81 - 110]	27	22,0
	Medianamente satisfecho	[52 - 80]	33	26,8
	Insatisfecho	[22 - 51]	63	51,2
	Total		123	100,0

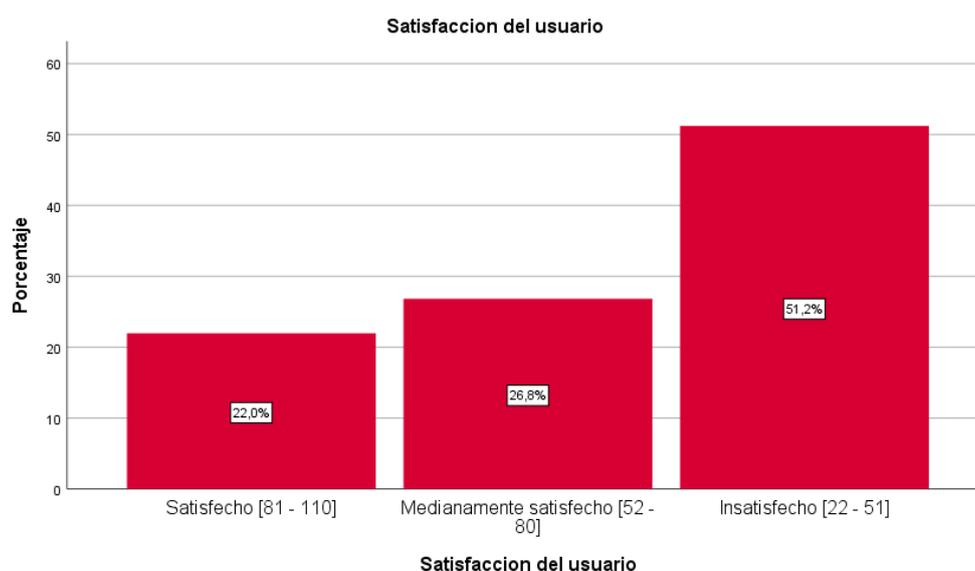


Figura 3. Porcentajes sobre satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

Se puede describir que 51,2% de los usuarios indicó que se encuentra insatisfecho con la atención que recibe en esta área, debido al tiempo que debe esperar. También, el 26,8% de ellos, manifestó que están medianamente satisfechos con la atención que les dan y el 22% indicó que están satisfechos con la atención que reciben. En resumen, existe un porcentaje considerable que está insatisfecho con la atención que recibe en el área de rayos x.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Tabla 11.

Niveles sobre las dimensiones de la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje valido
Elementos tangibles	Satisfacción	[14 - 20]	23	18.7
	Medianamente satisfecho	[9 - 13]	28	22.8
	Insatisfecho	[4 - 8]	72	58.5
Fiabilidad	Satisfacción	[14 - 20]	28	22.8
	Medianamente satisfecho	[9 - 13]	28	22.8
	Insatisfecho	[4 - 8]	67	54.5
Capacidad de respuesta	Satisfacción	[14 - 20]	17	13.8
	Medianamente satisfecho	[9 - 13]	20	16.3
	Insatisfecho	[4 - 8]	86	69.9
Seguridad	Satisfacción	[14 - 20]	24	19.5
	Medianamente satisfecho	[9 - 13]	53	43.1
	Insatisfecho	[4 - 8]	46	37.4
Empatía	Satisfacción	[14 - 20]	42	34.1
	Medianamente satisfecho	[9 - 13]	36	29.3
	Insatisfecho	[4 - 8]	45	36.6

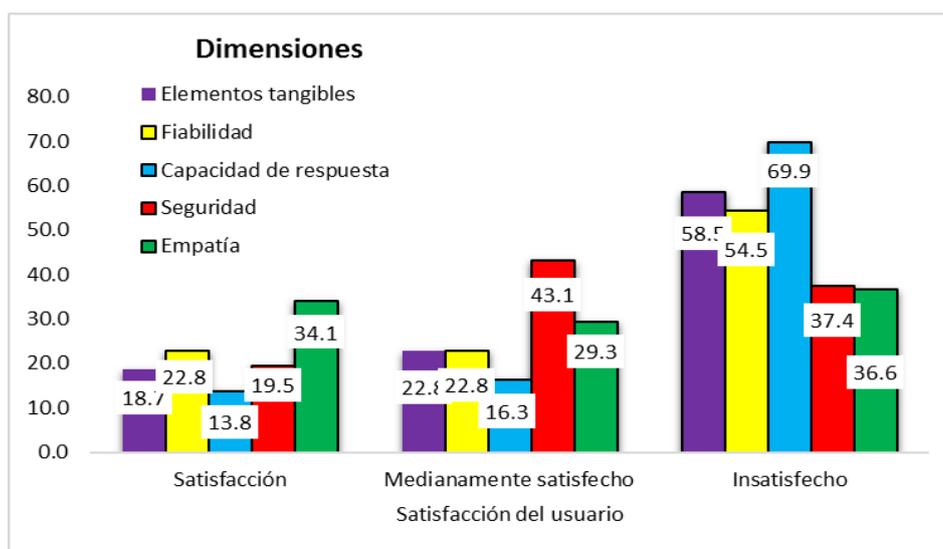


Figura 4. Porcentajes sobre las dimensiones de la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

Se logra evidenciar que, un 58,5% de los usuarios está insatisfecho con los elementos tangibles del área de rayos x; el 54,5% está insatisfecho con la confianza que tiene de ser atendido a tiempo en este hospital; también el 69,9% está insatisfecho con la capacidad de respuesta que existe en esta área del hospital; el 43,1% se encuentra medianamente

satisfecho con la seguridad que brinda esta área y el 36, 6% indicó que está insatisfecho por la empatía que generan los trabajadores del área de rayos x en sus pacientes; así también existe un 34,1% de usuarios que está satisfecho con el nivel de empatía que demuestran sus trabajadores para con los pacientes.

3.2. Resultados inferenciales

Prueba de bondad de ajustes

Tabla 12

Prueba de bondad de ajustes del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima

Tiempo de espera		Chi cuadrado	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	Pearson	485,021	2	,450
	Desvianza	242,165	2	,998
Elementos tangibles	Pearson	212,191	2	,230
	Desvianza	187,955	2	,421
Fiabilidad	Pearson	206,170	2	,652
	Desvianza	178,599	2	,897
Capacidad de respuesta	Pearson	129,614	2	,751
	Desvianza	126,853	2	,674
Seguridad	Pearson	197,093	2	,879
	Desvianza	175,129	2	,581
Empatía	Pearson	104,141	2	,712
	Desvianza	106,851	2	,811

En la tabla 12 se observa los resultados de la bondad de ajuste en donde las pruebas del nivel de significación de Chi cuadrado de Pearson indica que siendo p : ,450 - ,230 - ,652 - ,751 - ,879 y ,711 $>$,050 permite aceptar la hipótesis nula por lo que, la prueba estadística indica que, el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto al modelo con solo la constante.

Prueba de variabilidad

A continuación se observa que los datos correspondientes a la prueba equivalente del coeficiente que determina el R2 de modelos lineales, el cual resume proporcionalmente la variabilidad de la satisfacción del usuario vinculada con los aspectos de la predicción del tiempo de espera, y en donde los resultados de la variabilidad explicada por el prototipo de Nagelkerke determina un 45,1% de acuerdo a la satisfacción del usuario;

asimismo un 34,4% los elementos tangibles; también un 28,2% la fiabilidad; por otro lado un 25,7% la capacidad de respuesta; también un 52,1% la seguridad y finalmente un 55,2% la empatía.

