



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Evaluando el servicio de los usuarios de consulta externa del centro materno
infantil Cesar López Silva Villa el Salvador 2019 “

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración

AUTORES:

Gutierrez Achulla, Marlene Sabina (ORCID: 0000-0002-8125-6539)

Saavedra Condor, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-1365-2844)

ASESOR

Mgtr: Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo (ORCID: 0000-0002-4976-6782)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA-PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo dedicamos a nuestras familias, por su apoyo incondicional en nuestra carrera profesional por motivarnos siempre para seguir adelante a pesar de las vicisitudes, así mismo a nuestro maestro Alfredo Suasnabar por su dedicación, enseñanza y por contribuir en nuestra formación académica.

Agradecimiento

A todas las personas que aportaron conocimientos, opiniones e ideas, lograron enriquecer mucho más nuestro trabajo de investigación, asimismo a los compañeros de clase, personal docente, que nos apoyaron con todo lo que necesitábamos para completar nuestro estudio de investigación.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	17
Tipo y diseño de investigación.....	18
Operacionalización de las variables.....	19
Población y muestra.....	20
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	20
Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS	

RESUMEN

El actual trabajo de investigación se consideró a fin de que el objetivo central es Evaluar la relación que existente entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

El estudio ejecutado en la actual investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, correlacional de diseño no experimental y de corte transversal.

La recolección de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta y para la aplicación el instrumento del cuestionario una para la variable tiempo de espera y otra para el nivel de satisfacción de los usuarios externos, fueron aprobados por juicio de especialistas y con la confiabilidad se precisó el Alfa de Conbrach, siendo este resultado óptimo tanto para tiempo de espera 0.875 y nivel de satisfacción 0.892 de los usuarios externos.

Se determinó con el resultado obtenido comprobar con la realidad utilizando las dos variables del centro de salud. Aplicando la prueba de Rho Sperman se obtuvo 0.674 confirmando que el tiempo de espera influye de manera significativa con el usuario, el aporte de la investigación debe reducir el tiempo de espera, sistematizando el servicio para incrementar la satisfacción en los usuarios.

Palabras claves: llegada de clientes, servicio a los clientes, número de canales de servicio, etapas de servicio.

Abstract

The current research work was considered as a general objective. Evaluate the relationship between waiting time and satisfaction of users of outpatient clinics at the López Silva VES 2019 Health Center.

The study carried out in the current research is of a quantitative, descriptive, correlational level of non-experimental and cross-sectional design.

The data collection was done through the technique of the survey and for the application the instrument of the questionnaire one for the variable waiting time and another for the level of satisfaction of external users, were approved by specialist judgment and with the Reliability was determined by the Alfa de Conbrach, this result being optimal for both waiting time 0.875 and satisfaction level 0.892 for external users.

It was determined with the result obtained to verify with the reality that the waiting time and the satisfaction of the users of the outpatient clinic at the López Silva VES 2019 Health Center. Applying the Rho Spearman test, 0.674 was obtained confirming that the waiting time significantly influences the user, the research contribution should reduce the waiting time, systematizing the service to increase user satisfaction.

Keywords: customer arrival, customer service, number of service channels, service stages.

I. INTRODUCCIÓN

La salud es una necesidad básica de las personas, no solo en nuestro país sino a nivel mundial, por ello las autoridades deben poner mayor énfasis en solucionar los problemas de salud que aquejan a nuestro país. Así se debe poner los servicios y bienes de salud para toda la sociedad y no solo beneficiar a las personas que poseen un buen estatus socioeconómico. En la actualidad los usuarios que llegan a solicitar servicio de atención de salud, son mucho más exigentes porque conocen sus derechos que les corresponden y por ello se han vuelto mucho más exigente buscando atención de calidad y con rapidez logrando de este modo su satisfacción,

A nivel mundial en cuanto se refiere a la salud, hoy en día, se tiene a España es uno de los países más saludables del mundo, con sistemas sanitarios consistente y eficaz financiado por el estado, con esperanza de vida más alta. Seguidamente Italia, Islandia, Japón, suiza, Suecia, Australia, Singapur Noruega y e Israel, los Españoles con una cultura de prevención en su salud y dietas adecuadas como son la ingesta de frutas y verduras orgánicas, y bajos en lácteos y productos procesados, carnes rojas etc. por otro lado. Definitivamente la buena alimentación y buen sistema sanitario hará que la esperanza de vida en el mundo se incremente.

Según la OMS (2017), gran parte de la población mundial tiene poco acceso a los servicios y bienes sanitarios, es decir, está privado de servicios de salud y esto está relacionado con el nivel de pobreza. Entonces, es evidente que las familias sumidas en la pobreza son las que más carecen de estos servicios porque no pueden pagar de su propio bolsillo la atención médica, no cuentan con recursos económicos para trasladarse hasta un hospital, no pueden comprar medicamentos porque solo les alcanza para comer, etc. En la actualidad, aproximadamente, 800 millones de personas dedican un 20% de su presupuesto familiar para los gastos de la salud de algún miembro de la familia, por lo tanto, para millones de personas estos gastos son bastante elevados forzando sobrevivir con apenas 4 dólares, en el caso peruano con 12 o 10 soles por día o incluso menos. Según Sheehan y Myers (2020), en los Estados Unidos, el hacinamiento en los departamentos de emergencias pueden convertirse en un problema grave y está afectando los resultados de salud (p.60). Por lo tanto, resulta sorprendente que la mitad de la población del mundo tenga acceso limitado a los servicios de salud, lo cual es indispensable y necesario para el equilibrio mental y físico de los seres humanos.

Arriagada, et al., (2005). En los países latinos, por medio de sus instituciones, arman la red establecimientos de salud en base al siguiente orden: hospitales, centros de salud y postas

médicas, que brindan salud a las personas desfavorables. Si bien brindan atenciones gratuitas, pero no cuentan con infraestructura y recursos adecuados para satisfacer correctamente las insuficiencias de salud de sus pacientes, es decir el sector salud funciona deficientemente, tanto en la administración, accesibilidad, calidad de servicios, la infraestructura de los hospitales, la planificación, la organización y control de los recursos y el presupuesto que se le asigna al sector de salud pública no es suficiente para atender las necesidades de la población, en la actualidad la gran mayoría de los países latinos se encuentran pasando una crisis en este sector. Excepto Chile con una de los mejores sistemas en la salud y con esperanza de vida más alta para su población aproximadamente hasta los 80 años de edad.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2013) mencionó que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, como el de asegurar la salud de su familia, su bienestar de asistencia médica, servicios sociales los necesarios, seguros, en caso de desempleo, invalidez, enfermedad etc. sin distinción de raza, color, región u otros aspectos. Por otro lado, por parte de los colaboradores son ellos que deben de brindar un buen servicio para luego no pisar los derechos de los usuarios.

Gonzales y Santibáñez (2018). En el país la salud es mal vista por su respectivo servicio que brindan ya que a diarios se escucha quejas, denuncias a hospitales que están desabastecidos de medicamentos y estos no cuentan con los servicios básicos como es el agua y por otro no cuentan con equipos disponibles para atender una emergencia y muchos de ellos durmiendo en el piso o en sillas de rueda y por otro lado existe la mala administración de los presupuestos y recursos y la falta de inversión en este sector, están afectan de manera preocupante a toda la población de nuestro país.

Perú 21 (2018) se encuentra al final en lo que respecta a los gastos en salud con un presupuesto que asigna el gobierno este sector de 5.5% PBI, mientras que Bolivia asigna 6.3%, Chile 7.8%, Ecuador 9.2% y Colombia 7.2%. Los peruanos estamos entre los que más asignamos recursos de gasto de nuestros bolsillos por nuestra salud, ya sea para realizarse un examen que no cuentan con equipos en sus seguros y para comprar medicamentos en otras farmacias que no les dan en los hospitales.

Por otro lado Perú cuenta con mayor personal administrativo y escasas de médicos a comparación de Canadá tiene 16 médicos por cada personal administrativo, Uruguay 5, Costa Rica 8, Paraguay con 3 y nuestro país cuenta con 3 administradores por cada médico, Por otro lado hay muy pocas camas de hospitalización es decir que por cada 16 hay diez mil

habitantes, mientras que en otros países como Chile cuenta con 21 camas, Brasil 24 camas, España 32 camas, etc. También la mala gestión de la logística que hace que los pacientes esperen meses o semanas por una cita médica y para ser atendidos en el consultorio por más de dos a tres horas y en el mejor de los casos diez minutos.

En nuestro país algunos usuarios cuentan con (SIS), generalmente son personas o pacientes con bajos recursos económicos, pobreza o extrema pobreza son aquellos que tienen trabajo independiente o simplemente no trabajan y los que tienen trabajo formal pues les corresponde el seguro social (Es salud) se obtiene citas con mucha demora y son demasiado largas y las exigencias sobrepasan a la capacidad de atención de asegurados, ello hace que los usuarios tengan percepciones de insatisfacción, manifestando en lo que se refiere a facilidad y trato de los trabajadores en el turno de espera hacia sus pacientes. Unos de los problemas principales en estos centros, es el servicio de calidad que se brinda en la salud, los pacientes hacen largas colas para ser atendidos en los diferentes consultorios, para sacar una cita deben hacer cola desde muy tempranas horas, o incluso algunos se quedan a dormir a las afueras del hospital para alcanzar una cita, y la cita que sacan es para ser atendidos un mes después.

Por lo tanto, la atención de salud debe estar centralizada en los pacientes íntegramente, con sitios de acceso al sistema sanitario tanto para los pacientes como para los que brindan los servicios de atención, así pueden iniciar una relación duradera cimentada en la confianza (Minsa 2012, p.27). Es decir lograr un vínculo directo entre cada paciente, su familia, su comunidad y el personal de salud. En efecto la atención médica está compuesta por una serie de componentes tangibles: empatía, confiabilidad, protección, respeto y compromiso, que los pacientes puedan percibir ya sea de instituciones particulares y públicas de la salud, en relación con la satisfacción y que cumplan todas sus perspectivas.

En el Centro de Salud Materno Infantil César López Silva 2019, ubicado en la Urbanización Pachacamac que se encuentra entre la Etapa 1 y la Etapa 2 del distrito de Villa el Salvador que se percibe que hay mucha demanda de pacientes que solicitan servicio de salud o consultas externas, esperando largas colas para obtener una cita médica para ser atendidos, dicho centro no cuentan con material logístico adecuado, equipos, infraestructura inadecuada, todo esto conduce a que los pacientes y personas en general están insatisfechos con el funcionamiento del sistema de salud. Cabe mencionar que este centro de salud materno infantil César López Silva es de nivel 1 – VI cuenta con servicios de consultorio medicina general, pediatría, Crecimiento y desarrollo CRED., psicología, tecnólogo médico,

nutrición, farmacia, TBC, laboratorio, Dental, sala de partos, y entre otros total de personal asistencial 128.

Por lo investigado, se posee como objetivo evaluar la concordancia entre el tiempo que esperan para ser atendidos y la satisfacción del usuario en el establecimiento de salud del Centro Materno Infantil López Silva 2019 con el fin de proponer una mejora en la atención de sus pacientes optimizando sus recursos y reduciendo los procesos innecesarios.

Seguidamente Estudios nacionales e internacionales realizados anteriores al nuestro:

AURIS (2018), en su tesis de maestría, titulado “*Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Villa los Reyes*”, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre sus variables mencionado anteriormente, para sustentar la variable tiempo de espera se apoyó en las teorías, Quezada, Chapilliquéne y Pinedo, la variable nivel de satisfacción se apoyó en las teorías Seclen-Palacion, Darras, Granado, Minsa. Usando como metodología de investigación, es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, se recogieron datos mediante la encuesta. El tamaño de su población por 455 y el tamaño de muestra fueron de 209, solo fueron incluidos en el estudio niños y niñas < de dos años.

Perspectiva

Finalmente, consigue como conclusión la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios es negativa, al encontrar un coeficiente de correlación no paramétrica ($Rho=0.753$, $p=0.000<0.05$). es decir que la relación es alta, además el valor $p=0.000$ es menor a 0.05 , es decir que la relación es significativa, también se mencionó que si hay una mínima espera mejor serán satisfechos los usuarios que asisten a dicho estudiados en el centro mencionado anteriormente, El aporte más relevante en el resultado del investigador Auris se destaca una relación positiva entre las dos variables al encontrar una correlación no paramétrica, es decir el nivel de relación es alta, lo cual no comparte del todo, no siempre todos los usuarios están satisfechos.

Tello y Sánchez (2018). Realizó la investigación llamada “*Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del hospital II Es salud – Cajamarca*”, para optar el grado de magister de salud. Dicho estudio tiene objetivo central evaluar la correspondencia entre las variables ya mencionadas. Para la variable de espera, se apoyó en los siguientes teóricos: Joa, Moya, y para la variable satisfacción se apoyó en las teorías de Doménico, Soto y López. Como herramientas de trabajo de campo utilizó la

encuesta; la población fue 2919. Tomando en consideración a los usuarios que visitan la farmacia de dicho centro hospitalario, desde el mes de enero a mayo con un tamaño de muestra de 379 personas. Se les realizó 20 preguntas para cada variable y con escala Likert. El tipo de diseño de investigación fue no experimental transversal, correlacional, descriptiva. Se finalizó con un nivel de Sig. $0.009 < 0.05$ y con $r^2 = -0.135$ con una baja correspondencia entre la variable tiempo de espera y satisfacción de los usuarios, Es decir, si se aumenta el tiempo de espera durante el servicio, se reduce la satisfacción del usuarios o viceversa, todo en el cual los usuarios o clientes recogen sus medicamentos.

El aporte obtenido en esta investigación es muy significativo ya que tiene una relación indirecta las variables si el tiempo de espera es muy prolongado entonces habrá insatisfacción de parte los pacientes y si los tiempos de espera son momentáneos entonces habrá satisfacción de dichos usuarios en la farmacia mencionada anteriormente al acopiar sus medicamentos.

Ascona, A (2017), es su estudio denominado, “*Tiempo de espera y satisfacción de los usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del hospital Madre, Niño San Bartolomé, Lima*”. Mediante su objetivo primario determinar la correspondencia que existe en ambas variables, apoyados en los teóricos, Quezada y Tanner para satisfacción Garmendia, Martin Parasumaran. Su método de estudio fue de tipo básico, no experimental, correlacional, de corte transversal. Su población de 150 usuarios, tamaño de muestra 100 pacientes, sus resultados fueron coeficiente de correlación Rho Sperman ($p = -0.091$) indicando que no tiene relación entre las variables y por otro lado el ($p = 0.368$) es decir su hipótesis es nula, de manera que no hay relación entre sus variables, como aporte se presenta una alta satisfacción de los usuarios con 77% mientras que están insatisfechos solo el 23%.

