



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un
establecimiento de salud I 2, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de Los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Coronado Valentín Carolina Cadine

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ -2017

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Presidente

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Secretario

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres que son mi orgullo y a mi hermana que es mi segunda madre por el apoyo que siempre me han brindado.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres y a Marcelo Silva, jefe de odontología de la posta Cerro Candela quien es un buen amigo y que me apoyo en la realización de este trabajo.

Declaración jurada

Yo Carolina Cadine Coronado Valentín, estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 46879384, con la tesis titulada :”Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I-2, 2016”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Carolina Coronado Valentín

DNI 46879384

Presentación

Señores miembros del jurado dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo presento el trabajo de investigación “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I 2,2016” En el trabajo antes mencionado describimos:

El capítulo I, se colocaron los antecedentes nacionales e internacionales, y la fundamentación científica, técnica y humanista, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se encuentra el marco metodológico donde estarán las variables, su operacionalización, metodología, el tipo de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de datos. En el capítulo III, se presentaron los resultados, en el capítulo IV la discusión, en el capítulo V las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y en el capítulo VIII las referencias.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica	18
1.3 Justificación	25
1.4 Problema	25
1.5 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	28
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Método	33
2.4. Tipo de estudio	33
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	39
2.9. Consideraciones éticas	39

III. Resultados	40
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	59
VII. Referencias bibliográficas	61
Apéndices	65
Apéndice 1. Matriz de consistencia	
Apéndice 2. Instrumentos	
Apéndice 3. Validaciones	
Apéndice 4. Tablas	
Apéndice 5. Base de datos	
Apéndice 6. Confiabilidad	
Apéndice 7. Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Variable satisfacción del usuario	32
Tabla 2.	Variable tiempo de espera	32
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento para medir la Satisfacción del usuario	39
Tabla 4.	Resultados de validación de la variable “Tiempo de espera”	38
Tabla 5.	Clasificación del grado de Correlación de Spearman	39
Tabla 6.	Características sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	41
Tabla 7.	Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	42
Tabla 8.	Tiempo de espera que perciben los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	43
Tabla 9.	Nivel de satisfacción y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	44
Tabla 10.	Nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	45
Tabla 11.	Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	47
Tabla 12.	Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	48
Tabla 13.	Nivel de satisfacción según dimensión Empatía y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	50
Tabla 14.	Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	51

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	42
Figura 2. Tiempo de espera que indicaron los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	43
Figura 3. Nivel de satisfacción y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	45
Figura 4. Nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	46
Figura 5. Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	48
Figura 6. Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	49
Figura 7. Nivel de satisfacción según dimensión Empatía y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	51
Figura 8. Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	52

Resumen

El objetivo de la investigación fué determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016. La metodología usada fue hipotético-deductivo, tipo de estudio cuantitativo, aplicado, correlacional, transversal, prospectivo. Se utilizó como técnica la encuesta y se usó como instrumento el SERVQUAL de 22 preguntas para medir la percepción del usuario. La población estuvo conformada por los usuarios del centro de salud, la muestra contó con 292 usuarios, el muestreo fue probabilístico. Entre los resultados se observó que el 74% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel de insatisfacción leve-moderada y 26% insatisfacción severa. La mayor parte de los usuarios externos presento un tiempo de espera entre cuatro y cinco horas (45.9%). No se evidenció correlación significativa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($p=0.335$); así como no existió correlación significativa entre las dimensiones de la satisfacción y el tiempo de espera. Finalmente se concluye que no existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Palabras claves: Satisfacción, tiempo de espera, usuario, profesional de la salud.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the waiting time and external user satisfaction in health center “Cerro Candela”, 2016. Hypothetical-deductive methodology was used; type of research was quantitative, applied, correlational, cross-sectional, and prospective. The survey was used as a technique and the 22-question SERVQUAL was used as an instrument to measure the user's perception. The population consists of users of the health center, the sample consisted of 292 users; sampling was not probabilistic. Among the results it is observed that 74% of surveyed users expressed a mild-moderate level of dissatisfaction and 26% severe dissatisfaction. Most external users present a timeout between four and five hours (45.9%). No significant correlation between the level of satisfaction and the waiting time ($p = 0.335$) was demonstrated; and there was no significant correlation between the dimensions of satisfaction and waiting time. Finally it is concluded that there is no significant relationship between waiting time and external user satisfaction in the health center “Cerro Candela”, 2016.

Key words: Satisfaction, waiting time, user, health professional.