Tabla 13

Prueba de variabilidad del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

Tiempo de espera en	Cox y Snell	Nagelkerke	McFaden
Satisfacción del usuario	,447	,451	,124
Elementos tangibles	,336	,344	,109
Fiabilidad	,272	,282	,094
Capacidad de respuesta	,248	,257	,084
Seguridad	,509	,521	,189
Empatía	,525	,552	,248

Tiempo de espera en la satisfacción del usuario

Hipótesis general

Ho: El tiempo de espera no incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Hi: El tiempo de espera incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tabla 14

Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
[SAT_USUA = 1]	8,776	1,853	22,434	1	,000	5,145	12,408
[SAT_USUA = 2]	9,609	2,040	22,186	1	,000	5,611	13,608
[TIEM_ESP= 1]	3,700	1,566	5,578	1	,018	,629	6,770
[TIEM_ESP= 2]	3,664	1,481	6,118	1	,013	,761	6,568
[TIEM_ESP= 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 14 se puede observar los resultados de la prueba de hipótesis que permite conocer la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del

complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Podemos comprobar que el puntaje de Wald es de 22,434 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,000 < ,050$ que permite el rechazo de la hipótesis nula y demostrar que el tiempo de espera influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tiempo de espera en los elementos tangibles

Hipótesis general

Ho: El tiempo de espera no incide significativamente en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Hi: El tiempo de espera incide significativamente en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tabla 15

Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Elem_Tang = 1]	28,742	1,309	18,169	1	,004	6,309	11,176
	[Elem_Tang = 1]	12,934	1,292	25,152	1	,023	9,467	22,400
Ubicación	[TIEM_ESP= 1]	5,375	2,789	10,763	1	,004	5,881	15,130
	[TIEM_ESP= 2]	4,375	1,554	9,336	1	,006	4,421	14,671
	[TIEM_ESP= 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los datos obtenidos, se detalla en la tabla 15 el cual permite conocer la incidencia del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Podemos comprobar que el puntaje de Wald es de 18,169 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,004 < ,050$ en donde se determina el rechazo de la hipótesis nula y demostrar que el tiempo de espera influye positivamente en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tiempo de espera en la fiabilidad

Hipótesis general

Ho: El tiempo de espera no incide significativamente en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Hi: El tiempo de espera incide significativamente en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tabla 16

Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
[Fiabil = 1]	3,002	1,320	5,176	1	,023	,416	5,589
[Fiabil = 2]	4,615	1,350	11,680	1	,001	1,968	7,261
[TIEM_ESP= 1]	3,809	1,843	4,269	1	,039	,196	7,422
[TIEM_ESP= 2]	3,440	1,508	5,201	1	,023	,484	6,397
[TIEM_ESP= 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los datos obtenidos, se detalla en la tabla 16 el cual permite conocer la incidencia del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Podemos comprobar que el puntaje de Wald es de 5,176 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,023 < ,050$ que permite el rechazo de la hipótesis nula y demostrar que el tiempo de espera influye positivamente en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tiempo de espera en la capacidad de respuesta

Hipótesis general

Ho: El tiempo de espera no incide significativamente en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Hi: El tiempo de espera incide significativamente en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tabla 17

Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Cap_Resp = 8]	2,652	1,301	4,156	1	,041	,102	5,203
	[Cap_Resp = 9]	3,668	1,324	7,673	1	,006	1,072	6,263
Ubicación	[TIEM_ESP=47]	3,352	1,592	4,432	1	,035	,231	6,474
	[TIEM_ESP=51]	1,698	1,476	1,322	1	,002	-1,196	4,592
	[TIEM_ESP=70]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los datos obtenidos, se detalla en la tabla 17 el cual permite conocer la incidencia del tiempo de espera en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Podemos comprobar que el puntaje de Wald es de 4,156 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,041 < ,050$ que permite el rechazo de la hipótesis nula y demostrar que el tiempo de espera influye positivamente en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tiempo de espera en la seguridad

Hipótesis general

Ho: El tiempo de espera no incide significativamente en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Hi: El tiempo de espera incide significativamente en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tabla 18

Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Segurid= 1]	12,722	2,321	9,126	1	,014	2,112	9,243
	Segurid= 2]	9,678	1,894	7,981	1	,000	1,871	8,563
Ubicación	[TIEM_ESP= 1]	10,342	3,512	14,232	1	,005	1,221	11,432
	[TIEM_ESP= 2]	11,878	1,444	11,361	1	,000	2,146	8,517
	[TIEM_ESP= 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

En cuanto a los datos obtenidos, se detalla en la tabla 18 el cual que permite conocer la incidencia del tiempo de espera en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Podemos comprobar que el puntaje de Wald es de 9,126 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,014 < ,050$ en donde se determina el rechazo de la hipótesis nula y demostrar que el tiempo de espera influye positivamente en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tiempo de espera en la empatía

Hipótesis general

Ho: El tiempo de espera no incide significativamente en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Hi: El tiempo de espera incide significativamente en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Tabla 19

Estimación de parámetros para determinar la incidencia, del tiempo de espera en la empatía del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Empat = 6]	3,390	1,358	26,232	1	,013	6,052	18,729
	[Empat = 9]	3,484	1,409	11,111	1	,013	2,722	9,246
	[TIEM_ESP=46]	3,615	1,699	4,528	1	,033	1,285	12,944
	[TIEM_ESP=49]	1,315	1,612	8,665	1	,015	1,845	9,475
	[TIEM_ESP=70]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los datos obtenidos, se detalla en la tabla 19 el cual permite conocer la incidencia del tiempo de espera en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Podemos comprobar que el puntaje de Wald es de 26,232 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,013 < ,050$ en donde se determina el rechazo de la hipótesis nula y demostrar que el tiempo de espera influye positivamente en empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

IV. Discusión

Se determina que los datos obtenidos que están relacionados al objetivo general demostraron que el valor de Chi cuadrado de Pearson indica que siendo $p: ,450 > ,050$ en donde es aceptada la hipótesis nula por lo que, la prueba estadística demuestra que, el prototipo con los elementos de estudio introducidos mejora el ajuste de modo significativo, en referencia al prototipo con solo la constante. La variabilidad detallada por la prueba de Nagelkerke estima en 45,1% la satisfacción del usuario. De igual forma los datos obtenidos de la prueba de hipótesis permitieron conocer la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. El puntaje de Wald es de 22,434 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,000 < ,050$ en donde se determina el rechazo de la hipótesis nula y demostrar que el tiempo de espera influye positivamente en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.

Nuestros hallazgos tienen cierto grado de vinculación con algunos resultados encontrados en algunas investigaciones como la de Tinoco (2016) sobre la satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa en un Hospital Nacional tuvo como resultado que un 53% se encontraban en la adultez temprana, el cual tuvieron una categoría de satisfacción reflejada en un 24,69%; esto a encuestas a féminas, por otro lado, en cuanto a las consultas externas un 73,03% estuvieron insatisfechos y por último un 26,97% satisfechos. Llegando a la conclusión que, los pacientes tuvieron como respuesta predominante sentirse insatisfechos con la atención en dicho centro de salud. Estos resultados presentan una insatisfacción de nivel medio lo cual es similar a los resultados que se han determinado en nuestro estudio. Se suman investigaciones como la de Orellana (2016) sobre el tiempo de espera y satisfacción de los individuos que asisten al servicio de radiología en un Hospital Nacional determinó la relación entre el tiempo que espera el paciente en el servicio de Radiología y su satisfacción y encontró que el tiempo de espera está altamente relacionado a la satisfacción del paciente con un valor de $Rho = ,879$. Acá se observa un alto nivel de relación que demuestra que estas variables por lo general se encuentran asociadas, lo cual también se pudo observar en los resultados de la investigación de Llanos (2018) en referencia a la asociación del tiempo de espera percibido con la satisfacción del usuario externo atendido concluyó que se presentó un nexo considerable entre ambos fenómenos indagados.

Existen también estudios que demuestran que el tiempo de espera está asociado al género del paciente, como es el caso de La Torre, Oyola y Quispe (2017) los autores tuvieron como finalidad encontrar cómo influye el grado satisfactorio del paciente en las consultas externas. En tanto, llegaron a concluir que, no se presenta una influencia en el grado satisfactorio de los individuos en referencia al cuidado percibido de dicho centro hospitalario. En otras investigaciones se pudo apreciar correlaciones inversas, como lo encontrado por Asparrin, & Rojas (2018) en cuanto a la relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios de un hospital manifestaron que los tiempos de espera están correlacionados de forma inversa con la satisfacción por la atención recibida, lo que significa que aquellos pacientes que esperan tiempos más largos están menos satisfechos con el servicio de terapia física que reciben.

Debemos considerar también que existen algunas investigaciones en la cuales no se ha demostrado relación alguna. Esto se vincula al estudio de Coronado (2016) se refiere a los tiempos de espera y a la complacencia de los pacientes que acuden a consultas externas, en donde tuvo como resultado que, un 74% de los pacientes expresaron tener un grado insatisfactorio leve-moderado y un 26% severo. En tanto, no se observó un nexo significativo entre ambos fenómenos de estudio, el cual su valor fue de ($p=0.335$). Llegando a concluir que, no se presentó un nexo significativo entre ambos fenómenos investigados. De igual forma, la investigación de Ascoma (2018) señala sobre los tiempos de espera y la complacencia de los pacientes. En donde realizó encuestas a 150 enfermos para recolectar datos de sus opiniones. Concluyendo que, no existe un nexo entre ambos fenómenos investigados.