Maggi (2018) realizó la tesis llamada: “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”, tiene como objetivo central calcular el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en el área de emergencia en el hospital general de milagro. el tipo de estudio es transversal analítica, la muestra tomada fue de 357 apoderados de niños del hospital general de milagro, se aplicó el método de SERVQUAL donde se evaluó el tipo y calidad de servicio del hospital mencionado anteriormente, permitiendo conocer más a fondo la calidad de servicio brindado al usuario. En cuanto a los instrumentos para medir las variables se utilizó el cuestionario de satisfacción de los usuarios y la dimensión tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, identificando que los usuarios se sienten

insatisfechos al obtener un resultado diferente de 0.1575 entre las expectativas y percepciones, por otro lado la dimensión de fiabilidad observo a los usuarios insatisfechos 0.5675 y en la capacidad de respuesta se observa que los usuarios están satisfechos -0.162, y la dimensión de seguridad demostró usuarios insatisfechos con un resultado de 0.5933 y por último la dimensión empatía señaló insatisfacción con un resultado de 0.054. Es por ello que los aportes más resaltantes en dicho hospital es cambiar de cultura organizacional y poder satisfacer a los usuarios con un servicio de prestigio.

Sánchez (2012). En su tesis titulada “*satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León 2012*”. Tiene como objetivo principal determinar el grado de satisfacción a los usuarios de consulta externa y constituir su agrupación a la dimensión de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta externa. El tipo de su investigación fue descriptivo transversal correlacional. Su muestra fue de 246 pacientes. La investigación tuvo como resultado que la iluminación, la temperatura, el mobiliario como la limpieza están agrupados a la satisfacción de los usuarios de consulta externa en Guadalupe, nuevo león 2012, obtuvieron. Según la correlación Chi- cuadrado Pearson es de 11.512 con una asociación estadística descriptiva a las dimensiones ($p=0.009$) es por ello que se rechaza la H_0 .

Vargas (2013). En su tesis titulada “*estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de pichincha*”. Tiene como objetivo central identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de 12 centros de salud del patronato provincial de pichincha y como estos aportan a un análisis de los principios de gestión de calidad. El tipo de estudio es descriptivo, transversal, su población fueron los usuarios internos y externos. Obteniendo un resultado del nivel de satisfacción a las variables significativas Chi cuadrado ($p=0,012$) instalación, y equipamiento existente ($p=0.003$) y ($p=0.005$), servicio de apoyo ($p=0.002$), comunicación ($p=0.042$) y ($p=0.015$) en concordancia con la calidad de servicio donde se encuentra la relación de dos a tres principios con la satisfacción, por otro lado con el tiempo de espera para ser atendido se utilizó las variables más significativas con el uso de Chi cuadrado sexo ($p=0.047$), horario de atención ($p=0.000$), instalación ($=0.000$) y tarifa ($p=0.014$) anova porque escogió estos servicios ($p=0.058$), estableciendo un enfoque al usuario donde se observa que no hay una asociación estadísticamente significativa.

Teóricos que estudiaron la variable tiempo de espera.

Fenómenos de espera y teoría de colas: Miranda, (2013) indico que tiempo de espera está relacionado con los procesos estáticos donde se describe como sistema integrado por uno o más centros de atención donde se brinda un servicio. Así mismo en un momento determinado, los clientes pueden estar siendo atendidos en uno de los canales o al mismo tiempo todos ellos pueden estar esperando ser atendidos en una línea de espera o cola. Teoría que refuerza la idea con kamdideh y Barjesteh (2019), explicaron que extender el tiempo de espera puede conducir a una variedad de cambios en las normas de interacción e

Población: Miranda, (2013) indico que tiempo de espera está relacionado con los procesos estáticos donde se describe como sistema integrado por uno o más centros de atención donde se brinda un servicio. Así mismo en un momento determinado, los clientes pueden estar siendo atendidos en uno de los canales o al mismo tiempo todos ellos pueden estar esperando ser atendidos en una línea de espera o cola. Así mismo, los usuarios necesitan ver cómo se ve el tiempo de espera y cuáles son las expectativas de comportamiento durante el tiempo de espera (Warsik y Hindman, 2018, p.374).

Arribos: La llegada de usuarios al sistema puede ser determinista, es decir, momentos de llegadas de conocidos (ya sean similares o diferentes), es decir que la mayoría de los sistemas que existe en el mundo para hacer una cola real de llegada de usuarios es aleatorio, el intervalo de llegada es estadísticamente independiente y fijos en el periodo del tiempo (Miranda, 2013).

Impaciencia: La impaciencia se hace evidente al momento que beneficiarios buscan ser atendidos, se aíslan sin recibir ninguna información de servicio porque piensan que el tiempo de espera será demasiado. los usuarios que tienen experiencia en su atención, es decir el usuario estima la cantidad de gente que está dentro del sistema y en qué velocidad está avanzando la atención, y que tiempo le tomara a él para ser atendido (Miranda, 2013).

Capacidad: Indica que la cantidad máxima de los usuarios puede durar en el sistema paralelamente al atenderse o recibir un servicio en el sistema mas no limita el número de clientes permitidos tiene capacidad infinita y se dice que el sistema es de “cola infinita” o “capacidad infinita” (Miranda, 2013).

Modo de arribo: Aun en muchos casos en donde se producen llegadas masivas, se puede considerar al grupo como un cliente individual o los efectos de los cálculos que se observa

a diario en diferentes centros de salud, los usuarios ingresan con problemas de salud para que los especialistas lo brinden un servicio (Miranda, 2013).

Modo de atención: Se brinda servicios en forma simple o múltiple donde la mayoría de los sistemas reales, establece una atención individual, por lo que hoy en día se observa a diario en los centros de salud en muchos casos se producen llegadas masivas donde se observa cliente individual para que sean atendidos (Miranda, 2013).

Procesos poisson: Son aquellos que describen fenómenos aleatorios de sistemas dinámicos que evolucionan a través de un parámetro, también nos menciona que es el tiempo donde la variable es el número de eventos que produce un intervalo continuo mientras que la distribución Gamma, es la variable del intervalo continuo (Miranda, 2013).

López (2012) mencionó que el tiempo que un usuario pasa esperando ser atendido es como la duración de las cosas ya que están sujetas al cambio, es por ello precisar como un proceso duradero suelen ocurrir hechos en el pasado, hoy en día se repite llevando hacia el futuro donde el tiempo se definirá como la formación de un ser humano que ayuda a coordinar distintas actividades. Es así que, la incertidumbre asociada con la espera afecta a toda organización, entidad, las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio prestado (Arhin, et al., 2019, p.4575). Es decir, el tiempo en las personas se conforman de creencias y valores que utilizamos a diario en distintas actividades que cada persona realiza, la percepción del tiempo es el valor de una sensación creada a las creencias de cada familia que conoce la gestión del tiempo a través de nuestro interés, emociones o sentimientos de modo que una buena programación es necesario elaborarlo.

Sus características según López (2012)

El activismo: Es pensar que simplemente el tiempo que uno toma realizando ejercicios comprenderá lo que se hace y no se hace en su debido momento (López, 2012).

El control: Es necesario aprender a delegar y confiar en los demás cuando sea necesario para mejorar las tareas diarias en el tiempo establecido (López, 2012).

La información: En muchas ocasiones nos preguntamos será imposible disponer de mucha información, esto nos ayuda aplazar el tiempo para tomar buenas decisiones y evitar conflictos (López, 2012).

La cantidad de trabajo: Indica que según los resultados que se obtienen son claramente iguales a la cantidad del tiempo que emplea en un trabajo, a su vez también menciona que no por utilizar mucho tiempo se logra buenos resultados (López, 2012).

La urgencia: Brindar una respuesta inmediata muchas veces nos conduce al error, es por ello que debemos de estar preparados para optimizar el tiempo a los usuarios que reciben un servicio (López, 2012).

La puerta abierta: “El profesorado ha de estar siempre disponible para todo y para todos” {...} en cualquier momento, a asumir todo tipo de responsabilidad o a dar respuesta inmediata a los imprevistos que se puedan presentar (López, 2012).

Es decir el tiempo que se tome para realizar distintas actividades debe de aprovecharse a lo máximo y lo necesario para tener más adelante buenos resultados y no perder el tiempo haciendo colas por falta de información o conocimiento.

García, (2016) menciona que un grupo de usuarios llega a un sistema de salud buscando un servicio, donde hacer cola toma tiempo si este sistema no funciona de inmediato abandonan el sistema, si logran ser una vez atendidos el usuario se retira satisfecho. Es por ello que algunos de los usuarios admiten que se cansan de esperar para luego abandonar las colas, por otro lado mencionan que acuden a un sistema para poder obtener una cita y no perder tiempo esperar en una cola (p.7). Teoría que se relaciona de Agarwal y Lin (2018), la expectativa de tiempo de espera se refiere a situaciones de los clientes según sus emociones (p. 38).

Llegada de los clientes: Se hace referencia que en realidad las colas se establecen habitualmente y que la llegada depende de una cierta variable aleatoria, en este caso es necesario conocer la distribución probabilística entre dos llegadas sucesivas de clientes al centro de atención (García, 2016).

Servicio de los clientes: Es entre el tiempo de servicio que puede variar con el número de clientes en la cola, trabajando más rápido o más lento, para realizar un buen servicio de acuerdo al tiempo de llegada de los usuarios (Miranda, 2013).

Disciplina de cola: Menciona que la disciplina de la cola es la manera en que los clientes se ordenan en el momento de ser atendidos mediante ese orden reciben las indicaciones necesarias y luego se retire satisfecho según la atención brindada (Miranda, 2013).

Capacidad del sistema: Se establece en algunos sistemas que existe una limitación respecto al número de usuarios que saben esperar en la cola, es importante contar un sistema de limitación para que todos los que realizan una cola puedan ser atendidos (García, 2016).

Número de canales del servicio: Se menciona que es indudable utilizar un sistemas multiservidor, esto ayudara a reducir tiempos con una única línea de espera para todos, donde se determina una cola por servidor ya que se habla generalmente de una cola que alimenta a varios servidores mientras que el caso de colas independientes se asemeja a múltiples sistemas con solo servidor para los usuarios (García, 2016).

Etapas de servicios: Se menciona que los usuarios pueden pasan por un número de etapas, en el cual cada servicio se atenderá por un servidor diferente, ya sea sistemas productivos como controles de calidad (García, 2016).

Teóricos que estudiaron satisfacción del cliente:

La satisfacción se da en función al grado de estados de ánimo de las personas, que se compara con los resultados obtenidos de un servicio o producto en cuanto cubierto sus expectativas. (Kotler 2001). Por lo tanto, está ampliamente comprobado que cuando un usuario percibe que los atributos que se ofrecen se realizan adecuadamente, esto ayuda a crear la percepción de que se han cumplido sus expectativas, así como un sentimiento general de satisfacción. (Vera y Trujillo, 2018, p.2).

En consecuencia, este estudio se contextualiza teóricamente en la relación entre servicios Calidad y satisfacción del cliente.

Con sus características

El Rendimiento Percibido: Hace referencia al cometido en cuanto al valor agregado que se da al cliente que discurre luego de haber obtenido el servicio o producto. Dicho de otra manera, el cliente se basa en resultados. (Kotler 2001)

Las expectativas: Las perspectivas por los usuarios tienen por adquirir algo, es decir si las expectativas son muy bajas no atrae a los clientes y se sentirá insatisfechos por servicio recibido o producto comprado y si son altas el cliente se sentirá muy satisfecho. (Kotler 2001)

Los niveles de satisfacción: (Kotler 2013), Después de adquirir un requerimiento o servicio, los usuarios que adquieren uno de los niveles experiencia con respecto a la satisfacción.

Insatisfacción: Se da mediante el desempeño recibido u observado es decir cuando el desempeño percibido del servicio o producto no satisface los requerimientos de los clientes.

Satisfacción: Esto se da mediante el ejercicio recibido del servicio o producto que concuerda con las perspectivas y expectativas del cliente.

Complacencia: se da cuando se origina el cometido distinguido excede a las esperanzas del usuario.

Es decir, satisfacción al cliente está relacionado como el nivel de lealtad hacia un servicio o hacia el consumo de un producto. Es decir, un cliente no satisfecho necesariamente cambiará de servicio y preferirá utilizar otro producto. Por otro lado, un cliente satisfecho seguirá con la lealtad al servicio o producto hasta encontrar una nueva oferta o mejora. Por ello el usuario satisfecho será noble al servicio o al consumo de un determinado producto porque se siente identificado y tiene preferencia y lealtad condicional.

(Hoffman y Batson 2011) explicó que “la satisfacción del cliente con la balance de la expectativa y las apreciaciones se fundamentan en que las organizaciones que designan el marketing convocan el patrón de corrección de las perspectivas, dicho de otra manera, si las apreciaciones son de clientes que están satisfechos que se reafirman. Es decir que al comparar expectativa y percepción se da el caso que el cliente confirme o rectifique sus expectativas”. La percepción de los usuarios sobre sus cuidados afecta la utilización de la intervención sanitaria, (Ekott et al., 2013, p. 361)

Sus dimensiones alternas de la satisfacción según Hoffman y Batson (2011)

Déficit normativo: Hace una comparación entre los resultados reales con aquellos que son culturalmente aceptables, pág. 289.

La igualdad: Se hace una comparación de las ganancias del intercambio social. Si las ganancias no son equitativas, el perdedor no se siente satisfecho, (pág. 289).

Estándar normativo: Las expectativas se basan en lo que el consumidor cree que debe recibir. No hay insatisfacción si el resultado real- final se diferencia o no está de acuerdo con las expectativas estándar, (pág. 289).

Procedimiento justo: La satisfacción se calcula en relación a la opinión de da el consumidor por el bien o servicio consumido, si fue o no tratado, satisfecho justamente como lo esperaba

(pág. 289). Es decir, las percepciones que no cumplen con las expectativas causan el desánimo de los consumidores y perjudican cualquier negocio.

La satisfacción del usuario es el resultado de la calidad de servicio recibido con altos niveles de prestación, que dan lugar al aumento de satisfacción al usuario. Es decir que conlleva a una definición más amplia que la calidad de manera que la calidad de servicio es equivalente a la satisfacción del cliente junto con otros elementos como el precio, los factores ambientales, los factores personales y el momento de obtención del servicio, por lo tanto la satisfacción al usuario se es percibido a través de la calidad de servicio que han recibido los clientes. (Camisón 2006). Reforzando la teoría con el aporte de Lim, Kapil, Tuli y Rajdeep (2020), la sabiduría popular apunta que la satisfacción del cliente se incumbe con la línea superior e inferior (p. 23). Y condicionado por Dawes, *et al.*, (2020), la satisfacción son las puntuaciones se utilizan para reforzar la idea de que los clientes son importantes y que todos los esfuerzos deben ser hechos para acomodarlos.

Sus dimensiones son las siguientes:

Confiabilidad.- Se entiende como el valor de efectuar un bien, desde el primer momento, que se han adquirido los compromisos.

Capacidad de respuesta: Consisten como un medio para atender a los clientes de manera rápida, eficientemente en el momento solicitado.

Seguridad.- Debe indicar que no existe ningún riesgo, dudas o peligro.

Empatía: la persona que brinda el servicio o atención debe expresar amabilidad, respeto, consideración con los pacientes es decir brindar un trato personal.

Tangibles.- Es lo que se puede palpar, tocar y ver como la infraestructura de los hospitales, postas, centros de salud, los equipos, materiales, utensilios, herramientas de salud, etc. Eso guarda relación con la calidad de bienes y servicios de salud que se brinda a los clientes.

Contenido muy importante para iniciar la interrogante:

Problema Principal

¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de salud López Silva VES 2019?

Problemas secundarios

- ¿De qué manera se relaciona la llegada de clientes y la satisfacción del de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019?

- ¿De qué manera se relaciona el servicio de los clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas centro de salud López Silva VES 2019?
- ¿De qué manera se relaciona la disciplina de colas y la satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019?
- ¿De qué manera se relaciona la capacidad de sistema y la satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019?
- ¿De qué manera se relaciona los números de canales de servicio y satisfacción del de los usuarios de consultas externas Centro de Salud López Silva VES 2019?
- ¿De qué manera se relaciona las etapas de servicio y satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019?

Se justifica el trabajo de investigación de la siguiente manera:

Justificación Teórica

Desde esta perspectiva, los conceptos estudiados por diferentes teóricos sobre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Materno Infantil César López Silva se centra principalmente en la disposición de brindar a este establecimiento hospitalario, se realiza esta investigación con el fin de aportar nuevas alternativas de solución para mejorar el servicio que brinda pueda mejorar de manera eficiente y eficaz, dicho Centro, y también como aporte de conocimientos para futuras generaciones que. Por esta razón se enfoca en aclarar tiempo de espera con el aporte de García (2015), y para satisfacción con el aporte de Camisón (2006).

Justificación práctica

Se justifica en esta parte, que se orienta a resolver la problemática que existe en este Centro de Salud Materno Infantil Cesar López Silva, Para tal razón se obtendrá la importancia de aplicar los modelos escala Likert en el tiempo de espera y la satisfacción para optimizar e implanta una adecuada gestión en la en dicho centro.

Justificación metodológica

En esta sección, la investigación se orienta a utilizar los métodos de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlaciona, no experimental y de corte trasversal, mediante la medición de dos variables y luego hacer una evaluación de dicha situación o fenómeno de forma rigurosa, necesariamente para ello se debe crear y recoger datos por medio de la encuesta y aplicar el instrumentos del cuestionario para medir dichas variables.

Justificación social

En esta parte de nuestra investigación contribuirá en al desarrollo social de la población, tanto para los usuarios o pacientes como los colaboradores del Centro salud Materno Infantil Cesar López Silva, porque desde nuestra variable tiempo de espera se sugerirá mejorar los procedimientos en lo que se refiere a la atención inmediata en las consultas externas, Asimismo, aumentará la atención esperada y el percibido por los usuarios en el tiempo de espera y el nivel de satisfacción se incrementará con la empatía, el respeto y confiabilidad. En cuanto a las hipótesis nos permitirá ver si hay relación entre las dos variables propuestas.

Hipótesis principal

Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

Hipótesis Secundarias

Existe relación entre la llegada del clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Existe relación entre el de servicio de los clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019

Existe relación entre la disciplina de cola y satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019

Existe relación entre el capacidad de sistema y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Existe relación entre los números de canales de servicio y satisfacción del de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Existe relación entre las etapas de servicio y satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

El trabajo de investigación permitirá determinar en cuanto se refiere a sus objetivos y sus conclusiones.

Objetivos generales

Evaluar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Objetivos específicos

Identificar la relación que influye entre la llegada del cliente y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Identificar la relación existente entre el servicio de clientes y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Identificar la relación que influye entre la disciplina de cola y la satisfacción del usuario de los usuarios de consultas externas en el Centro de López Silva VES 2019.

Identificar la relación que influye entre la capacidad sistema y la satisfacción del usuario y la empatía en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Establecer la relación que influye entre los números de canales de servicio y la satisfacción del usuario y los tangibles en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Establecer la relación que influye entre las etapas de servicio y la satisfacción del usuario y Los tangibles del centro de salud López Silva VES 2019.

II. MÉTODO

Diseño de la investigación

Enfoque cuantitativo

Fernández (2014) establece que los estudios cuantitativos son secuencias y probatorios, cada etapa se novela al siguiente, por lo tanto, no se puede “abalanzar” a otro paso. Lo principal es el orden, los problemas o fenómenos de investigación deben medirse iniciando de una idea, luego de definirla se crearan los objetivos y las preguntas de investigación, sigue el marco teórico, se pasa a brindar respuesta a las preguntas, se crean las hipótesis, se establecen las variables de estudio, se realizan encuestas y métodos estadísticos para analizar las mediciones, finalmente se construyen las conclusiones.

Diseño

No experimental

Para Hernández y Mendoza (2018), este estudio se realizara sin el empleo deliberada de variables e implica observar los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Pag.175). Estudio que se realizaremos sin la manipulación de dichas variables, solo miraremos los fenómenos en su estado original para luego examinar.

Corte transversal

Hernández y Mendoza (2018) investigación que se recopilan datos en un momento único. (pag.177). Es decir se recolectan datos en una sola ocasión tiempo.

Nivel

Descriptivo

Los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades, particularidades o perfiles de los individuos, conjuntos, entidades, cosas o cualquier otro fenómeno que tenga que someterse a un estudio de investigación. Permite recolectar datos y reportar información sobre definiciones, variables, características, o elementos del fenómeno a investigar (Hernández y Mendoza, 2018, pág. 108)

La presente investigación describe a cada uno de las variables y sus dimensiones tal cual se han presentado y estas son tiempo de espera y nivel satisfacción de los usuarios de consultas externas centro de salud López Silva VES 2019

Correlacional

Para este tipo de estudio tiene como propósito examinar el nivel de relación o de asociación que existe entre variables, categorías según el argumento en particular. (Bernal, 2010, Pág. 109). Es decir, el propósito de este estudio de investigación es encontrar y conocer si existe una relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Operacionalización de las variables

Definición conceptual tiempo de espera V1

García, (2016) menciona que un grupo de usuarios llega a un sistema de salud buscando un servicio, donde hacer cola toma tiempo si este sistema no funciona de inmediato abandonan el sistema, si logran ser una vez atendidos el usuario se retira satisfecho. Es por ello que algunos de los usuarios admiten que se cansan de esperar para luego abandonar las colas, por otro lado mencionan que acuden a un sistema para poder obtener una cita y no perder tiempo esperar en una cola (P.7).

Definición operacional

Consta de 30 preguntas distribuidas en 6 dimensiones: llegada de clientes, servicio de los clientes, disciplina de colas, capacidad de sistema, canales de servicio y etapas de servicio donde cada dimensión tiene 5 indicadores y cada indicador tiene un ítem.

Definición conceptual satisfacción V2

La satisfacción del usuario es el resultado de la calidad de servicio recibido con altos niveles de prestación, que dan lugar al aumento de satisfacción del cliente. Es decir que la satisfacción conlleva a una definición más amplia que la calidad de manera que la calidad de servicio es equivalente a la satisfacción del cliente junto con otros elementos como el precio, los factores ambientales, los factores personales y el momento de obtención del servicio, Es decir la satisfacción del cliente se percibe a través de la calidad de servicio que han recibido los clientes. (Camisón, Cruz, y Gonzales 2006).

Definición operacional

Consta de 30 preguntas distribuidas en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibles y cada una de las dimensiones tiene tres indicadores y cada indicador tiene 2 ítem con la escala de Likert del 1 al 5, muy mala, mala, regular, buena, muy buena.

Población

La población está conformado por 1531 pacientes que asisten al centro de salud Cesar López Silva, Ubicado en la Urbanización Pachacamac AV. Revolución el distrito de villa el salvador.

Muestra

El tamaño de muestra consiste 307 pacientes que asisten al centro de salud Cesar López Silva.

Donde:

N= total de población (1531)

Z= Nivel de confianza (1.96)

p= Proporción positiva (0.50)

q= Proporción negativa (0.50)

E= Error 5%

n= tamaño demuestra (143)

Formula

$$\frac{NZ^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{1531 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(1531 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 307$$

Criterio de inclusión

De acuerdo al INEI la población que cuenta con seguro Integral SIS es el46.7%, por lo tanto del total del tamaño de muestra de 307 se realizó una operación de regla de tres simple, donde se obtuvo el resultado es de 143.40 personas.

Criterio de exclusión

Pacientes que cuentan con Essalud u otros seguros 53.3% =163.60 personas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: para llevar acabo la siguiente investigación se usara la técnica de la encuesta.

Instrumento: se utilizado para investigar la elaboración del cuestionario recolectando datos dentro de las variables (tiempo de espera y satisfacción del usuario) que consta de 60 interrogaciones, en el área de admisión para recibir consulta externa y será medido con la escala Likert.

Validez: fue validada por dos expertos:

Alfredo Suasnabar Ugarte

Luis, flores Bolívar

Confiabilidad: se aplicara el programa SPSS 24 que determinara el (Alfa de Cronbach), la cual dará a conocer la confiabilidad de los instrumentos de medición acerca de las variables tiempo de espera y satisfacción del usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	30

Obteniendo resultado para la Variable tiempo de espera de 0.875, este coeficiente nos indica es muy bueno, es decir que el instrumento aplicado es muy confiable está por encima del estándar del 0.71.

Variable: satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	30

Se alcanzando un valor de confiabilidad de 0.892, esto muestra que el valor es muy bueno ya que pasa el nivel estándar de 0.71, de tal manera que el grado obtenido de confiabilidad es bueno.

Método de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó herramientas estadísticas como el SPSS, para luego obtener un resultado y así poder conocer por medio de tablas de frecuencia, tablas cruzadas, prueba de normalidad, y coeficiente de correlación, mediante el estadígrafo Rho de Sperman el indicador que determine la relación en ambas variables.

.

Aspectos éticos

Tomar en cuenta al momento de recoger la información mediante la encuesta será de manera anónima y bajo el consentimiento del usuario y de manera voluntaria de cada uno de los encuestados, así mismo, el turnitin no debe exceder el 30% de similitud.

III. RESULTADOS

Estadística descriptiva

V1: Tiempo de espera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	24	16,8	16,8
	REGULAR	103	72,0	88,8
	BUENO	16	11,2	100,0
	Total	143	100,0	

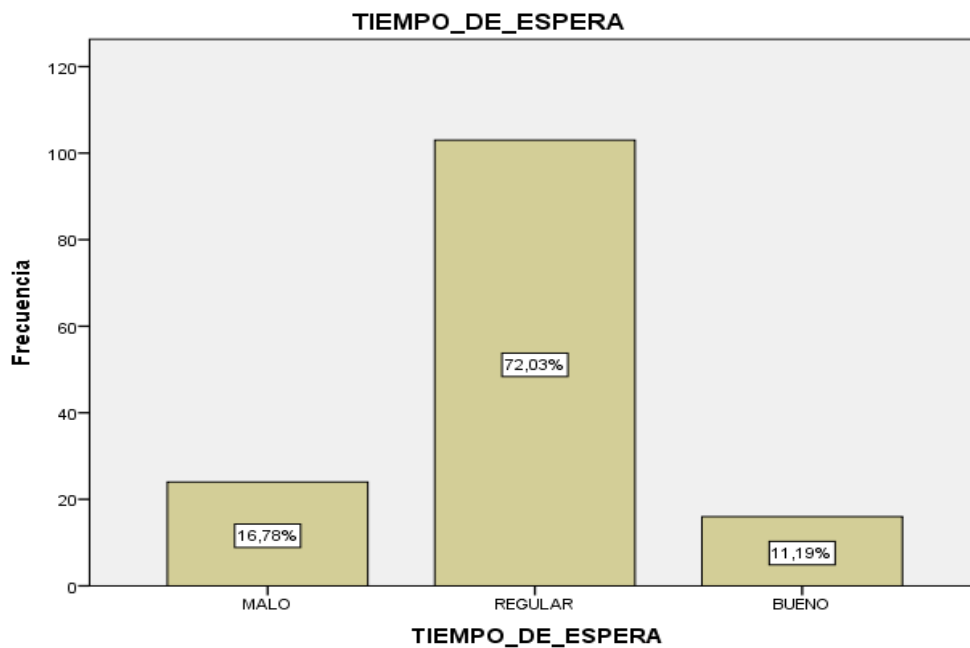


Gráfico 1

Interpretación:

Mediante las encuestas realizadas en la tabla 5 y gráfico 1, se obtuvo que el 11.19% determina que “tiempo de espera” es bueno, y el 72.03% es regular y solo el 16.78% se consideró que es malo, Es decir el tiempo de espera de los pacientes para lograr consultas externas o citas siempre tienen que esperar un tiempo prudente durante su estadía en el CMI Cesar López Silva VES 2019.