Siguiendo con la evaluación de los distintos datos encontrados, sobre el primer objetivo específico pudiendo establecer que, el valor de Chi cuadrado de Pearson indicó que siendo $p: ,230 > ,050$ en donde es aceptada la hipótesis nula por lo que, la prueba estadística demuestra que, el prototipo con los elementos de estudio introducidos mejora el ajuste de modo significativo, en referencia al prototipo con solo la constante. La variabilidad explicada por la prueba de Nagelkerke estima en 34,4% los elementos tangibles. La prueba de hipótesis permitió conocer la incidencia del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Se comprobó que el puntaje de Wald es de 18,169 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,004 < ,050$ en donde se determina el rechazo de la hipótesis nula y demostrar que el tiempo de espera influye positivamente en los elementos

tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Estos resultados que demostraron la incidencia del tiempo de espera en los aspectos de infraestructura o equipos, se consolidan con la investigación de Quiñonez (2017) el autor tuvo como finalidad conocer el grado satisfactorio que tienen los pacientes que se dirigen al centro hospitalario Padre Alberto Buffoni. En tanto, llegó a concluir que, globalmente los pacientes atendidos expresaron sentirse incómodos con la atención, ya que observan deficiencias en los trabajos que realizan los enfermeros y médicos que trabajan en dicha institución objeto de estudio.

Sobre la evaluación de los resultados obtenidos del segundo objetivo específico, se obtuvo que el valor de Chi cuadrado de Pearson indicó un resultado de $p: ,652 > ,050$ permite aceptar la hipótesis nula por lo que, la prueba estadística demuestra que, el prototipo con los elementos de estudio introducidos mejora el ajuste de modo significativo, en referencia al prototipo con solo la constante. La variabilidad explicada por la prueba de Nagelkerke estima en 28,2% la fiabilidad. Según la prueba de hipótesis se pudo conocer la incidencia del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. El puntaje de Wald es de 5,176 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,023 < ,050$ en consecuencia, es rechazada la hipótesis nula y expresar que los tiempos de espera influye considerablemente en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. La confianza que tienen los usuarios o pacientes muchas veces se determina por el tiempo de espera que deben cumplir para ser atendidos, así se demostró en nuestro estudio, lo cual guarda relación con lo determinado por García (2018) dicho autor tuvo como principal propósito encontrar el grado satisfactorio que tienen los pacientes que acuden a las consultas externas. Concluyó que una gran parte de los pacientes se encuentran complacidos con la atención que le ofrecen en el centro hospitalario al cual acuden.

En cuanto a los datos obtenidos en referencia al tercer objetivo específico, la determinación del valor de Chi cuadrado de Pearson demostró que $p: ,751 > ,050$ en donde se determina la aceptación de la hipótesis nula por lo que, la prueba estadística demuestra que, el prototipo con los elementos de estudio introducidos mejora el ajuste de modo significativo, en referencia al prototipo con solo la constante. La variabilidad explicada por la prueba de Nagelkerke estima en 25,7% la capacidad de respuesta. Según la prueba de hipótesis se conoció la incidencia del tiempo de espera en la capacidad de

respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Según el valor de Wald de 4,156 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,041 < ,050$ en consecuencia, es rechazada la hipótesis nula y expresar que los tiempos de espera influye considerablemente en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Cuando nos referimos a la capacidad de respuesta, hacemos mención de esa característica que tienen una organización de responder de la forma más oportuna a lograr cubrir la necesidad de los usuarios, en este caso, si el paciente debe esperar mucho tiempo, su vida corre peligro. De ahí que, en algunas investigaciones como la de Chávez & Tineo (2018) Los autores tuvieron como finalidad conocer el grado satisfactorio que tienen los pacientes que se dirigen al centro hospitalario Hermilio Valdizán. En tanto, llegaron a concluir que, globalmente los pacientes atendidos expresaron sentirse cómodos con la atención, siendo esta una satisfacción buena. De igual manera, Fontova, Almató y Juvinyà (2015) en referencia cómo influyen los tiempos de espera en la complacencia de los usuarios. En donde se evidenció que en cuanto menos esperan los pacientes por los médicos en el área de triaje, más elevada será la complacencia ($\rho=-0,242$, $p<0,001$), mientras que, menos tiempo esperen los pacientes al visitar al profesional más elevado será la complacencia ($\rho=-0,304$; $p<0,001$). Llegando a concluir que ambas esperas fueron considerablemente positivas, en consecuencia, todos los usuarios que acudieron a los centros sanitarios se sintieron complacidos con la atención que les dieron.

Cuando se determinaron los datos obtenidos sobre el cuarto objetivo específico, se descubrió que, gracias al valor de Chi cuadrado de Pearson ($p: ,879 > ,050$) se logró aceptar la hipótesis nula por lo que, la prueba estadística demuestra que, el prototipo con los elementos de estudio introducidos mejora el ajuste de modo significativo, en referencia al prototipo con solo la constante. La variabilidad explicada por la prueba de Nagelkerke estima en 52,1% la seguridad. Se determinó la incidencia del tiempo de espera en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. Comprobando que el puntaje de Wald es de 9,126 y es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,014 < ,050$ en consecuencia, es rechazada la hipótesis nula y expresar que los tiempos de espera influye considerablemente en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Estos resultados se vinculan con la investigación de Gómez, Campins y Colmenarez (2017) Tuvieron como objeto examinar la complacencia que tiene el paciente que acude a dicho instituto

sanitario. Concluyendo que, globalmente los pacientes indican que el instituto sanitario cuenta con una excelente atención en cuanto a enfermedades se requiere y que también observan unión y una buena competencia de los profesionales de la salud. Esto se consolida con los resultados de Maggi (2018) Tuvo como principal finalidad encontrar cómo afecta la calidad del servicio ofrecido a los pacientes que acuden a dicho centro objeto de estudio. El autor concluyó que los servicios ofrecidos no cuentan con un respaldo para con el usuario, las cuales considerada como ineficiente en referencia a la comodidad del paciente.

Finalmente, en referencia al quinto objetivo específico se encontró que el nivel estadístico de Chi cuadrado de Pearson fue de $p: ,711 > ,050$ en consecuencia, es aceptada la hipótesis nula, en tanto, la prueba estadística demuestra que, el prototipo con los elementos de estudio introducidos mejora el ajuste de modo significativo, en referencia al prototipo con solo la constante. La variabilidad explicada por la prueba de Nagelkerke estima en 55,2% la empatía. Según la prueba de hipótesis se pudo conocer la incidencia del tiempo de espera en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos. El puntaje de Wald fue de 26,232 que es mayor a 4 que representa el punto de corte para el modelo analizado. La significancia es de $p: ,013 < ,050$ en consecuencia, es rechazada la hipótesis nula y expresar que los tiempos de espera influye considerablemente en empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Si se toma en cuenta que la empatía es la capacidad e que el servidor se ponga en la situación del usuario podemos entender que la influencia del tiempo de espera en este aspecto en particular, tendrá que ver con la forma como actúa el profesional al atender a sus usuarios, lo cual se consolida con la investiguen de Jinez, Valdés y Marcel (2016) plantearon como propósito examinar los niveles satisfactorios con la calidad de la atención dispensada a los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. Los autores llegaron a concluir que la complacencia evidenciada por los pacientes indica que el centro hospitalario ofrece un buen servicio.

V. Conclusiones

Primera: Se logró determinar la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos x. El puntaje de Wald es de 22,434 y la significancia es de $p: ,000 < ,050$. La prueba de Nagelkerke estima en 45,1% la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario.

Segunda: Se determinó la incidencia del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos x. El puntaje de Wald fue de 18,169; $p: ,004 < ,050$. La variabilidad explicada por Nagelkerke estima en 34,4% la incidencia del tiempo de espera en los elementos tangibles.

Tercera: Se ha determinado la incidencia del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos. El puntaje de Wald es de 5,176; $p: ,023 < ,050$. La prueba de Nagelkerke estima en 28,2% la incidencia del tiempo de espera en la fiabilidad.

Cuarta: Se determinaron evidencias sobre la incidencia del tiempo de espera en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos x. Wald fue 4,156; $p: ,041 < ,050$. Según la prueba de Nagelkerke estima en 25,7% la incidencia del tiempo de espera en la capacidad de respuesta.

Quinta: Se pudo determinar la incidencia del tiempo de espera en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos x. Wald fue de 9,126; $p: ,014 < ,050$. Según el valor de Nagelkerke estima en 52,1% la incidencia del tiempo de espera en la seguridad.

Sexta: Con las evidencias estadísticas se determinó la incidencia del tiempo de espera en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos x. Wald es de 26,232; $p: ,013 < ,050$. y Nagelkerke estima en 55,2% la incidencia del tiempo de espera en la empatía.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda que la jefatura del área de Rayos X del complejo hospitalario PNP, planifique y cumpla con la ejecución de la evaluación permanente de los aspectos críticos que se presentan dentro del proceso de atención a los apacientes que acuden al servicio de diagnóstico por imágenes a fin de aminorar el tiempo que esperan para ser atendidos.

Segunda: Se recomienda que la jefatura del área de Rayos X del complejo hospitalario PNP, implemente un sistema de citas que sea acorde a la demanda que se espera cubrir dentro del proceso de atención al paciente. Ya que, no se cuenta con un software con capacidad de respuesta apropiada para el número de pacientes que solicitan atención.

Tercera: La jefatura del área de Rayos X del complejo hospitalario PNP, deben poner en marcha un plan de capacitación, tanto para el personal administrativo como para el personal técnico y médico que atiende al paciente, ya que con ello se logrará mejorar el trato que se brinda al paciente durante la atención en el hospital.

Cuarta: La jefatura del área de Rayos X del complejo hospitalario PNP, debe actualizar los manuales de procedimientos y protocolos de la atención del paciente para disminuir al mínimo los niveles de insatisfacción de los pacientes en todas las áreas del servicio, involucrando a la participación y compromiso de cada miembro del complejo hospitalario.

Quinta: La jefatura del área de Rayos X del complejo hospitalario PNP, debe diseñar un plan de mantenimiento preventivo para la evaluación oportuna de los equipos que forman parte del área de atención en Rayos X logrando detectar a tiempo las posibles fallas y evitando la reprogramación de las citas en esta área.

Sexta: La jefatura del área de Rayos X del complejo hospitalario PNP, debe incrementar el número de personal en el área de rayos x a fin de que se pueda cubrir la demanda de los estudios en el tiempo oportuno.

Referencias

- Almató, A. y Juvinyà, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de calidad asistencial*, Vol. 30, N°. 1. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4996953>
- Ascoma, A. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/16839/ascona_bar.pdf
- Asparrin, I. & Rojas, C. (2018). *Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016*. Lima. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado de: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/ucss/660/asparrin_rojas_tesis_bachiller_2018.pdf
- Ávila, F. (2015). *Informe medición de tiempo de espera atención en consultorios externos*. Perú. Recuperado de: <http://www.hma.gob.pe/calidad/infor-15/servqual-14/tiempo-esper-2014.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N. & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Revista Estudios Gerenciales*, Vol. 31, N°. 134. Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Chávez, P., Ramos, W. y Galarza, C. (2015). Customer's satisfaction of the outpatient dermatological service of the Dos de Mayo National Hospital. *Revista Dermatología Peruana*. Vol. 19 N° 1. Perú. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf
- Chávez, R. & Tineo (2018). *Satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017*. Lima. Universidad Wiener. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1460>

- Coronado, C. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I 2, 2016*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/8570/coronado_vcc.pdf
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, Vol. 56 N° 3. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Del Cisne, M. (2016). *Manejo de enfermería en paciente pediátrico con hipoglucemia por descompensación de diabetes mellitus tipo 1*. Machala – Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/1/e-7836_men20del%20cisne.pdf
- Donabedian, A. (2017). *La calidad de la atención médica*. México. Recuperado de: [https://books.google.co.ve/books?id=0v9taaaacaaj&dq=donabedian+\(2017\)+tiempo+de+espera+pdf](https://books.google.co.ve/books?id=0v9taaaacaaj&dq=donabedian+(2017)+tiempo+de+espera+pdf)
- Fernández, B. (2018). *Quality of service and its relationship with the user satisfaction in the center of Characato health, Arequipa, 2018*. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.una.edu.pe/bitstream/handle/admfedebg.pdf>
- Galván, N. (2015). *Satisfaction level of external users of health services of a third hospital entity complexity level, Bucaramanga, 2015*. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.una.edu.co/bitstream/001/2971/1/nivel%20de%20satisfacción%20de%20los%20usuarios%20externos.pdf>
- García, D. (2018). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf>
- Gómez, W., Dávila, F., Campins, R & Colmenarez, S. (2017). *Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay*. Venezuela. Revista Salud Pública. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/327048910>

- Gutiérrez, E. (2015). Waiting time and its relation with the user`s satisfaction in the central pharmacy of a general hospital in Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. Vol. 26 N° 1. Perú. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php>
- Hermida, D. (2015). *Satisfaction of the quality of care provided to the users of the external consultation of the center of health n ° 2. basin. 2014*. Ecuador. Recuperado de: [edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/pdf](http://www.uce.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación* (5 ed.) México, Mc GrawHill.
- Hinojosa, G. (2017). *Service quality analysis of hospital torres delfina imagenology esmeraldas from the users perspective*. Ecuador. Recuperado de: [edu.ec/bitstream/123456789/1405/1/hinojosa%20castillo%20gladys%20victoria%20.pdf](http://www.uce.edu.ec/bitstream/123456789/1405/1/hinojosa%20castillo%20gladys%20victoria%20.pdf)
- Jinez, H., Rojas, N., Valdés, Y. & Marcel, E. (2016). *Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana*. México. Revista Latinoamericana Patología Clínica y Medicina de Laboratorio. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Estados Unidos. Recuperado de: <https://co?id=kotler+y+armstrong+satisfacci%c3%b3n+del+cliente+pdf>
- La Torre, A., Oyola, A. & Quispe, M. (2017). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/rgps/17-34%20>
- Llamoza, J. (2019). Tratados comerciales y acceso a medicamentos en el Perú. *Rev. Perú. Med. Exp. salud Pública*, Vol. 26, N° 4. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php>

- Llanos, M. (2018). *Asociación del tiempo de espera percibido con la satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina de emergencia del Hospital Vitarte-agosto 2017*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1402/mllanos.pdf>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/t-ucsg-pos-mgss-115.pdf>
- Mamani, A. (2017). *Patient satisfaction degree regarding the quality of dentistry care provided by the Salcedo health establishment, Minsa, Puno 2017*. Perú. Recuperado de: [edu.pe/bitstream/handle/4540/mamani_armando_wilston.pdf](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/4540/mamani_armando_wilston.pdf)
- Méndez, R. (2015). *Investigación, fundamentos y metodología*. México. Recuperado de: <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- OCDE (2018). *Panorama de la Salud 2017*. Paris. Recuperado de: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264306035-es.pdf>
- Orellana, A. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016*. (Tesis de maestría). Lima – Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/31902/pinedo_sje.pdf
- Ortiz, M. y Felizzola, H. (2016). Diagnosis of healthcare issues in clinics and hospital of Barranquilla. *Rev. Salud Pública*, Vol. 18, N° 4. Colombia. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/43521/62567>
- Quiñonez, H. (2017). *Gestión del servicio de emergencias y la satisfacción de los usuarios internos y externos en el Hospital P. Alberto Buffoni*. Ecuador. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7653>