V2: Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	1,4	1,4
	REGULAR	122	85,3	86,7
	BUENO	19	13,3	100,0
	Total	143	100,0	100,0

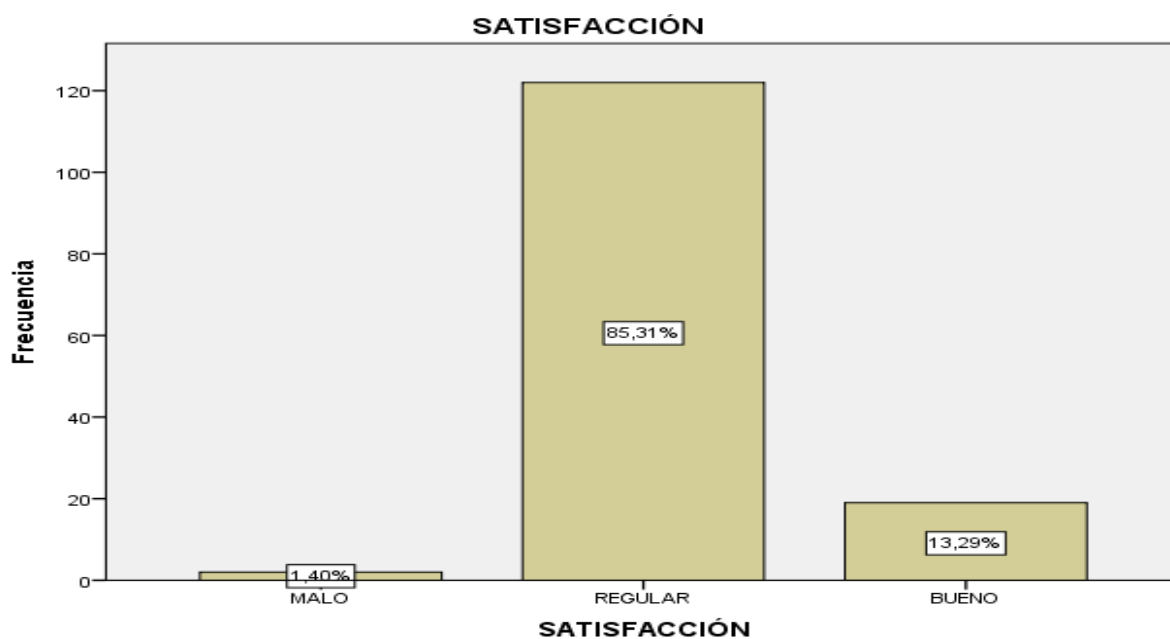


Gráfico 2

Interpretación:

De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 7 gráfico 2, se obtuvo que el 85.31% ha logrado encontrar regular satisfacción en las consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019, y solo el 13,29% ha percibido buena satisfacción y el 1.40% es malo.

Descripción de las dimensiones V1

Dimensión 1: Llegada de clientes

Tabla 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	48	33,6	33,6
	REGULAR	81	56,6	90,2
	BUENO	14	9,8	100,0
	Total	143	100,0	100,0

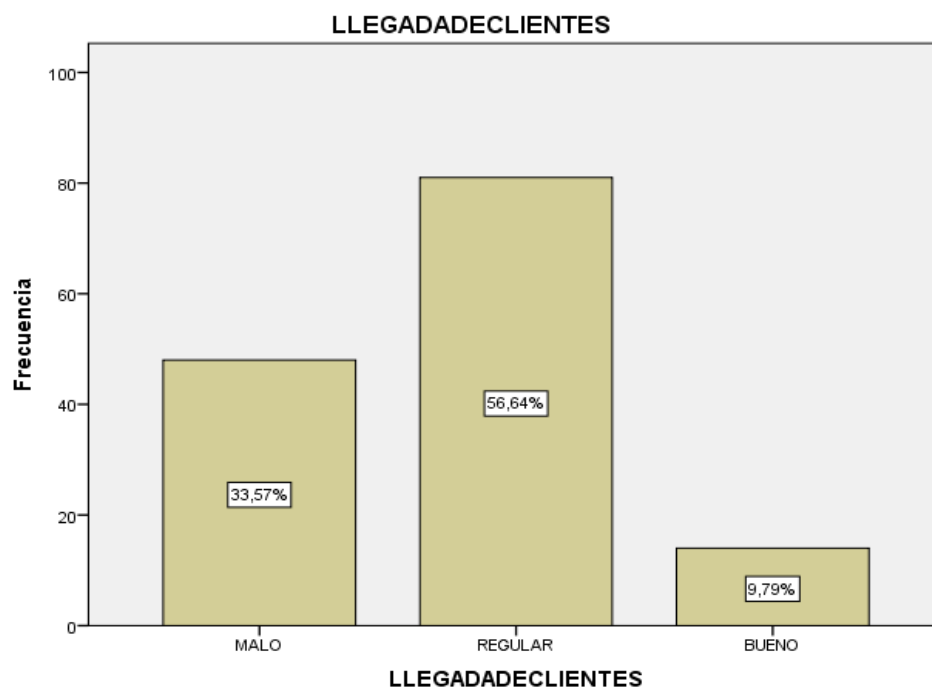


Gráfico 3

Interpretación:

En la tabla 7 y gráfico 3, la llegada de clientes al CMI Cesar López Silva VES 2019, solo el 9.79% afirma una buena satisfacción, regular 56,64%, y malo 33.57%, de manera que para gestionar una cita o ser atendido no siempre se respeta el orden de llegada.

Dimensión 2 Servicio a los clientes

Tabla 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	52	36,4	36,4
	REGULAR	91	63,6	100,0
	Total	143	100,0	100,0

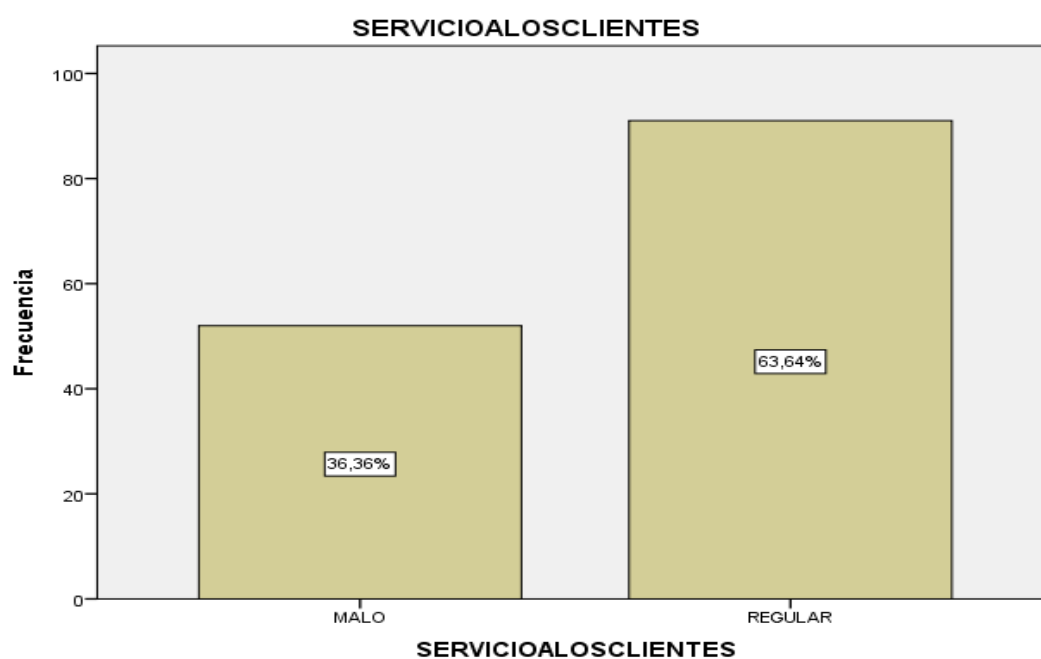


Gráfico 4

Interpretación

En la tabla 8 y gráfico 4, el servicio a los clientes presenta regular satisfacción de los usuarios en las consultas externas del CMI Cesar López Silva con un resultado de 63,64% y malo el 36,36%, de manera que los servicios que brinda dicho centro en cuanto a la atención y consultas no son los adecuados.

Dimisión 3: Disciplina de colas

Tabla 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	52	36,4	36,4
	REGULAR	76	53,1	89,5
	BUENO	15	10,5	100,0
	Total	143	100,0	100,0

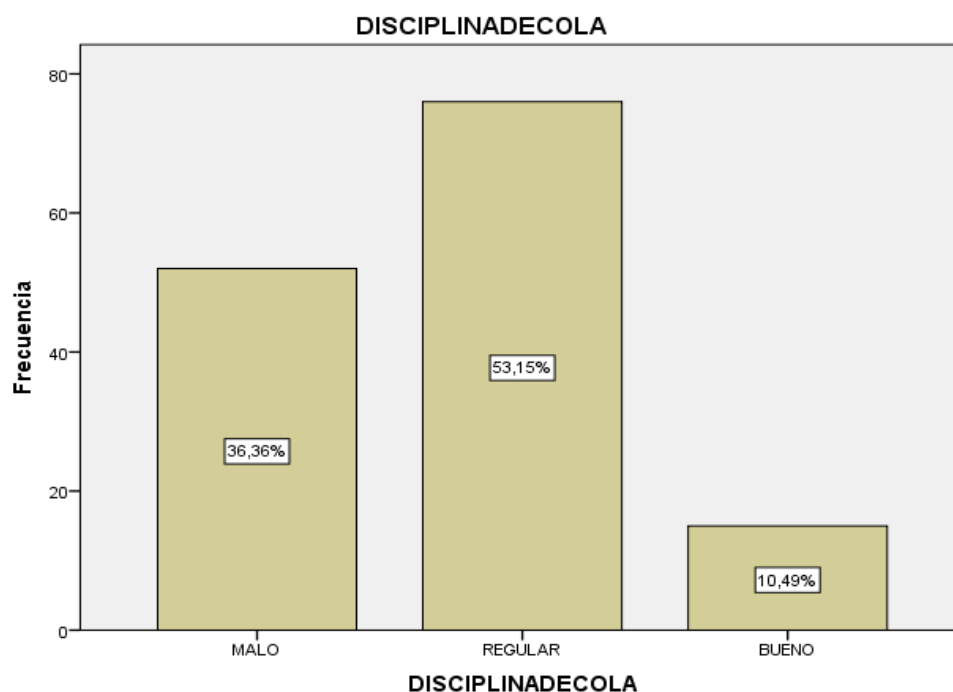


Gráfico 5

Interpretación:

En la tabla 09 y gráfico 5, el orden en cuanto a la disciplina de colas en el CMI Cesar López Silva para una consulta externa no es la adecuada, obteniendo resultados de satisfacción buena solo el 10.49%, regular 53.15% y mala el 36,36%, es decir no todos respetan el orden de las colas.

Dimensión 5: Capacidad de sistemas

Tabla 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	50	35,0	35,0
	REGULAR	73	51,0	86,0
	BUENO	20	14,0	100,0
	Total	143	100,0	100,0

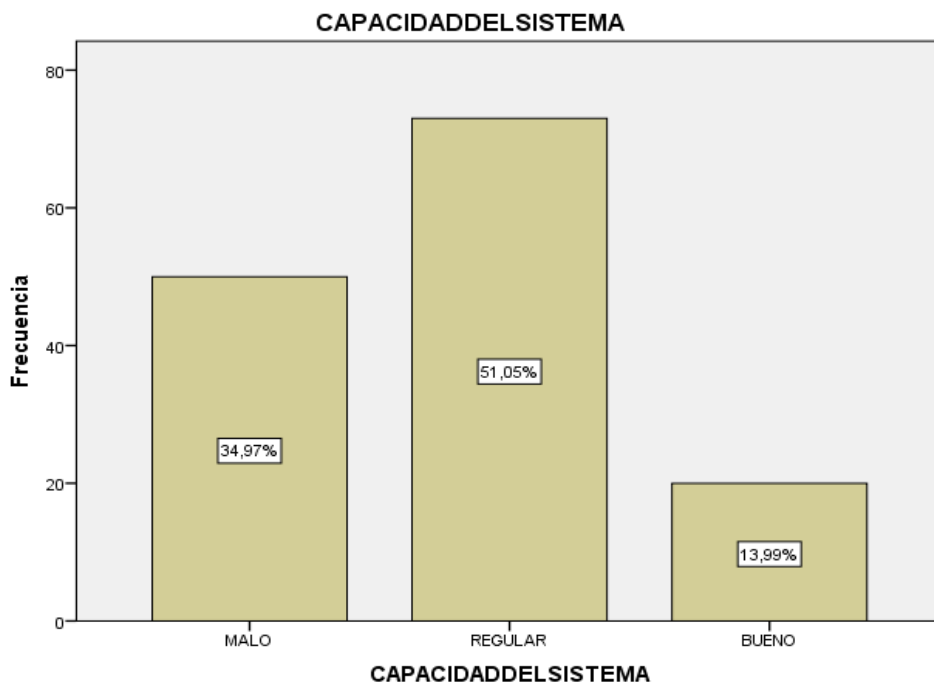


Gráfico 06

Interpretación:

En la tabla 10, gráfico 06, con la capacidad de sistema en cuanto a la satisfacción del CMI Cesar López Silva se obtuvo que es bueno solo el 13,99%, regular el 51,05% y malo el 34,97%, es decir que dicho centro no cuenta con servicios sistematizados para que el usuarios pueda acceder desde su plataforma por una cita.

Dimensión 6: número de canales de servicio

Tabla 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	2,1	2,1	2,1
	REGULAR	112	78,3	78,3	80,4
	BUENO	28	19,6	19,6	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

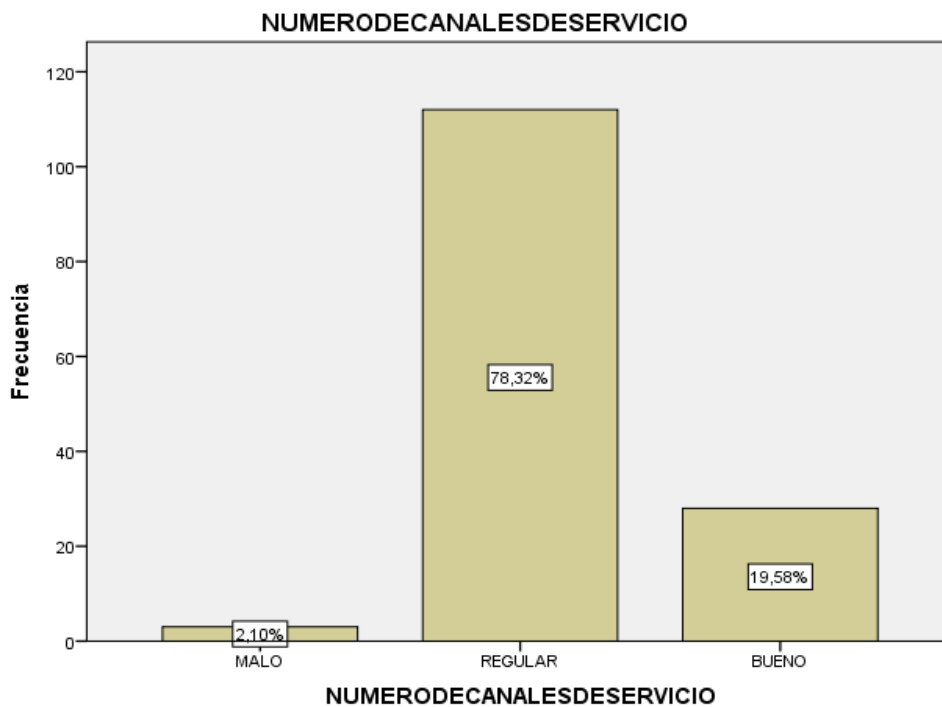


Gráfico 07

Interpretación:

En la tabla 11 y gráfico 07 como menciona, número de canales de servicio en cuanto a la satisfacción de los usuarios del CMI Cesar López silva es bueno el 19.58%, regular el 78.32% y solo el 2.10%, es decir según la apreciación de los usuarios es regular, por ello se implementar líneas telefónicas o páginas web para solicitar y obtener citas para madrugarse y largas colas.