- Ros, A. (2016). *Perceived quality and satisfaction of user in the services provided to people with intellectual disabilities*. España. Recuperado de: edu/bitstream/handle/10952/1638/pdf
- Rosales, G. (2017). *Quality of care of the nurse and satisfaction of the elderly patient of the hospital medicine service Cayetano Heredia, 2016*. Perú. Recuperado de: edu.pe/bitstream/handle/7107/rosales.pdf
- Sausa, M. (2019). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. Perú. Recuperado de: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/>
- Suárez, G. (2017). *Determinants of the gap in satisfaction between the consultation patients external establishments of public and private health from Peru*. Recuperado de: edu.pe/bitstream/handle/11042/3108/ECO_064.pdf
- Suárez, R. y Villegas, C. (2015). *Efficiency in the external consultation service in the general surgery specialty of san José hospital in the city of Bogota*. Colombia. Recuperado de: edu.co/bitstream/001/329/1/redi-fda-2015-6.pdf
- Tacillo, E. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36>
- Tinoco (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa en el Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015*. (Tesis de Médico Cirujano). Lima – Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/473/Tinoco_m.pdf
- Tobar, M. (2015). *Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2*. Chile. Recuperado de: <https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/20297>
- Valderrama, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. 2da. Edición. Bogotá: ediciones Universitarias.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019							
Autor: Br. Sara Elizabeth Matute Liñan							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la incidencia del tiempo de espera en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la incidencia del tiempo de espera en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la incidencia del tiempo de espera en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la incidencia del tiempo de espera en la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El tiempo de espera incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Hipótesis específica 1 El tiempo de espera incide significativamente en los elementos tangibles del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específica 2 El tiempo de espera incide significativamente en la fiabilidad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específica 3 El tiempo de espera incide significativamente en la capacidad de respuesta del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específica 4 El tiempo de espera incide significativamente en la</p>	Variable 1: Tiempo de espera				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Fase de admisión	Cita. Registro.	1 - 3	Ordinal	Alto [12 – 15]
			Fase de atención	Turno de atención. Toma de estudio.	4 - 6	Varios días (5) De 1 a 2 días (4) Más de 1 hora (3) Menos de 30 min (2) Menos de 10 min (1)	Medio [7 – 11]
			Fase de salida y seguimiento	Recojo. Cita en consultorio.	7 - 9		Bajo [3 – 6]
			Variable 2: Satisfacción del usuario externo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	Instalaciones Calidad de equipos Apariencia del personal. Limpieza y orden.	1 - 4		
			Fiabilidad	Precisión Garantía Prevención Calidad del servicio recibido. Eliminación de fallas en el servicio Interés por solucionar problemas del paciente	5 - 10	Ordinal	Satisfecho [81 - 110]
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Tiempo de entrega Puntualidad Oportunidad	11 - 14	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Medianamente satisfecho [52 – 80]
Seguridad	Credibilidad Profesionalismo	15 - 18		Insatisfecho [22 – 51]			

<p>Problema específico 4 ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la incidencia del tiempo de espera en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019?</p>	<p>seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la incidencia del tiempo de espera en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p>	<p>seguridad del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específica 5 El tiempo de espera incide significativamente en la empatía en el complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019.</p>	<p>Empatía</p>	<p>Cortesía Trato justo</p> <p>Personalización del servicio Asertividad con el paciente Capacidad de comunicación Flexibilidad</p>	<p>19 - 22</p>		
---	--	---	-----------------------	--	----------------	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipotético - deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño: No experimental: Correlacional – Causal</p>	<p>Población: 180 usuarios externos atendidos por día en el mes octubre del 2019 en el área de rayos x del Complejo Hospitalario PNP de la ciudad de Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico – Aleatorio simple</p> <p>Tamaño de la muestra: 123 usuarios externos atendidos por día en el mes octubre del 2019 en el área de rayos x del Complejo Hospitalario PNP de la ciudad de Lima.</p>	<p>Variable 1: Tiempo de espera Técnicas: encuesta Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 1: Satisfacción del usuario externo Técnicas: encuesta Instrumento: cuestionario.</p>	<p>Descriptiva: Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras</p> <p>Inferencial: Para la prueba de hipótesis se utilizará el Estadígrafo de Regresión Logística Ordinal, debido a que ambas variables son categóricas y se busca la incidencia de una variable en la otra.</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

(Modelo SERVPERF)

El presente cuestionario es un instrumento de investigación que se viene desarrollando en la Escuela de Posgrado de la UCV; por lo que se le solicita a Ud. su colaboración, respondiendo cada una de las preguntas y marcando con un aspa (X) una sola alternativa. Las respuestas son totalmente anónimas.

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: En parte

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo

N°	Variable: Percepción de la Calidad de Servicio	ESCALA				
	Dimensión 1. Elementos tangibles	5	4	3	2	1
1	Se percibe que el complejo hospitalario cuenta con instalaciones modernas.					
2	Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.					
3	El personal de salud demuestra adecuada presentación personal					
4	Los ambientes del área de rayos x se muestran limpios y ordenados.					
	Dimensión 2. Fiabilidad					
5	Considera que el pago que realiza por los servicios es justo.					
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.					
7	El área de rayos x previene las dificultades en la expedición de los informes de diagnóstico.					
8	En el área de rayos x se brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.					
9	Se puede decir que en el área de rayos x son muy escasas las deficiencias que muestra el personal.					
10	En el área de rayos x se muestra interés real por solucionar los problemas de sus pacientes.					
	Dimensión 3. Capacidad de respuesta					
11	En el área de rayos x se entrega los informes de diagnóstico de manera oportuna.					
12	Los requerimientos de los pacientes se entregan en los plazos establecidos por Ley.					
13	El área de rayos x se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.					

14	En el área de rayos x existe un trato igualitario para todos los pacientes.					
	Dimensión 4. Seguridad					
15	Los pacientes creen en los diagnósticos que realiza el área de rayos x					
16	Los trabajadores del área de rayos x se caracterizan por su profesionalismo.					
17	Los trabajadores del área de rayos x muestran cortesía con sus usuarios.					
18	Existe un trato justo por parte de los trabajadores del área de rayos x hacia los pacientes.					
	Dimensión 5. Empatía					
19	Los trabajadores del área de rayos x brindan un servicio personalizado a los pacientes.					
20	Por lo general los trabajadores del área de rayos x se ponen en la situación de los usuarios.					
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores del área de rayos x y los pacientes.					
22	Los trabajadores del área de rayos x cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus pacientes.					

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL TIEMPO DE ESPERA

El presente cuestionario busca medir el tiempo de espera del paciente en el área de rayos x. para ello solicito se sirva responder de manera veraz cada una de las preguntas.

Lea detenidamente y luego marque con un “aspa” la casilla que contiene su respuesta. Recuerde que solo se evalúa el tiempo de espera en el área de rayos x.

N°	Variable: Tiempo de espera	ESCALA				
	FASE DE ADMISIÓN	Varios días	De 1 a 2 días	Más de 1 hora	Menos de 30 min	Menos de 10 min
		5	4	3	2	1
1	¿Qué tiempo le tomó obtener respuesta a su solicitud de cita en el área de rayos x?					
2	¿Qué tiempo le tomó para que ubicaran su número de rayos x en admisión?					
3	¿Cuánto tiempo le tomó que registraran su cita en el área de rayos x?					
FASE DE ATENCIÓN						
4	¿Qué tiempo permaneció en la sala de espera antes de ser atendido en el área de rayos x?					
5	¿Qué tiempo permaneció de pie en la sala de espera antes de ser atendido?					
6	¿Qué tiempo permaneció en el consultorio de rayos x para la realización de sus pruebas?					
FASE DE SALIDA Y SEGUIMIENTO						
7	¿Qué tiempo le tomó el recojo de sus resultados del área de rayos x?					
8	¿Qué tiempo le tomó ser derivado a consultorio externo desde el área de rayos x?					
9	Si usted pierde su turno ¿Qué tiempo le toma volver a ser llamado para el examen en el consultorio externo del área de rayos x?					

Anexo 3. Validación de instrumentos



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Se percibe que el complejo hospitalario cuenta con instalaciones modernas?	✓		✓		✓		
2	¿Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de salud demuestra adecuada presentación personal?	✓		✓		✓		
4	¿Los ambientes del área de rayos x se muestran limpios y ordenados?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	¿Considera que el pago que realiza por los servicios es justo?	✓		✓		✓		
6	¿El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario?	✓		✓		✓		
7	¿El área de rayos x previene las dificultades en la expedición de los informes de diagnóstico?	✓		✓		✓		
8	¿En el área de rayos x se brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo?	✓		✓		✓		
9	¿Se puede decir que en el área de rayos x son muy escasas las deficiencias que muestra el personal?	✓		✓		✓		
10	¿En el área de rayos x se muestra interés real por solucionar los problemas de sus pacientes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	¿En el área de rayos x se entrega los informes de diagnóstico de manera oportuna?	✓		✓		✓		
12	¿Los requerimientos de los pacientes se entregan en los plazos establecidos por Ley?	✓		✓		✓		
13	¿El área de rayos x se caracteriza por la puntualidad en sus horarios?	✓		✓		✓		
14	¿En el área de rayos x existe un trato igualitario para todos los pacientes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
15	¿Los pacientes creen en los diagnósticos que realiza el área de rayos x?	✓		✓		✓		
16	¿Los trabajadores del área de rayos x se caracterizan por su profesionalismo?	✓		✓		✓		
17	¿Los trabajadores del área de rayos x muestran cortesía con sus usuarios?	✓		✓		✓		
18	¿Existe un trato justo por parte de los trabajadores del área de rayos x hacia los pacientes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
19	¿Los trabajadores del área de rayos x brindan un servicio personalizado a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿Por lo general los trabajadores del área de rayos x se ponen en la situación de los usuarios?	✓		✓		✓		
21	¿Existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores del área de rayos x y los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿Los trabajadores del área de rayos x cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus pacientes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre DNI: 25451925

Especialidad del validador..... SECCIÓN EDUCACIONAL

11 de 01 del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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.