Dimensión 07: Etapas de servicio

Tabla 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	39	27,3	27,3
	REGULAR	77	53,8	81,1
	BUENO	27	18,9	100,0
	Total	143	100,0	

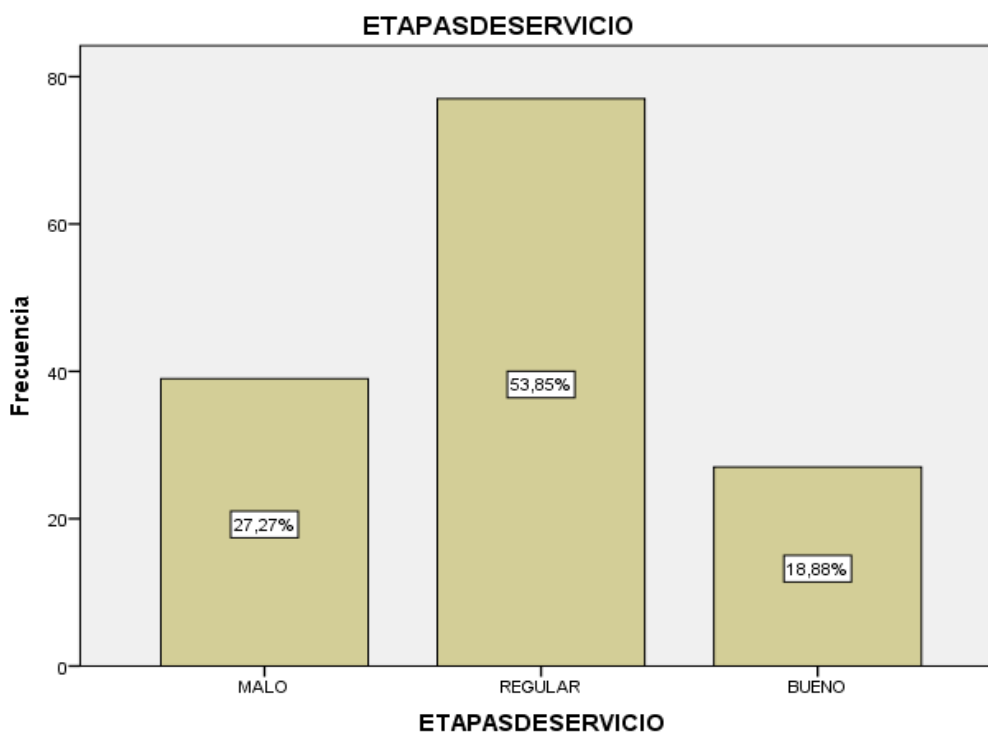


Gráfico 08

Interpretación:

En la tabla 12 y gráfico 08, las etapas de servicio en el usuario al CMI Cesar López Silva cuanto, se da desde que ingres hasta que sale a la satisfacción se obtuvo como resultado que el 18.88% es bueno y el 53.85% determino que es regular y malo indico que es 27.27% se concluye que las etapas de servicio es regular.

Tablas cruzadas: de las variables (tiempo de espera) y (satisfacción del usuario)

Tabla 13

			satisfacción			Total
			malo	regular	bueno	
Tiempo de espera	malo	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	16,8%	0,0%	16,8%
	regular	Recuento	2	95	6	103
		% del total	1,4%	66,4%	4,2%	72,0%
	bueno	Recuento	0	3	13	16
		% del total	0,0%	2,1%	9,1%	11,2%
total	Recuento	2	122	19	143	
	% del total	1,4%	85,3%	13,3%	100,0%	

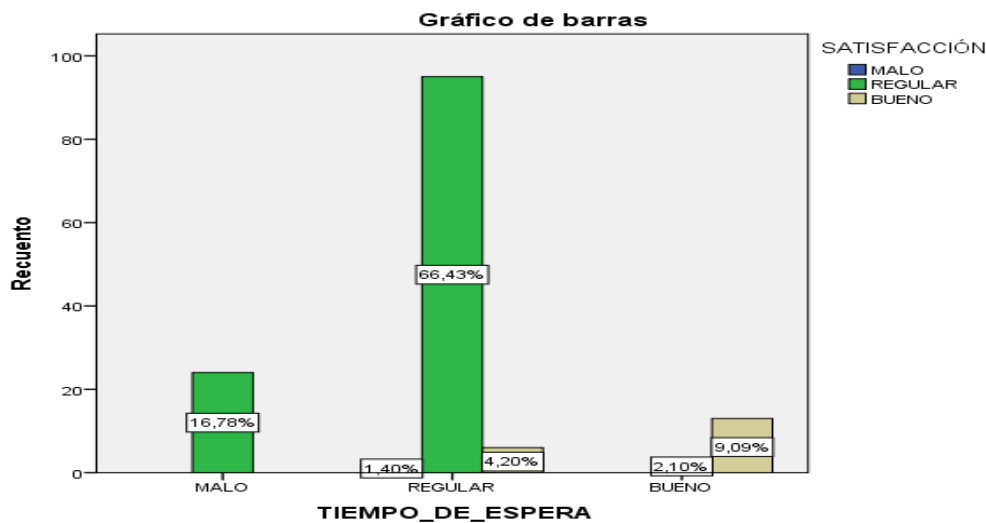


Gráfico 08

Interpretación: Con el gráfico 08 y tabla 13, la variable tiempo de espera es bueno con un 11.19%, regular con un 70.03% y malo con 16.78%, con la satisfacción se encontró que es bueno con un 13.29%, regular con un 85.31% y malo con 16.78%. Es decir cuándo el tiempo de espera es menos hay mayor satisfacción y si el tiempo de espera es se incrementa las satisfacción disminuye, de manera que los usuarios están regularmente satisfechos a pesar de que existe un tiempo de espera.

CRUCE DE DIMENSIONES CON LA VARIABLE

Cruce de la dimensión 1 llegada de clientes con la satisfacción

Tabla 14

		satisfacción				
		malo	regular	bueno	total	
Llegada del clientes	malo	recuento	1	47	0	48
		% del total	0,7%	32,9%	0,0%	33,6%
	regular	recuento	1	68	12	81
		% del total	0,7%	47,6%	8,4%	56,6%
	bueno	recuento	0	7	7	14
		% del total	0,0%	4,9%	4,9%	9,8%
total	recuento	2	122	19	143	
	% del total	1,4%	85,3%	13,3%	100,0%	

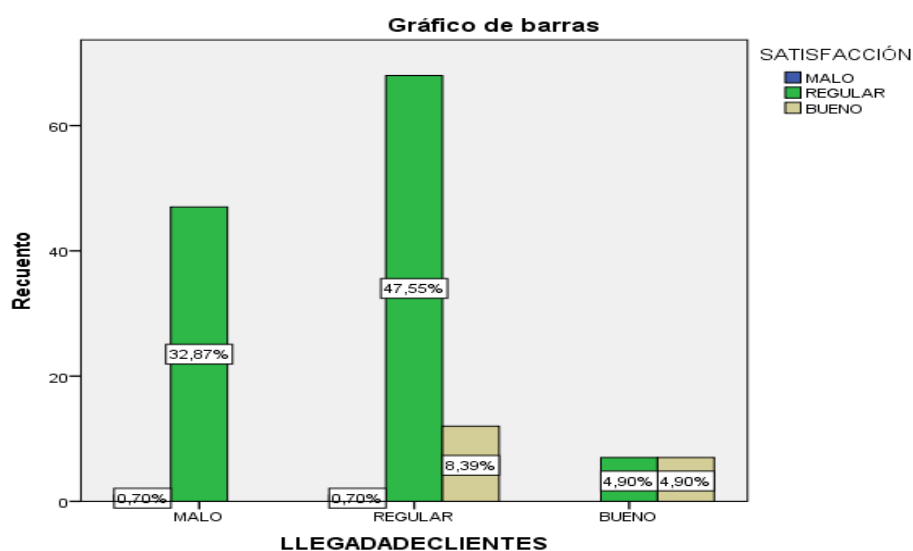


Gráfico 09

Interpretación:

En la tabla 14 y gráfico 09, se puede inferir que la dimensión llegada de clientes es bueno con un 9.8%, regular con un 56.64% y malo con 33.57%, en relación con variable satisfacción llegada de clientes se encontró que es bueno con un 13.29%, regular con un 85.32% y malo con 0.70%. Es decir se ha obtenido un resultado regular en cuando a la satisfacción no siempre se respeta la orden llegada de los usuarios.

Cruce de la dimensión 2 servicio al cliente y la variable satisfacción

Tabla 15

		satisfacción			total	
		malo	regular	bueno		
Servicio a los clientes	malo	recuento	2	50	0	52
		% del total	1,4%	35,0%	0,0%	36,4%
clientes	regular	recuento	0	72	19	91
		% del total	0,0%	50,3%	13,3%	63,6%
total		recuento	2	122	19	143
		% del total	1,4%	85,3%	13,3%	100,0%

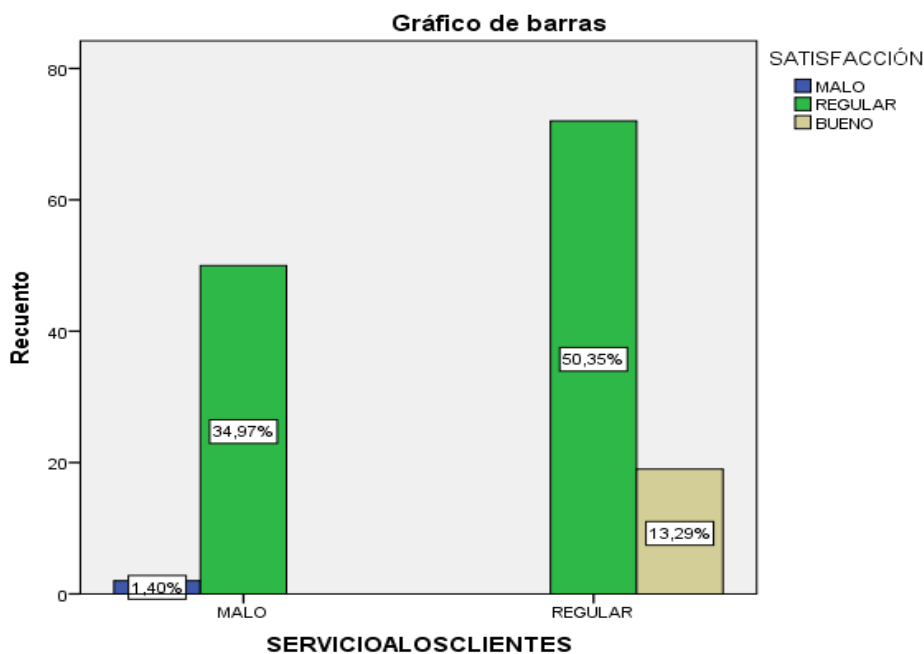


Gráfico 10

Interpretación:

En la tabla 15 y Gráfico 10, La dimensión servicio a los clientes es regular con un 63.64% y malo con 36.37%, en relación con variable satisfacción se encontró que es bueno con un 13.29%, regular con un 85.32% y malo con 1.40%. Es decir que el los usuarios tienen una regular satisfacción en cuanto al servicio recibido en CMI Cesar López Silva.

Cruce de dimensión 3, disciplina de colas con la variable satisfacción

Tabla 16

		satisfacción				
		malo	regular	bueno	total	
Disciplina de cola	malo	recuento	1	49	2	52
		% del total	0,7%	34,3%	1,4%	36,4%
	regular	recuento	1	58	17	76
		% del total	0,7%	40,6%	11,9%	53,1%
	bueno	recuento	0	15	0	15
		% del total	0,0%	10,5%	0,0%	10,5%
total	recuento	2	122	19	143	
	% del total	1,4%	85,3%	13,3%	100,0%	

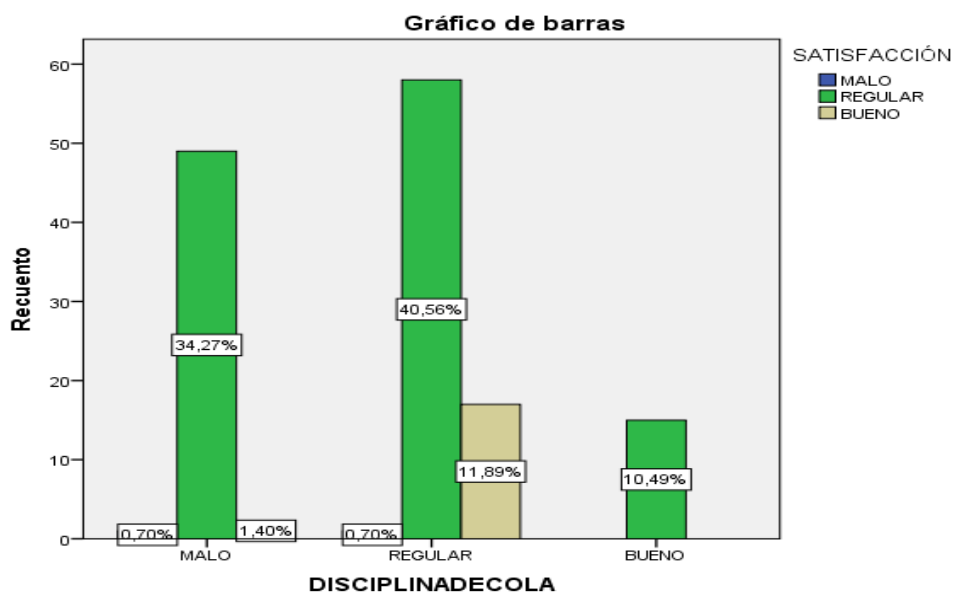


Gráfico 11

Interpretación

En la tabla 16 y Gráfico 11, la disciplina de cola es bueno con un 10.49%, regular con un 53.15% y malo con 36.37%, en relación con variable satisfacción se encontró que es bueno con un 13.29%, regular con un 85.32% y malo con 1.40%. Es decir que el orden de colas no es la adecuada y por ende la satisfacción es regular.

Cruce dimensión 4, capacidad de sistema y la v2
 Tabla 17

		satisfacción				
		malo	regular	bueno	total	
Capacidad del sistema	malo	recuento	2	47	1	50
		% del total	1,4%	32,9%	0,7%	35,0%
	regular	recuento	0	63	10	73
		% del total	0,0%	44,1%	7,0%	51,0%
	bueno	recuento	0	12	8	20
		% del total	0,0%	8,4%	5,6%	14,0%
total	recuento	2	122	19	143	
	% del total	1,4%	85,3%	13,3%	100,0%	

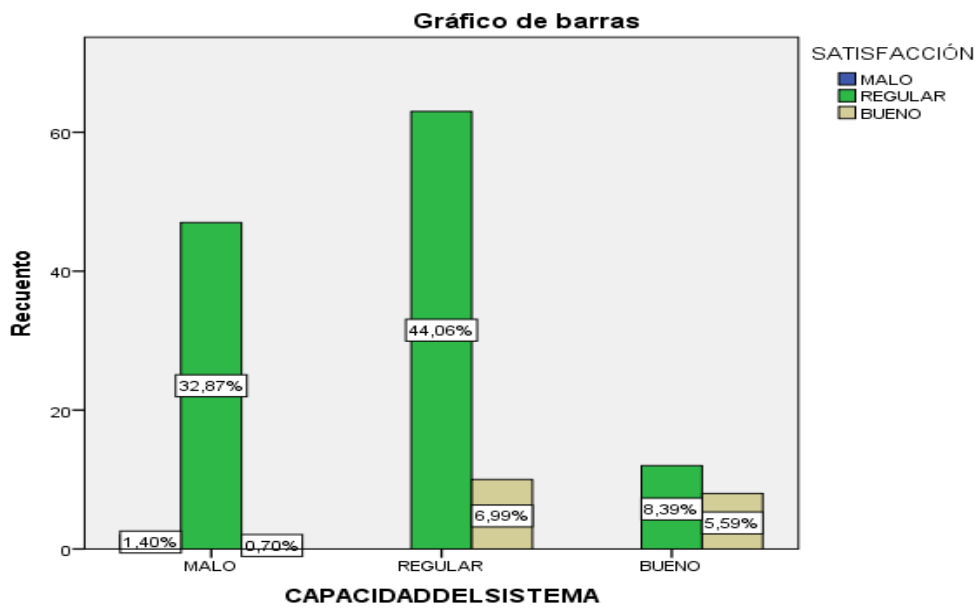


Gráfico 12

Interpretación

En la tabla 17 y Gráfico 12, la capacidad del sistema es bueno con un 13,98%, regular con un 51,05% y malo con 34,97%, en relación con variable satisfacción se encontró que es bueno con un 13,28%, regular con un 85,32% y malo con 1,40%. Es decir el centro no cuenta su servicio del todo sistematizado y por ende la satisfacción es regular.

Cruce dimensión 5, número de canales de servicio y la v2

Tabla 18

		satisfacción				
		malo	regular	bueno	total	
Número de canales deservicio	malo	recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	regular	recuento	2	107	3	112
		% del total	1,4%	74,8%	2,1%	78,3%
	bueno	recuento	0	12	16	28
		% del total	0,0%	8,4%	11,2%	19,6%
total	recuento	2	122	19	143	
	% del total	1,4%	85,3%	13,3%	100,0%	

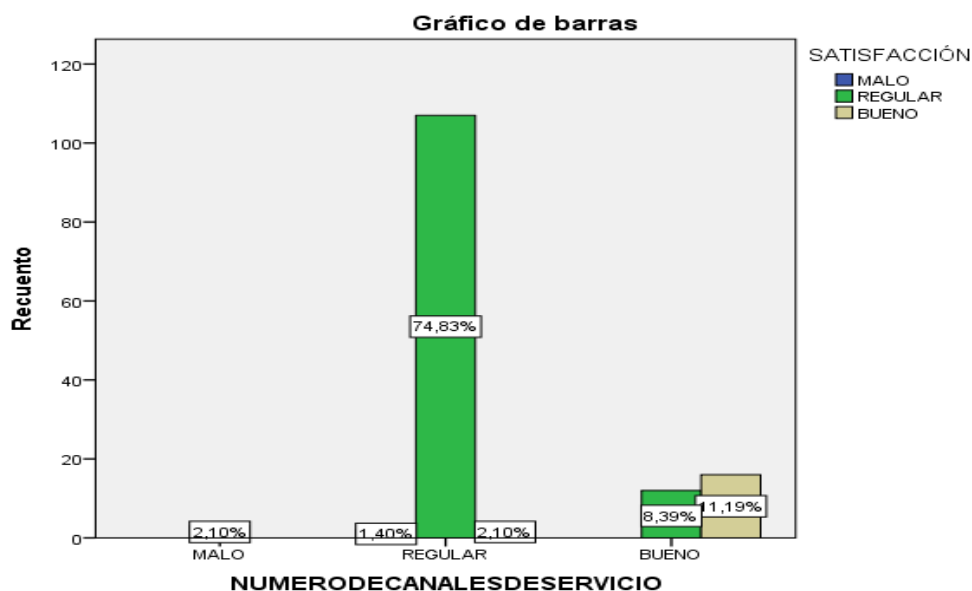


Gráfico 13

Interpretación

En la tabla 18 y gráfico 13, número de canales de servicio es bueno con un 19,58%, regular con un 78,33% y malo con 2,10%, en relación con variable satisfacción número de canales de servicio se encontró que es bueno con un 13,29%, regular con un 83,22%, es decir su distribución no es tan buena por ello la satisfacción es regular.

CRUCE DIMENSIÓN 5, ETAPAS DE SERVICIO LA V2

Tabla 19

		satisfacción				
			malo	regular	bueno	total
Etapas de servicio	malo	recuento	1	38	0	39
		% del total	0,7%	26,6%	0,0%	27,3%
	regular	recuento	1	75	1	77
		% del total	0,7%	52,4%	0,7%	53,8%
	bueno	recuento	0	9	18	27
		% del total	0,0%	6,3%	12,6%	18,9%
total	recuento	2	122	19	143	
	% del total	1,4%	85,3%	13,3%	100,0%	

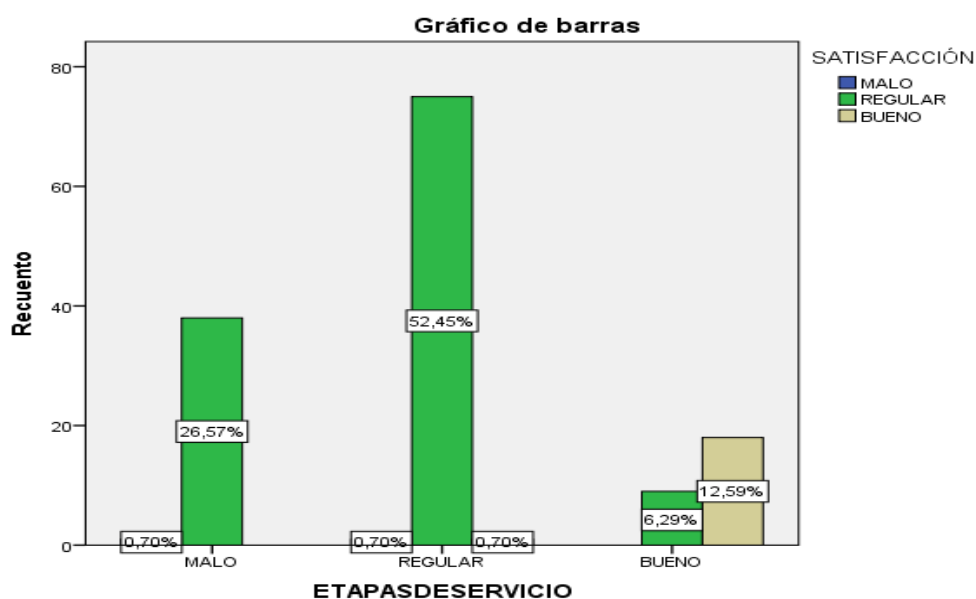


Gráfico 14

Interpretación

En la tabla 18 y gráfico 14, la Etapas de servicio es bueno con un 18,88%, regular con un 53,85% y malo con 27,27%, en relación con variable satisfacción etapas de servicio se encontró que es bueno con un 13,29%, regular con un 85,31% y malo con 1,40%. Es decir la fases del es regular.

Prueba de normalidad

HO: Los datos si tienen una distribución normal.

H1: Los datos no tienen una distribución normal.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
TIEMPO DE ESPERA	,133	143	,000
SATISFACCIÓN	,138	143	,000

En tabla 17, de la prueba de normalidad para ambas variables se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por que los datos son mayores a 50, por lo tanto, se logró como resultado para la variable tiempo de espera y satisfacción un valor ($Sig=0.000 < 0.05$), donde, se rechaza la H_0 , para decir que los datos no tiene distribución normal, por lo tanto se utiliza la prueba de estadístico de Rho Spearman, para la prueba de hipótesis.

Coefficiente de correlación

HO: No existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

H1: Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

Tabla 18

Correlaciones				
		Tiempo de espera		Satisfacción
Rho de Spearman	Tiempo de espera	coeficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	satisfacción	coeficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Interpretación:

Con el cuadro estadístico de tabal 18, se puede observar que existe una relación 0.674 entre la variable tiempo de espera y el nivel de satisfacción. El grado de correlación indica que es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La sig. $0.000 < 0.05$, lo que nos indica que tiene una relación significativa, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1, y se concluye una relación moderada entre las variables tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

Hipótesis específicas

HO: No existe relación entre el tiempo de llegada y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

H1: Existe relación entre el tiempo de llegada y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

Tabla 19

correlaciones				
			Tiempo de llegada	satisfacción
Rho de Spearman	Tiempo de llegada	coeficiente de correlación	1,000	,570
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	satisfacción	coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Interpretación:

Con el cuadro estadístico de la tabla 19, se puede observar que existe una relación 0. 570 entre la llegada de clientes y la satisfacción. Como se aprecia en la tabla el grado de correlación donde la relación es media de correlación moderada. La sig. $0.000 < 0.05$, lo que nos indica que tiene una relación significativa, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1, y se concluye que existe una relación moderada entre la dimensión llegada del cliente y la variable satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

Ho: No existe relación entre el servicio de los clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

H1: Existe relación entre el servicio de los clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Tabla 20

Correlaciones				
			Servicio al clientes	satisfacción
Rho de Spearman	Servicio al clientes	coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	satisfacción	coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Interpretación:

Con el cuadro estadístico se puede observar en la tabla 20, que existe una relación 0. 531 entre el servicio de los clientes y la satisfacción. El nivel de correlación muestra que hay correspondencia positiva con un nivel de correlación moderada, el valor es $0.000 < 0.05$, esto indica que tiene una relación significativa, donde se rechaza la Ho y se acepta la H1, y se finaliza que existe una relación moderada con la dimensión servicio del cliente y la variable satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

HO: No existe relación entre la disciplina de cola y satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

H1: Existe relación entre la disciplina de cola y satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Tabla 21

Correlaciones				
			Disciplina de cola	satisfacción
Rho de Spearman	Disciplina de cola	coeficiente de correlación	1,000	,390**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	satisfacción	coeficiente de correlación	,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Interpretación:

Con el cuadro estadístico se puede observar en la tabla 21, que existe una relación 0. 390 entre la disciplina de cola y la satisfacción. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada baja. La sig. 0.000<0.05, lo que nos indica que tiene una relación significativa, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1, y se concluye que existe una relación moderada entre la dimensión la disciplina de cola y la variable satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

HO: No existe relación entre la capacidad de sistema y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

H1: Existe relación entre la capacidad el sistema y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Tabla 22

Correlaciones				
		capacidad del sistema		satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad del sistema	coeficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	satisfacción	coeficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Interpretación:

Con el cuadro estadístico de la tabla 22, se puede observar que existe una relación rho 0. 447 entre la capacidad de sistema y la satisfacción. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada baja. La sig. 0.000<0.05, lo que nos indica que tiene una relación significativa, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1, y se concluye que existe una relación moderada entre la dimensión capacidad de sistema y la variable satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

HO: No existe relación entre los números de canales de servicio y satisfacción del de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

H1: Existe relación entre los números de canales de servicio y satisfacción del de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Tabla 23

correlaciones				
		número de canales de		
		servicio	satisfacción	
	número de canales de servicio	coeficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	143	143
Spearman	Satisfacción	coeficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Interpretación:

Con el cuadro estadístico se puede observar en tabal 23, que existe una relación $\rho=0.548$ entre el número de canales de servicio y la satisfacción. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La sig. $0.000 < 0.05$, lo que nos indica que tiene una relación significativa, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , y se concluye que existe una relación moderada entre la dimensión número de canales de servicio y la variable satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

H1: Existe relación entre las etapas de servicio y satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

H1: Existe relación entre las etapas de servicio y satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.

Tabla 24

correlaciones				
			etapas de servicio	satisfacción
Rho de Spearman	etapas de servicio	coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	satisfacción	coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Interpretación:

Con el cuadro estadístico de la tabla 24, se puede observar que existe una relación rho= 0.707 entre el número de etapas de servicio y la satisfacción. El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La sig. 0.000<0.05, lo que nos indica que tiene una relación significativa, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1, y se concluye que existe una relación moderada entre la dimensión etapas de servicio y la variable satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.

IV. DISCUSIONES

En seguida, nos permitiremos discutir nuestros resultados que tengan similitud a nuestra investigación con los estudios anteriores realizados por otros autores, ayudados en el resultado obtenido. En deducción el estudio realizado en cuanto a las hipótesis principales, se demostró que existe relación entre las variables al igual que sus dimensiones como son llegadas de clientes, servicio a los clientes, disciplina de cola capacidad de sistema, número de canales de servicio y etapas de servicio.

Analizando todos los resultados de las dimensiones, llegada de clientes regular 56,64%, seguidamente servicios al cliente es regular es 63,64%, a continuación disciplina de calas regular 53,15%, en capacidad de sistema regular 51,05%, seguido de número de canales servicio regular 78,33% y finalmente la etapa de servicio regular 53,85%, es decir todos los resultados son positivos moderados directos.