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
Economista
CEL N° 7937

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Se percibe que el complejo hospitalario cuenta con instalaciones modernas?	✓		✓		✓		
2	¿Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de salud demuestra adecuada presentación personal?	✓		✓		✓		
4	¿Los ambientes del área de rayos x se muestran limpios y ordenados?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
5	¿Considera que el pago que realiza por los servicios es justo?	✓		✓		✓		
6	¿El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario?	✓		✓		✓		
7	¿El área de rayos x previene las dificultades en la expedición de los informes de diagnóstico?	✓		✓		✓		
8	¿En el área de rayos x se brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo?	✓		✓		✓		
9	¿Se puede decir que en el área de rayos x son muy escasas las deficiencias que muestra el personal?	✓		✓		✓		
10	¿En el área de rayos x se muestra interés real por solucionar los problemas de sus pacientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
11	¿En el área de rayos x se entrega los informes de diagnóstico de manera oportuna?	✓		✓		✓		
12	¿Los requerimientos de los pacientes se entregan en los plazos establecidos por Ley?	✓		✓		✓		
13	¿El área de rayos x se caracteriza por la puntualidad en sus horarios?	✓		✓		✓		
14	¿En el área de rayos x existe un trato igualitario para todos los pacientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
15	¿Los pacientes creen en los diagnósticos que realiza el área de rayos x?	✓		✓		✓		
16	¿Los trabajadores del área de rayos x se caracterizan por su profesionalismo?	✓		✓		✓		
17	¿Los trabajadores del área de rayos x muestran cortesía con sus usuarios?	✓		✓		✓		
18	¿Existe un trato justo por parte de los trabajadores del área de rayos x hacia los pacientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA							
19	¿Los trabajadores del área de rayos x brindan un servicio personalizado a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿Por lo general los trabajadores del área de rayos x se ponen en la situación de los usuarios?	✓		✓		✓		
21	¿Existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores del área de rayos x y los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿Los trabajadores del área de rayos x cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus pacientes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: Carlos H. Tabán Tabán DNI: 43590084

Especialidad del validador: Metodología en gestión pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

11 de 01 del 2020


Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Se percibe que el complejo hospitalario cuenta con instalaciones modernas?	✓		✓		✓		
2	¿Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de salud demuestra adecuada presentación personal?	✓		✓		✓		
4	¿Los ambientes del área de rayos x se muestran limpios y ordenados?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que el pago que realiza por los servicios es justo?	✓		✓		✓		
6	¿El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario?	✓		✓		✓		
7	¿El área de rayos x previene las dificultades en la expedición de los informes de diagnóstico?	✓		✓		✓		
8	¿En el área de rayos x se brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo?	✓		✓		✓		
9	¿Se puede decir que en el área de rayos x son muy escasas las deficiencias que muestra el personal?	✓		✓		✓		
10	¿En el área de rayos x se muestra interés real por solucionar los problemas de sus pacientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿En el área de rayos x se entrega los informes de diagnóstico de manera oportuna?	✓		✓		✓		
12	¿Los requerimientos de los pacientes se entregan en los plazos establecidos por Ley?	✓		✓		✓		
13	¿El área de rayos x se caracteriza por la puntualidad en sus horarios?	✓		✓		✓		
14	¿En el área de rayos x existe un trato igualitario para todos los pacientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Los pacientes creen en los diagnósticos que realiza el área de rayos x?	✓		✓		✓		
16	¿Los trabajadores del área de rayos x se caracterizan por su profesionalismo?	✓		✓		✓		
17	¿Los trabajadores del área de rayos x muestran cortesía con sus usuarios?	✓		✓		✓		
18	¿Existe un trato justo por parte de los trabajadores del área de rayos x hacia los pacientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los trabajadores del área de rayos x brindan un servicio personalizado a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿Por lo general los trabajadores del área de rayos x se ponen en la situación de los usuarios?	✓		✓		✓		
21	¿Existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores del área de rayos x y los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿Los trabajadores del área de rayos x cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus pacientes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Abner Chávez Peano DNI: 22469267

Especialidad del validador..... Metodología Estadística

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

11 de 01 del 2020



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FASE DE ADMISIÓN							
1	¿Qué tiempo le tomó obtener respuesta a su solicitud de cita en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
2	¿Qué tiempo le tomó para que ubicaran su número de rayos x en admisión?	✓		✓		✓		
3	¿Cuánto tiempo le tomó que registraran su cita en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FASE DE ATENCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Qué tiempo permaneció en la sala de espera antes de ser atendido en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
5	¿Qué tiempo permaneció de pie en la sala de espera antes de ser atendido?	✓		✓		✓		
6	¿Qué tiempo permaneció en el consultorio de rayos x para la realización de sus pruebas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: FASE DE SALIDA Y SEGUIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Qué tiempo le tomó el recojo de sus resultados del área de rayos x?	✓		✓		✓		
8	¿Qué tiempo le tomó ser derivado a consultorio externo desde el área de rayos x?	✓		✓		✓		
9	Si usted pierde su turno ¿Qué tiempo le toma volver a ser llamado para el examen en el consultorio externo del área de rayos x?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre DNI: 25451925

Especialidad del validador..... SECCIÓN EDUCACIONAL

11 de 01 del 2020

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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.

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
Economista
CEL N° 7937

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FASE DE ADMISIÓN								
1	¿Qué tiempo le tomó obtener respuesta a su solicitud de cita en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
2	¿Qué tiempo le tomó para que ubicaran su número de rayos x en admisión?	✓		✓		✓		
3	¿Cuánto tiempo le tomó que registraran su cita en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FASE DE ATENCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Qué tiempo permaneció en la sala de espera antes de ser atendido en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
5	¿Qué tiempo permaneció de pie en la sala de espera antes de ser atendido?	✓		✓		✓		
6	¿Qué tiempo permaneció en el consultorio de rayos x para la realización de sus pruebas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: FASE DE SALIDA Y SEGUIMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Qué tiempo le tomó el recojo de sus resultados del área de rayos x?	✓		✓		✓		
8	¿Qué tiempo le tomó ser derivado a consultorio externo desde el área de rayos x?	✓		✓		✓		
9	Si usted pierde su turno ¿Qué tiempo le toma volver a ser llamado para el examen en el consultorio externo del área de rayos x?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Carlos H. Tabán Tabán DNI: 43590084

Especialidad del validador: Metodología en gestión pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

11 de 01 del 2020


Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FASE DE ADMISIÓN							
1	¿Qué tiempo le tomó obtener respuesta a su solicitud de cita en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
2	¿Qué tiempo le tomó para que ubicaran su número de rayos x en admisión?	✓		✓		✓		
3	¿Cuánto tiempo le tomó que registraran su cita en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FASE DE ATENCIÓN							
4	¿Qué tiempo permaneció en la sala de espera antes de ser atendido en el área de rayos x?	✓		✓		✓		
5	¿Qué tiempo permaneció de pie en la sala de espera antes de ser atendido?	✓		✓		✓		
6	¿Qué tiempo permaneció en el consultorio de rayos x para la realización de sus pruebas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: FASE DE SALIDA Y SEGUIMIENTO							
7	¿Qué tiempo le tomó el recojo de sus resultados del área de rayos x?	✓		✓		✓		
8	¿Qué tiempo le tomó ser derivado a consultorio externo desde el área de rayos x?	✓		✓		✓		
9	Si usted pierde su turno ¿Qué tiempo le toma volver a ser llamado para el examen en el consultorio externo del área de rayos x?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Abner Chávez Leandó DNI: 22469267

Especialidad del validador..... Metodología Estadística

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

11 de 01 del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos de confiabilidad

Fiabilidad

Escala: Tiempo de espera

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Qué tiempo le tomó obtener respuesta a su solicitud de cita en el área de rayos x?	20,0000	38,421	,740	,823
¿Qué tiempo le tomo para que ubicaran su historia clínica en admisión?	20,5000	43,211	,705	,830
¿Cuánto tiempo le tomo que registraran su cita en el área de rayos x?	20,3000	39,168	,757	,821
¿Qué tiempo permaneció en la sala de espera antes de ser atendido en el área de rayos x?	20,2000	42,379	,637	,835
¿Qué tiempo permaneció de pie en la sala de espera antes de ser atendido?	21,6000	54,253	-,067	,881
¿Qué tiempo permaneció en el consultorio de rayos x para la realización de sus pruebas?	20,4000	38,568	,847	,811
¿Qué tiempo le tomo el recojo de sus resultados del área de rayos x?	21,1000	52,726	,022	,885
¿Qué tiempo le tomo ser derivado a consultorio externo desde el área de rayos x?	20,0000	41,684	,680	,831
Si usted pierde su turno ¿Qué tiempo le toma volver a ser llamado para el examen en el consultorio externo del área de rayos x?	20,3000	40,853	,727	,825