De tal manera, en los resultados conseguidos en estudio se ha comprobado que el tiempo de espera se asocia elocuentemente con la satisfacción a los usuarios de dicho centro, esto muestra que el resultado obtenido es positiva debido al coeficiente de correlación de Spearman es de (0.674, sig.= 0.000<0.05). Demostrando una correlación positiva, es decir hay relación directa entre las variables, de manera que el tiempo espera se incrementa también se incrementa la insatisfacción, por otro lado con la dimensión uno y v2 (Rho=0.570, p=0.00<0.05), Segunda dimensión y v2 (Rho=0.531, p=0.00<0.05), tercera dimensión y v2 (Rho=0.390, p=0.00<0.05), cuarta dimensión y v2 (Rho=0.447, p=0.00<0.05), quinta dimensión y v2 (Rho=0.548, p=0.00<0.05), sexta dimensión yv2(Rho=0.707, p=0.00<0.05),

De tal manera, en los resultados conseguidos en estudio se ha comprobado que el tiempo de espera se asocia elocuentemente con la satisfacción a los usuarios de dicho centro, esto muestra que el resultado obtenido es positiva debido al coeficiente de correlación de Spearman es de (0.674, sig.= 0.000<0.05). Demostrando una correlación positiva, es decir hay relación directa entre las variables, de manera que el tiempo espera se incrementa también se incrementa la insatisfacción

Comparando con Auris (2018), en su tesis de maestría investigo el centro de salud villa Los Reyes, concluye que la relación entre ambas variables es negativa, al encontrar un coeficiente de correlación Spearman es de (= -0.753, sig.=0.000<0.05). Quiere decir que existe relación moderada de manera que si los pacientes esperan mucho tiempo en la

farmacia para adquirir sus medicamentos pues disminuirá significativamente la satisfacción de los usuarios.

Para Tello y Sánchez (2018) en su tesis de investigación explica que el tiempo de espera y la satisfacción del usuario, donde obtuvo una relación bajan con un nivel de sig. (0.009 y con $r^2=-0.135$) indico que hay poca relación significativa entre ambas variables. A comparación de nuestros resultados se puede decir que hay una relación media entre ambas variables, el resultado obtenido según el Spearman de es de 0.570, quiere decir que existe relación moderada de manera que si los paciente esperan mucho tiempo en la farmacia para adquirir sus medicamentos pues disminuirá significativamente la satisfacción de los usuarios o contrariamente.

Asimismo en su estudio realizado por Ascona (2017) estableció la deducción del coeficiente entre las variables donde se observó que tiene una correspondencia negativa según su resultado Sperman ($p= -0.091$) y por otro lado obtuvo significancia de ($p=0.368>0.05$), es decir los resultados del autor no se asemejas al de nuestro estudio esto conlleva que el resultado obtenido es media durante el estudio realizado.

Por lo tanto en el estudio encontrado de Sánchez (2012) en su tesis “satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León 2012”, según la correlación Chi - cuadrado de Pearson 11.512 donde se encontró asociación estadística significativa a la satisfacción de usuario y el tiempo de usuario de consulta ($p=0.009$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Maggi (2018) en su tesis detalla la evaluación de la calidad de servicio con relación a la satisfacción en los servicios de emergencia en el centro de salud a los usuarios demostrando una valoración de ($Rho-0.162$, $sig.=0.593$) esto debido las expectativas como percepciones tuvieron baja calificación debido a que se acepta la Ho.

Vargas (2013). Explica en su tesis la satisfacción interno y externo del usuario en el centro de salud. Utilizo como instrumento un cuestionario para analizar el nivel de satisfacción interno y externo, demostrando lo investigado se obtiene el resultado utilizando la variable significativa de Chi cuadrado ($p= 0,047 <0.05$) se toma la H1 esto indica que si hay una asociación estadísticamente significativa. Con un porcentaje de 28.26%.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se evaluó con el análisis estadístico, la hipótesis principal, logrando comprobar de manera objetiva con el coeficiente de correlación ($Rho=0.674$) entre ambas variables de consultas externas del C.S. López Silva VES 2019, tiene una relación positiva y moderada, y señalar que a mayor tiempo de espera se incrementa la insatisfacción o viceversa, además el nivel de significancia, $p=0.000<0.05$, es decir se debe aceptar la H1 ya que existen relación significativa entre ambas variables.

SEGUNDO: Se identificó con el resultado comprobar objetivamente con el coeficiente de correlación ($Rho = 0.570$), que la llegada de clientes y satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019, influye de manera positiva y moderada. Que según lleguen los clientes y respeten su orden habrá mayor satisfacción, además el nivel de significancia, $p=0.000<0.05$ de manera que se acepta la H1 para afirmar que existe relación significativa.

TERCERO: Se identificó con el resultado obtenido comprobar con el coeficiente de correlación ($Rho = 0.531$), el servicio de los clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019, influye de manera positiva y significativa. Es decir si el servicio brindado satisface sus necesidades de los pacientes entonces habrá a mayor satisfacción, además el nivel de “sig” ($p=0.000<0.05$) de manera que se acepta la hipótesis alterna para afirmar que existe relación significativa.

CUARTO: Se identificó con el resultado obtenido comprobar con el coeficiente de correlación ($Rho = 0.390$), la disciplina de cola y la satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019 influye de manera positiva y baja. Es decir si hay orden y respeto en las colas pues habrá mayor satisfacción pero no están importante ello, además el nivel de sig. $p=0.000<0.05$ de manera que se acepta la H1 donde se afirma que existe una relación débil entre la disciplina d colas y la V2.

QUINTO: Se identificó el resultado obtenido comprobar con el coeficiente de correlación ($Rho = 0.447$), la capacidad de sistema y la V2 de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019, influye de manera positiva y moderada. Es decir si los servicios sistematizan para los usuarios sería más factible ya que desde sus hogares podría solicitar

sus citas, además el nivel de $p=0.000<0.05$ de manera que se acepta la H1 para afirmar que existe relación significativa.

SEXTO: Se estableció el resultado obtenido comprobar con el coeficiente de correlación ($Rho = 0.548$), los números de canales de servicio y la satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019, influye de manera positiva y moderada. Es decir cuando sea mejor el servicio recibido ya sea en las áreas de caja, consultorio, ventanilla de cita etc. La satisfacción será muy buena, además el nivel de $p=0.000<0.05$, de manera que se acepta la H1 para afirmar que existe relación significativa.

SEPTIMO: Se estableció el resultado obtenido comprobar con el coeficiente de correlación ($Rho = 0.707$), las etapas de servicio y la V2 de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019, influye de manera positiva y es fuerte. Es decir cada si cada fase en el servicio desde la llegada hasta la salida de los pacientes debe ser óptima para incrementar su satisfacción. Además el nivel de $p=0.000<0.05$), de manera que se acepta la H1 para afirmar que existe relación fuerte.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al centro de salud del Centro de Salud López Silva, debe realizar charlas de capacitación para minimizar el tiempo que esperan los usuarios, con la finalidad de aplicar tácticas como son disminución en procesos redundantes o innecesarios y sus recursos.

SEGUNDA: Se recomienda al C.S. López Silva, adquirir un software que los permita entregar tickets de acuerdo a la llegada de cada paciente según la llegada, para evitar malestar, que alguien llega último y se atiende primero, ya sea por influencia o por otras índoles. Entonces ello va a permitir que haya respeto entre pacientes.

TERCERO: Se recomienda al C.S. López Silva, atención efectiva a los pacientes y empáticos, por otro lado debe contar con un módulo sistematizado que brinde comunicación e información para realizar orientaciones y consultas, sugerencias.

CUARTO: Se recomienda al centro de salud del C.S. López Silva, contar con un sistema que entregue tickets para evitar las largas colas y estar más ordenados y espera sentados y cómodos para ser atendido.

QUINTO: Se recomienda al centro de salud del Centro de Salud López Silva, sistematizar sus servicios de manera que los pacientes cuenten con una plataforma o Página Web para desde allí pueda acceder a una cita y no tenga que estar madrugando.

SEXTO: Se recomienda al centro de salud del Centro de Salud López Silva, que todas las áreas que brindan servicio externo deben ser óptimos ya sea en admisión, consultas, al solicitar medicamentos, al realizar los exámenes etc. Es decir su logística debe estar bien distribuido.

SÉPTIMO: Se recomienda al C.S. López Silva, mejorar su servicio en cuanto se refiere a equipos tecnológicos, infraestructura adecuada. Buena señalización, desde que entra el cliente hasta que sale.

REFERENCIAS

- Arhin, S. A., Gatiba, A., Anderson, M., Manandhar, B., & Ribbisso, M. (2019). Acceptable Wait Time Models at Transit Bus Stops. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 9(4), 4574–4580. <https://doi.org/10.48084/etasr.2966>
- Arriagada, I., Aranda, V., & Miranda, F. (2005). *Políticas y programas de salud en América Latina: Problemas y propuestas*. Cepal.
- Ascana, A. (2018). Tiempo de espera y satisfacción de los usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del hospital Madre - Niño San Bartolomé, Lima. (Tesis de posgrado) Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16839/Ascona_BAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ascona, A. (2017) *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Universidad Cesar vallejo* (Tesis de posgrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16839/Ascona_BAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Auris, A. (2018). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018.(Tesis de posgrado) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22607/Auris_%C3%91AF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cassidy-Smith T, Baumann B, Boudreaux E. (2007) The disconfirmation paradigm: Throughput times and emergency department patient satisfaction. *J Emerg Med*.32:7-13.
- César C. Sonia; Cruz y Tomás G. (2006) “*Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*” ediciones Pearson Educación S.A (Madrid)
- Codevida coalición de organizaciones por derecho a la salud y a la vida marzo 04 (2017) <https://www.codevida.org/derecho-a-la-salud-y-la-vida/que-es-el-derecho-a-la-salud>
- Dawes, J., Stocchi, L., & Dall’Olmo-Riley, F. (2020). Over-time variation in individual’s customer satisfaction scores. *International Journal of Market Research*, 62(3), 262–271. <https://doi.org/10.1177/1470785320907538>

- Díaz, F. (2015). La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Organización Comercial Víctor Hugo Caicedo Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato-España. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/12214>
- Ekott, M., Ovwigho, U., Ehigiegba, A., Fajola, A., & Fakunle, B. (2013). Perception of Pregnant Women About Antenatal Care in a Cottage Hospital in Port Harcourt, Nigeria. *Journal of Community Health*, 38(2), 360–365. <https://doi.org/10.1007/s10900-012-9625-1>
- García, J. (2016). *Aplicando Teoría de Colas en Dirección de Operaciones*. Grupo Rogger. Valencia.
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones Mc Graw Hill, México
- <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>.
- Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos (2018). <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2014), presentó la entidad La Encuesta Nacional de Satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, Loreto.
- Kotler, P. (2013). *Fundamentos del marketing*. México. Pearson Educación
- Lazo-Gonzales, O., & Santivañez Pimentel, Á. (2018). Atención de salud con calidad. Desafíos. Consejo Regional III Lima Colegio Médico del Perú.
- Lim, L. G., Tuli, K. R., & Grewal, R. (2020). Customer Satisfaction and Its Impact on the Future Costs of Selling. *Journal of Marketing*, 84(4), 23–44. <https://doi.org/10.1177/0022242920923307>
- Lin, Y., & Agarwal, J. (2016). Customer Waiting and Satisfaction: A Conceptual Framework and Meta-Analysis. *AMA Summer Educators' Conference Proceedings*, 27, C-38-C-39.
- López, R (2012) *La Gestión del Tiempo*. Barcelona, Graó.
- Maggi. (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*.

(Tesis de posgrado) Recuperado de
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.

Minsa (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo Lima-Perú-pag.27.<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Miranda, M (2013) *Teorías de Colas*. Educa. Buenos Aires.

Miro O, Sánchez M, Espinosa G, Coll-Vincent B, Bragat E, Milla J. (2003)*Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an extensive, reorganisation*,https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation_for_view=VSNQq7wAAAAJ:J_g5lzfSwC.

Myers, M. S., & Sheehan, K. M. (2020). The Impact of Certificate of Need Laws on Emergency Department Wait Times. *Journal of Private Enterprise*, 35(1), 59–75.

Offman, D. & Bateson, I (2012) *Marketing de servicios*, cuarta edición (Mexico)

Oficina de gestión de la calidad en salud, Hospital Vitarte. 2015. *Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia 2014*. Disponible desde: <http://www.hospitalvitarte>

Organización mundial de la salud (13 diciembre 2017)<https://www.who.int/es/news-room/detail/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme->

Pashanaste y Pinedo (2016) *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud, Moronacocha, Iquitos*. (Tesis de licenciada) Recuperado de: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3314/TESIS%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE--.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Pérez, J. (2012). *Sistemas de Salud en América Latina: entre aciertos y desaciertos*. Omnia, 18 (1), 150-152.

Sanchez (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León 2012*.(Tesis de posgrado) Recuperado de:

- Tello y Sanchez (2018). Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del hospital II Es salud – Cajamarca (Tesis de posgrado) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27837>.
- Vargas, D. (2013). Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del provincial de Pichincha (Tesis de posgrado). Universidad San Francisco de Quito. Ecuador.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1–23. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Wasik, B. A., & Hindman, A. H. (2018). Why Wait? The Importance of Wait Time in Developing Young Students' Language and Vocabulary Skills. *Reading Teacher*, 72(3), 369–378. <https://doi.org/10.1002/trtr.1730>
- Zahra Kamdideh, & Hamed Barjesteh. (2019). The Effect of Extended Wait-Time on Promoting Iranian EFL Learners' Willingness to Communicate. *International Journal of Instruction*, 12(3), 183–200. <https://doi.org/10.29333/iji.2019.12312a>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de las variables

TABLA 1

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	Ítem	Escala
García, (2016) menciona que un grupo de usuarios llega a un sistema de salud buscando un servicio, donde hacer cola toma tiempo si este sistema no funciona de inmediato abandonan el sistema, si logran ser una vez atendidos el usuario se retira satisfecho. Es por ello que algunos de los usuarios admiten que se cansan de esperar para luego abandonar las colas, por otro lado mencionan que acuden a un sistema para poder obtener una cita y no perder tiempo esperar en una cola (P.7.).	Consta de 30 preguntas distribuidas en 6 dimensiones: llegada de clientes, servicio de los clientes, disciplina de colas, capacidad de sistema, canales de servicio y etapas de servicio donde cada dimensión tiene 5 indicadores y cada indicador tiene un Ítem	Llegada de clientes	- Tiempo máximo en solicitar citas - Tiempos mínimos en solicitar citas - Visitas al centro de salud	1, 2 3, 4 5	Likert 1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
		Servicio de los clientes	- Más de media hora - Más 1- de quince minutos - Diez minutos - Cinco minutos - Un minuto	6 7 8 9 10	
		Disciplina de cola	- Calidad - Orden - Atención - usuarios	11 12, 13 14 15	
		Capacidad del sistema	- Sistema - Recomendación - Citas por el sistema - Tiempo para ser atendido	16, 17 18 19 20	
		Número de Canales del servicio	- Canales de servicio - Salud - competencia - Habitaciones adecuadas	21, 22 23 24 25	
		Etapas de servicios	- Servicio - Tiempo - Atención de los médicos	26, 27 28, 29 30	

TABLA 2

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
<p>La satisfacción del usuario es el resultado de la calidad de servicio recibido con altos niveles de prestación, que dan lugar al aumento satisfacción del cliente. Es decir que la satisfacción conlleva a un definición más amplio que la calidad de manera que calidad de servicio es equivalente a la satisfacción del cliente junto con otros elementos como el precio, los factores ambientales, los factores personales y el momento de obtención del servicio, Es decir la satisfacción del cliente se es percibido a través de la calidad de servicio que han recibido los clientes. (Camisón, Cruz, y Gonzales 2006).</p>	<p>Consta de 30 preguntas distribuidas en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibles y cada uno de las dimensiones tiene tres indicadores y cada indicador tiene 2 ítem con la escala de Likert del 1 al 5, muy mala , mala, regular, buena, muy buena</p>	Confiabilidad	Confianza	31, 32	Likert
			Respeto	33, 34	
			Facilidad	35, 36	
		Capacidad de respuesta	Atención	37, 38	1= nunca
			Rápida intervención	39, 40	
			Intervención	41, 42	
Seguridad	Protección	43, 44	2= casi nunca		
	Servicio de calidad	45, 46			
	Fiabilidad	47, 48			
Empatía	Respeto	49,50	4= casi siempre		
	Trato al paciente	51,52			
	Ayuda	53,54			
Tangibles	Equipos físicos	55,56	5= siempre		
	Higiene	57, 58			
	Avisos	59,60			

Tabla de especificaciones de la V1

Variable	dimensiones	Porcentajes	Indicadores	Ítem
Tiempo de espera	Llegad de clientes	15%	Tiempo máximo en solicitar citas	1,2
			Tiempo mínimos en solicitar citas	3,4
			Visitas al centro de salud	5
	Servicio a los clientes	20%	Más de media hora	6
			Más de quince minutos	7
			Más de 10ie z minutos	8
			Cinco minutos	9
			Un minuto	10
	Disciplina de cola	15%	Calidad	11
			Orden	12, 13
			Atención	14
	Capacidad de sistema	15%	Usuarios	16, 17
			Sistema	18
			Recomendación	19
				20
Número de Canales del servicio	15%	Citas por el sistema	21, 22	
		Tiempo para ser atendido	23	
		Canales de servicio de salud	24	
			25	
Etapas de servicio	20%	competencia	26, 27	
		Habitaciones adecuadas	28, 29	
		Servicio	30	
		Tiempo		
		Atención de los médicos		
Total		100%		

TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA V2

Variable	Dimensiones	Porcentajes	Indicadores	Ítems
Satisfacción	Confiabilidad	20%	Confianza	31,32
			Respeto	33,34
			Facilidad	35,36
	Capacidad de respuesta	20%	Atención	37,38
			Intervención rápida	39, 40
			Respeto	41,42
	Seguridad	20%	Protección	43,44
			Servicio de calidad	45,46
			fiabilidad	47,48
	Empatía	20%	Capacidad de ayuda	49,50
			Trato al paciente	51,52
			Servicio saludable	53,54
	Tangibles	20%	equipos físicos	55,56
			Higiene	57,58
			Avisos	59,60
Total		100%		

Anexo 2
Matriz de consistencia

Título: “evaluando el servicio de los usuarios de consulta externa del cmi cesar López Silva ves 2019 “

Autores: Gutiérrez Achula, Marlene y Luis Saavedra Condor

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
<p>Problema Principal ¿De qué manera se relaciona el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de salud López Silva VES 2019?</p> <p>Problemas secundarios ¿De qué manera se relaciona la llegada de clientes y la satisfacción del de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019? ¿De qué manera se relaciona el servicio de los clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas centro de salud López Silva VES 2019? ¿De qué manera se relaciona la disciplina de colas y la satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019? ¿De qué manera se relaciona la capacidad de sistema y la satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019? ¿De qué manera se relaciona los números de canales de servicio y satisfacción del de los usuarios de consultas externas Centro de Salud López Silva VES 2019? ¿De qué manera se relaciona las etapas de servicio y satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019?</p>	<p>Objetivos principales Evaluar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.</p> <p>Objetivos secundarios Identificar la relación que influye entre la llegada del cliente y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud López Silva VES 2019. Identificar la relación existente entre el servicio de clientes y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud López Silva VES 2019. Identificar la relación que influye entre la disciplina de cola y la satisfacción del usuario de los usuarios de consultas externas en el Centro de López Silva VES 2019. Identificar la relación que influye entre la capacidad sistema y la satisfacción del usuario y la empatía en el Centro de Salud López Silva VES 2019. Establecer la relación que influye entre los números de canales de servicio y la satisfacción del usuario y los tangibles en el Centro de Salud López Silva VES 2019. Establecer la relación que influye entre las etapas de servicio y la satisfacción del usuario y Los tangibles del centro de salud López Silva VES 2019.</p>	<p>Hipótesis principal Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consultas externas del Centro de Salud López Silva VES 2019.</p> <p>Hipótesis Secundarios Existe relación entre la llegada de los clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019. Existe relación entre el de servicio de los clientes y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019. Existe relación entre la disciplina de cola y satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019 Existe relación entre la capacidad de sistema y la satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019. Existe relación entre los números de canales de servicio y satisfacción del de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019. Existe relación entre las etapas de servicio y satisfacción de los usuarios de consultas externas en el Centro de Salud López Silva VES 2019.</p>	<p>Tiempo de espera.</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Llegada del cliente</p> <p>Servicio a los clientes</p> <p>Disciplina de colas</p> <p>Capacidad de sistemas</p> <p>Número de canales de servicio.</p> <p>Etapas de servicio</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Tangibles</p>	<p>Tiempo máximo en solicitar citas Tiempos mínimos en solicitar citas Visitas al centro de salud</p> <p>Más de media hora Más de quince minutos Más de 10ie z minutos Cinco minutos Un minuto</p> <p>Calidad Orden Atención</p> <p>Usuarios Sistema Recomendación</p> <p>Citas por el sistema Tiempo para ser atendido Canales de servicio de salud</p> <p>competencia Habitaciones adecuadas Servicio Tiempo Atención de los médicos</p> <p>Confianza Respeto Facilidad</p> <p>Atención Intervención rápida Respeto</p> <p>Protección Servicio de calidad fiabilidad</p> <p>Capacidad de ayuda Trato al paciente Servicio saludable equipos físicos Higiene avisos</p>	<p>1,2 3,4 5 6 7 8 9 10 11 12, 13 14 15 16, 17 18 19 20 21, 22 23 24 25 26, 27 28, 29 30 31,32 33,34 35,36 37,38 39, 40 41,42 43,44 45,46 47,48 49,50 51,52 53,54 55,56 57,58 59,60</p>	<p>Likert</p> <p>1= nunca 2= casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

Validación de cuestionario y del instrumento

Observaciones: _____

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

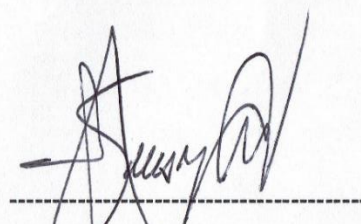
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Susanna Ugarte, F. Alvarado DNI: 09678477

Especialidad del validador: FINANZAS - PROYECTOS

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

- 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.

Especialidad

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Flores Bolivia Luis Alberto DNI:

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

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

30 de MAYO del 201 9



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 4

CUESTIONARIO SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA DEL CMI Cesar López Silva VES 2019

Edad: _____ Sexo: _____ Tipo de seguro: _____

INSTRUCCIONES: a continuación le muestro una serie de preguntas por lo que sugiero a usted, los pueda responder de la forma más sincera, la información es de carácter anónima y confidencial. Deberá marcar con una (X) donde corresponda su respuesta. Use las escalas del 1 al 5 donde:

OPCIONES DE RESPUESTA:	1	=	nunca
	2	=	Casi nunca
	3	=	Algunas Veces
	4	=	Casi Siempre
	5	=	Siempre

DIMENSIONES VARIABLE 1		1	2	3	4	5
Nº	DIMENSION 1 LLEGADA DE CLIENTES	N	CN	AV	CS	S
1.	Solicitar su cita médica dura más de media hora	N	CN	AV	CS	S
2.	Pedir su cita médica dura más de quince minutos	N	CN	AV	CS	S
3.	Gestionar su cita médica dura más de diez minutos	N	CN	AV	CS	S
4.	Tramitar su cita médica dura más de cinco minutos	N	CN	AV	CS	S
5.	Diligenciar su cita médica dura más de media hora	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 2: SERVICIO DE LOS CLIENTES						
6.	La atención en el consultorio dura más de media hora.	N	CN	AV	CS	S
7.	El servicio en el consultorio dura más de quince minutos.	N	CN	AV	CS	S
8.	La consulta en el consultorio dura más de diez minutos.	N	CN	AV	CS	S
9.	La prestación en el consultorio dura más de cinco minutos.	N	CN	AV	CS	S
10.	La revisión en el consultorio dura más de un minuto.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 3: DISCIPLINA DE COLA						
11.	La calidad del servicio es buena	N	CN	AV	CS	S
12.	El orden de las colas para ser atendido es supervisada	N	CN	AV	CS	S
13.	El personal atiende a sus consultas	N	CN	AV	CS	S
14.	El personal de admisión da indicaciones al usuario para respetar cola	N	CN	AV	CS	S
15.	Los usuarios respetan el orden de llegada	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DEL SISTEMA						
16.	El sistema que tiene el centro de salud es ordenada	N	CN	AV	CS	S
17.	Recomienda el centro de salud	N	CN	AV	CS	S
18.	Las citas solicitadas por el sistema son eficientes	N	CN	AV	CS	S
19.	El sistema durante su atención es correcta	N	CN	AV	CS	S
20.	El tiempo que estuvo en el hospital es cómodo	N	CN	AV	CS	S

DIMENSIÓN 5: NUMERO DE CANALES DE SERVICIO						
21.	Los canales de servicio son los adecuados	N	CN	AV	CS	S
22.	El informe realizado de su salud es efectiva	N	CN	AV	CS	S
23.	Las habitaciones del hospital son las adecuadas	N	CN	AV	CS	S
24.	La calidad y competencia de los doctores es buena	N	CN	AV	CS	S
25.	Le gustaría cambiar la atención de servicio	N	CN	AV	CS	S
DIMENSION 6: ETAPA DE SERVICIO						
26.	Las etapas de servicios son adecuadas	N	CN	AV	CS	S
27.	El servicio que se le brinda es bueno	N	CN	AV	CS	S
28.	El tiempo tomado es el adecuado	N	CN	AV	CS	S
29.	La atención brindada por los médicos es bueno	N	CN	AV	CS	S
30.	El ambiente donde fue atendido son de calidad	N	CN	AV	CS	S

	DIMENSIONES VARIABLE 2	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	N	CN	AV	CS	S
31	La orientación del personal de admisión es clara y adecuada para seguir los pasos a tramitar sus consultas externas	N	CN	AV	CS	S
32	La consulta con su médico se da en el horario programado	N	CN	AV	CS	S
33	La atención se respeta según su programación y horario de citas	N	CN	AV	CS	S
34	La atención es según el orden de llegada	N	CN	AV	CS	S
35	Las citas se encuentran disponible y con facilidad	N	CN	AV	CS	S
36	El médico realiza un examen físico completo y minucioso según problema de salud	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
37	El personal de consultas externas responde rápidamente al pedido de los pacientes	N	CN	AV	CS	S
38	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el médico	N	CN	AV	CS	S
39	Cuándo usted tuvo dificultades las respuestas es inmediatas por parte del personal	N	CN	AV	CS	S
40	La atención en el área de farmacia es rápida	N	CN	AV	CS	S
41	El servicio del personal de admisión es oportuna	N	CN	AV	CS	S
42	Los resultados de los pacientes son rápidos	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
43	Los servicios higiénicos se encuentran ordenados y limpios	N	CN	AV	CS	S
44	El médico que le atendió le inspira confianza	N	CN	AV	CS	S
45	El establecimiento cuenta con mecanismo para atender queja o reclamos	N	CN	AV	CS	S
46	El centro cuenta con protección hacia sus pacientes	N	CN	AV	CS	S
47	Está satisfecho con el servicio que recibe del centro de salud	N	CN	AV	CS	S
48	El centro de salud cuenta personal de servicio de seguridad	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA					
49	La explicación que recibe por parte del médico que le atendió sobre su salud o resultados es clara y entendible	N	CN	AV	CS	S
50	La explicación que recibe por parte del médico sobre el tratamiento de medicamentos, dosis y adversos es clara y entendible	N	CN	AV	CS	S
51	Usted comprende la explicación de médico sobre los procedimientos y análisis que se realizaran	N	CN	AV	CS	S
52	El personal de consulta externa son empáticos con los pacientes	N	CN	AV	CS	S
53	Usted recibe un trato amable, respetuoso por parte del personal de consulta externa	N	CN	AV	CS	S
54	Respetan su privacidad durante la atención en el consultorio	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 5: TANGIBLES					
55	La sala de espera cuenta con asientos confortables y cómodos	N	CN	AV	CS	S
56	La sala de espera y los consultorios se encuentran limpios	N	CN	AV	CS	S
57	El consultorio y la sala de espera están adecuadamente iluminados y ventilados	N	CN	AV	CS	S
58	se encuentra visible el libro de reclamaciones	N	CN	AV	CS	S
59	Los carteles, letreros del centro de salud le parecen los adecuados para orientar a los pacientes	N	CN	AV	CS	S
60	Los consultorios cuentas con equipos disponibles para la atención	N	CN	AV	CS	S