Fiabilidad

Escala: Satisfacción del usuario externo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se percibe que la empresa cuenta con instalaciones modernas.	76,2500	87,987	,391	,835
Se puede observar que la institución cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.	76,6500	84,661	,823	,823
Los médicos y enfermeras demuestran adecuada presentación personal	76,2500	87,987	,391	,835
Los ambientes del del área de rayos x se muestran limpios y ordenados.	76,5000	83,632	,545	,828
Considera que el pago que realiza por los servicios es justo.	76,9000	89,989	,330	,838
El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.	76,6500	84,661	,823	,823
El área de rayos x previene las dificultades en la expedición de los informes de diagnóstico.	77,9000	92,200	,081	,851
En el área de rayos x se brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	76,5000	83,632	,545	,828
Se puede decir que en el área de rayos x son muy escasas las deficiencias que muestra el personal.	76,6500	84,661	,823	,823
En el área de rayos x se muestra interés real por solucionar los problemas de sus pacientes.	76,2500	87,987	,391	,835
En el área de rayos x se entrega los informes de diagnóstico de manera oportuna.	77,5000	87,000	,163	,860
Los requerimientos los pacientes se entregan en los plazos establecidos por Ley.	76,6500	84,661	,823	,823

El área de rayos x se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	76,5000	83,632	,545	,828
En el área de rayos x existe un trato igualitario para todos los pacientes.	76,4000	93,305	,156	,842
Los pacientes creen en los diagnósticos que realiza el área de rayos x	76,6000	92,779	,163	,842
Los trabajadores del área de rayos x se caracterizan por su profesionalismo.	76,6500	84,661	,823	,823
Los trabajadores del área de rayos x muestran cortesía con sus usuarios.	76,2500	87,987	,391	,835
Existe un trato justo por parte de los trabajadores del área de rayos x hacia los pacientes.	76,4000	86,989	,475	,832
Los trabajadores del área de rayos x brindan un servicio personalizado a los pacientes.	76,6500	94,134	-,002	,854
Por lo general los trabajadores del área de rayos x se ponen en la situación de los usuarios.	77,0500	93,418	,049	,849
Existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores del área de rayos x y los pacientes.	76,6500	84,661	,823	,823
Los trabajadores del área de rayos x cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus pacientes.	76,5000	83,632	,545	,828

Anexo 5. Base de datos de correlación

TIEMPO DE ESPERA										SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO																						
Nº	Fase de admisión			Fase de atención			Fase de salida y seguimie			Nº	Elementos tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	5	3	5	1	3	3	1	5	1	1	5	3	5	1	3	3	1	1	3	5	5	3	1	4	3	3	5	4	3	3	3	1
2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3
3	5	4	4	2	1	1	1	4	2	3	5	4	5	2	2	4	1	2	4	5	1	4	2	4	4	4	5	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
5	5	4	2	3	1	4	4	2	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3
6	4	3	4	4	1	4	2	4	4	6	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4
7	4	4	4	5	2	4	1	4	5	7	4	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5
8	5	3	5	3	1	3	1	5	3	8	5	3	5	3	2	3	1	3	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	3
9	3	3	3	4	3	4	1	3	4	9	3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	1	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4
10	4	2	4	4	1	4	3	4	4	10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	2	3	4	1	4	2	4	4	11	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	2	3	2	3	4	12	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
13	2	3	2	3	1	2	1	3	3	13	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3
14	1	2	1	3	1	1	2	2	2	14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
15	1	1	1	3	1	2	2	3	2	15	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4
16	1	1	1	2	2	1	2	3	2	16	4	4	4	5	3	4	1	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5
17	2	2	2	1	1	2	1	2	1	17	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4
18	2	1	1	1	2	1	2	1	1	18	5	4	5	5	3	4	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5
19	1	2	2	2	1	1	1	1	2	19	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	4
20	2	1	1	1	2	1	3	1	1	20	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	5

Tiempo de espera																
Nº	Fase de admisión			T	Fase de atención			T	Fase de salida y seguimiento			T	D1	D2	D3	V1
	p1	p2	p3		p4	p5	p6		p7	p8	p9					
1	1	1	3	5	3	4	1	8	4	4	3	11	5	8	11	24
2	2	5	4	11	1	4	5	10	2	4	1	7	11	10	7	28
3	1	2	2	5	2	3	2	7	1	3	2	6	5	7	6	18
4	3	1	1	5	3	4	1	8	1	4	3	8	5	8	8	21
5	1	1	4	6	2	5	1	8	4	5	2	11	6	8	11	25
6	3	3	2	8	3	4	3	10	2	4	3	9	8	10	9	27
7	1	3	3	7	1	3	3	7	2	3	1	6	7	7	6	20
8	4	2	2	8	3	2	2	7	1	2	3	6	8	7	6	21
9	1	4	3	8	2	3	4	9	2	3	2	7	8	9	7	24
10	2	1	1	4	3	4	1	8	1	4	3	8	4	8	8	20
11	1	3	4	8	2	3	3	8	2	3	2	7	8	8	7	23
12	2	1	4	7	2	3	1	6	2	3	2	7	7	6	7	20
13	1	3	1	5	1	3	3	7	3	3	3	9	5	7	9	21
14	3	2	4	9	3	1	2	6	3	1	1	5	9	6	5	20
15	1	2	3	6	2	3	2	7	2	3	2	7	6	7	7	20
16	3	1	4	8	1	1	1	3	2	1	3	6	8	3	6	17
17	1	4	4	9	3	4	4	11	1	4	3	8	9	11	8	28
18	4	1	3	8	1	4	1	6	1	4	1	6	8	6	6	20
19	1	1	4	6	2	4	1	7	1	4	2	7	6	7	7	20
20	2	3	3	8	2	1	3	6	1	1	2	4	8	6	4	18
21	1	1	3	5	1	3	1	5	3	3	1	7	5	5	7	17
22	2	3	1	6	2	3	3	8	3	3	2	8	6	8	8	22
23	1	3	3	7	2	4	3	9	3	4	2	9	7	9	9	25
24	3	2	3	8	3	2	2	7	2	2	3	7	8	7	7	22
25	1	3	2	6	4	2	3	9	3	2	4	9	6	9	9	24
26	3	1	3	7	2	3	1	6	3	3	2	8	7	6	8	21
27	1	3	2	6	2	3	3	8	3	3	2	8	6	8	8	22
28	4	2	2	8	3	2	2	7	2	2	3	7	8	7	7	22
29	1	1	3	5	2	2	1	5	3	2	2	7	5	5	7	17
30	2	3	3	8	3	2	3	8	3	2	3	8	8	8	8	24
31	1	5	3	9	3	4	5	12	4	4	3	11	9	12	11	32
32	2	1	4	7	4	4	1	9	2	4	1	7	7	9	7	23
33	1	2	2	5	2	3	2	7	1	3	2	6	5	7	6	18
34	3	1	1	5	3	4	1	8	4	4	3	11	5	8	11	24
35	1	5	4	10	2	5	5	12	4	5	2	11	10	12	11	33
36	3	3	2	8	3	4	3	10	2	4	3	9	8	10	9	27
37	1	3	3	7	3	3	3	9	2	3	1	6	7	9	6	22
38	4	2	2	8	1	2	2	5	1	2	3	6	8	5	6	19
39	1	4	3	8	2	3	4	9	2	3	2	7	8	9	7	24
40	2	3	3	8	3	4	3	10	3	4	3	10	8	10	10	28
41	1	1	4	6	2	3	1	6	2	3	2	7	6	6	7	19
42	2	3	4	9	2	3	3	8	2	3	2	7	9	8	7	24
43	1	3	1	5	3	3	3	9	3	3	3	9	5	9	9	23
44	3	2	4	9	3	1	2	6	3	1	3	7	9	6	7	22
45	1	2	3	6	2	3	2	7	2	3	2	7	6	7	7	20

46	3	4	4	11	3	4	4	11	2	4	3	9	11	11	9	31
47	1	4	4	9	3	4	4	11	1	4	3	8	9	11	8	28
48	4	3	1	8	1	4	4	3	8	1	4	1	6	8	8	22
49	1	1	4	6	2	4	1	7	1	4	2	7	6	7	7	20
50	2	3	3	8	2	3	3	8	1	3	2	6	8	8	6	22
51	1	4	4	9	3	4	4	11	2	4	3	9	9	11	9	29
52	2	4	4	10	3	4	4	11	1	4	3	8	10	11	8	29
53	1	3	3	7	1	4	3	8	1	4	1	6	7	8	6	21
54	3	1	1	5	2	4	1	7	2	4	2	8	5	7	8	20
55	1	3	3	7	2	1	3	6	1	1	2	4	7	6	4	17
56	3	1	1	5	1	3	1	5	3	3	1	7	5	5	7	17
57	1	3	3	7	2	3	3	8	1	3	2	6	7	8	6	21
58	4	3	1	8	2	4	3	9	3	4	2	9	8	9	9	26
59	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	3	7	4	5	7	16
60	2	3	2	7	4	2	3	9	3	2	4	9	7	9	9	25
61	1	1	3	5	3	4	1	8	4	4	3	11	5	8	11	24
62	2	5	4	11	1	4	5	10	2	4	1	7	11	10	7	28
63	1	2	2	5	2	3	2	7	1	3	2	6	5	7	6	18
64	3	1	1	5	3	4	1	8	1	4	3	8	5	8	8	21
65	1	1	4	6	2	5	1	8	4	5	2	11	6	8	11	25
66	3	3	2	8	3	4	3	10	2	4	3	9	8	10	9	27
67	1	3	3	7	1	3	3	7	2	3	1	6	7	7	6	20
68	4	2	2	8	3	2	2	7	1	2	3	6	8	7	6	21
69	1	4	3	8	2	3	4	9	2	3	2	7	8	9	7	24
70	2	1	1	4	3	4	1	8	1	4	3	8	4	8	8	20
71	1	3	4	8	2	3	3	8	2	3	2	7	8	8	7	23
72	2	1	4	7	2	3	1	6	2	3	2	7	7	6	7	20
73	1	3	1	5	1	3	3	7	3	3	3	9	5	7	9	21
74	3	2	4	9	3	1	2	6	3	1	1	5	9	6	5	20
75	1	2	3	6	2	3	2	7	2	3	2	7	6	7	7	20
76	3	1	4	8	1	1	1	3	2	1	3	6	8	3	6	17
77	1	4	4	9	3	4	4	11	1	4	3	8	9	11	8	28
78	4	1	3	8	1	4	1	6	1	4	1	6	8	6	6	20
79	1	1	4	6	2	4	1	7	1	4	2	7	6	7	7	20
80	2	3	3	8	2	1	3	6	1	1	2	4	8	6	4	18
81	1	1	3	5	1	3	1	5	3	3	1	7	5	5	7	17
82	2	3	1	6	2	3	3	8	3	3	2	8	6	8	8	22
83	1	3	3	7	2	4	3	9	3	4	2	9	7	9	9	25
84	3	2	3	8	3	2	2	7	2	2	3	7	8	7	7	22
85	1	3	2	6	4	2	3	9	3	2	4	9	6	9	9	24
86	3	1	3	7	2	3	1	6	3	3	2	8	7	6	8	21
87	1	3	2	6	2	3	3	8	3	3	2	8	6	8	8	22
88	4	2	2	8	3	2	2	7	2	2	3	7	8	7	7	22
89	1	1	3	5	2	2	1	5	3	2	2	7	5	5	7	17
90	2	3	3	8	3	2	3	8	3	2	3	8	8	8	8	24
91	1	5	3	9	3	4	5	12	4	4	3	11	9	12	11	32
92	2	1	4	7	4	4	1	9	2	4	1	7	7	9	7	23
93	1	2	2	5	2	3	2	7	1	3	2	6	5	7	6	18
94	3	1	1	5	3	4	1	8	4	4	3	11	5	8	11	24
95	1	5	4	10	2	5	5	12	4	5	2	11	10	12	11	33
96	3	3	2	8	3	4	3	10	2	4	3	9	8	10	9	27
97	1	3	3	7	3	3	3	9	2	3	1	6	7	9	6	22
98	4	2	2	8	1	2	2	5	1	2	3	6	8	5	6	19
99	1	4	3	8	2	3	4	9	2	3	2	7	8	9	7	24
100	2	3	3	8	3	4	3	10	3	4	3	10	8	10	10	28
101	1	1	4	6	2	3	1	6	2	3	2	7	6	6	7	19
102	2	3	4	9	2	3	3	8	2	3	2	7	9	8	7	24
103	1	3	1	5	3	3	3	9	3	3	3	9	5	9	9	23
104	3	2	4	9	3	1	2	6	3	1	3	7	9	6	7	22
105	1	2	3	6	2	3	2	7	2	3	2	7	6	7	7	20
106	3	4	4	11	3	4	4	11	2	4	3	9	11	11	9	31
107	1	4	4	9	3	4	4	11	1	4	3	8	9	11	8	28
108	4	3	1	8	1	4	3	8	1	4	1	6	8	8	6	22
109	1	1	4	6	2	4	1	7	1	4	2	7	6	7	7	20
110	2	3	3	8	2	3	3	8	1	3	2	6	8	8	6	22
111	1	4	4	9	3	4	4	11	2	4	3	9	9	11	9	29
112	2	4	4	10	3	4	4	11	1	4	3	8	10	11	8	29
113	1	3	3	7	1	4	3	8	1	4	1	6	7	8	6	21
114	3	1	1	5	2	4	1	7	2	4	2	8	5	7	8	20
115	1	3	3	7	2	1	3	6	1	1	2	4	7	6	4	17
116	3	1	1	5	1	3	1	5	3	3	1	7	5	5	7	17
117	1	3	3	7	2	3	3	8	1	3	2	6	7	8	6	21
118	4	3	1	8	2	4	3	9	3	4	2	9	8	9	9	26
119	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	3	7	4	5	7	16
120	2	3	2	7	4	2	3	9	3	2	4	9	7	9	9	25
121	3	5	4	12	2	5	5	12	4	5	2	11	12	12	11	35
122	1	3	2	6	3	4	3	10	2	4	3	9	6	10	9	25
123	2	3	3	8	2	3	3	8	1	3	2	6	8	8	6	22

Satisfaccion del usuario

Nº	Elementos tangibles				T	Fiabilidad					T	Capacidad de respuesta				T	Seguridad				T	Empatía				T	D1	D2	D3	D4	D5	V1	
	p1	p2	p3	p4		p5	p6	p7	p8	p9		p10	p11	p12	p13		p14	p15	p16	p17		p18	p19	p20	p21								p22
	1	1	1	4		2	8	3	1	2		5	3	2	16		1	2	4	1		8	3	5	4								2
2	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
3	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
4	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
5	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
6	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
7	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
8	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
9	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
10	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
11	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	1	2	6	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	6	14	9	53
12	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	6	6	8	50
13	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	1	5	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	5	7	6	49
14	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	1	5	1	1	8	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	8	7	9	52
15	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	2	4	3	3	12	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	12	12	7	60
16	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	5	6	8	45
17	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	4	1	8	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	8	8	7	49
18	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	1	5	2	9	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	9	15	10	59
19	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	1	2	1	4	8	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	8	9	7	49
20	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	3	2	1	1	7	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	7	12	8	42
21	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
22	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
23	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
24	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
25	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
26	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
27	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
28	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
29	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
30	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
31	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
32	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
33	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
34	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
35	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
36	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
37	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
38	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
39	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
40	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
41	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
42	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
43	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
44	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
45	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54

46	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
47	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
48	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
49	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
50	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
51	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
52	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
53	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
54	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
55	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
56	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
57	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
58	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
59	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
60	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
61	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
62	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
63	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
64	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
65	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
66	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
67	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
68	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
69	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
70	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
71	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
72	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
73	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
74	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
75	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
76	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
77	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
78	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
79	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
80	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
81	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
82	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
83	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
84	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
85	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
86	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
87	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
88	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
89	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
90	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
91	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
92	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
93	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	3	1	1	1	6	14	17	8	7	6	52
94	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	2	1	3	9	11	17	7	7	9	51
95	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	1	3	2	1	7	15	14	6	12	7	54
96	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	12	14	6	6	8	46
97	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	2	2	2	1	7	11	15	5	8	7	46
98	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	2	3	1	4	10	10	15	8	15	10	58
99	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	3	1	1	7	10	15	12	9	7	53
100	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
101	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	2	2	4	1	9	8	16	8	14	9	55
102	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	12	18	9	6	8	53
103	3	5	5	1	14	1	2																										

Evidencias

