



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE MEDICINA HUMANA**

**“TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIOS EXTERNOS, Y SU
ASOCIACIÓN CON LA SATISFACCIÓN, EN PACIENTES DEL
HOSPITAL DE APOYO PEDRO TAPIA MARCELO DE
HUARMEY- ANCASH, 2019”**

Tesis para optar el grado académico de:
MAESTRO EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Presentado por:

Yuliana Diana Margory Meza Sevillano (0000-0002-1706-8816)

Rosario Del Carmen Calderón Díaz (0000-0002-7626-3603)

Asesor:

Armando Edgardo Figueroa Sánchez (0000-0003-1891-9739)

Lima – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 28 de octubre de 2021.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Mg. Frank Roger Mayta Tovalino	<input type="checkbox"/>
Miembro: Mg. Luis Enrique Medrano García	
Miembro: Mg. Mariana Ríos Burranca	

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIOS EXTERNOS, Y SU ASOCIACIÓN CON LA SATISFACCIÓN, EN PACIENTES DEL HOSPITAL DE APOYO PEDRO TAPIA MARCELO DE HUARMEY- ANCASH, 2019”

Presentada por las estudiantes:

Yuliana Diana Margory Meza Sevillano y Rosario Del Carmen Calderón Díaz

Para optar por el grado de MAESTRAS EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Asesoradas por: Dr. ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SÁNCHEZ

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de las estudiantes de posgrado de la carrera Medicina Humana en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesis: Yuliana Diana Margory Meza Sevillano			Nota (en letras): Trece
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()
Tesis: Rosario Del Carmen Calderón Díaz			Nota (en letras): Trece
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Mg. Frank Roger Mayta Tovalino
Presidente del Jurado



Dr. ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SÁNCHEZ
Asesor



Mg. Luis Enrique Medrano García
Miembro 1



Mg. Mariana Ríos Burranca
Miembro 2

T // (51) 610 6738
informes@cientifica.edu.pe
cientifica.edu.pe

DEDICATORIA

Dedico a mis queridos padres Dr. Miguel E. Calderón Morales y Livia Díaz de Calderón (QDDG), a quienes los quiero inmensamente.

A mis hijos que son mi orgullo Juan E. Gerardo, Natalyn Margaret y Luis Miguel Blanco Calderón quienes con su cariño y comprensión me apoyaron para cumplir esta meta.

Rosario Del Carmen Calderón Díaz

Quiero dedicar esta tesis a mis tres hijos Letizia, Thiago y Romina Pérez Meza porque ellos han dado razón a mi vida y son el motivo constante para alcanzar mis sueños.

Yuliana Diana Margory Meza Sevillano

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, a la Universidad Científica del Sur y a los diferentes docentes de la maestría de “Alta Gerencia en Servicios de Salud”, por la enseñanza de primer nivel que nos brindaron.

Especial agradecimiento a nuestro tutor el Dr. Armando Figueroa Sánchez quien con la dedicación, paciencia y comprensión nos guio en este trabajo que es tan importante para nosotras.

Rosario Del Carmen Calderón Díaz

Quiero agradecer primero a Dios porque siempre está a mi lado, por permitirme tropezar y levantarme, por cada oportunidad que me da, a mis 3 amados hijos Letizia, Thiago y Romina por su paciencia durante estos meses por sacrificarse junto a mí.

A mis padres, esposo y hermanos.

Yuliana Diana Margory Meza

Sevillano

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Situación Actual del Problema Identificado	15
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Antecedentes	17
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1 Bases teóricas.....	23
2.2 Definiciones conceptuales	27
III. OBJETIVOS Y/O HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1 Objetivo General de la Investigación.....	29
3.2 Objetivos Específicos de la Investigación	29
3.3 Hipótesis General de la Investigación	29
3.4 Hipótesis Especifica de la Investigación	30
IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1 Tipo y diseño de investigación	31
4.2 Población de estudio	31
4.3 Muestreo	31
4.4 Criterios de Selección	32
a. Criterios de Inclusión.....	32
b. Criterios de Exclusión.....	32
4.5 Definiciones de Variables.....	32
a. Variable Independiente	32
b. Variable Dependiente.....	33

c. Tabla de operacionalización de Variables.....	34
4.6 Instrumento de Medición utilizado.....	35
4.6.1 Validación de constructo.....	36
4.7 Procedimientos para la recolección de datos.....	36
4.8 Aspectos Éticos.....	36
V. RESULTADOS.....	38
5.1 Tiempo de espera, y su asociación con la satisfacción en el hospital de apoyo Pedro Tapia Marcelo de Huarney-Ancash, 2019.....	38
5.1.1 Tiempo de espera para tramitar la cita en admisión, y su asociación con la satisfacción del paciente, en el hospital de apoyo Pedro Tapia Marcelo de Huarney-Ancash, 2019.	39
5.1.2 Tiempo estimado para la programación de la cita en el hospital, y su asociación con la satisfacción del paciente, en el hospital de apoyo Pedro Tapia Marcelo de Huarney-Ancash, 2019.....	40
5.1.3 Tiempo esperado para para ser atendido en la cita médica, y su asociación con la satisfacción del paciente, en el hospital de apoyo Pedro Tapia Marcelo de Huarney- Ancash, 2019.....	41
5.1.4 Tiempo de duración de la consulta médica, y su asociación con la satisfacción del paciente, en el hospital de apoyo Pedro Tapia Marco de Huarney-Ancash, 2019.	42
VI. DISCUSIÓN	44
VII. CONCLUSIONES	50
VIII. RECOMENDACIONES	53
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
X. ABREVIATURAS	60
ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	61
ANEXO 2: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO	63
ANEXO 3: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO	64
ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO	65

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN	66
ANEXO 6: BASE DE DATOS	67
ANEXO 7: BASE DE DATOS	68
ANEXO 8: BASE DE DATOS	69
ANEXO 9: BASE DE DATOS	70
ANEXO 10: BASE DE DATOS	71
ANEXO 11: BASE DE DATOS	72
ANEXO 12: BASE DE DATOS	73
ANEXO 13: BASE DE DATOS	74
ANEXO 14: BASE DE DATOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tiempo de espera, y su asociación con la satisfacción del paciente...	38
Tabla 2 Pruebas de chi-cuadrado	39
Tabla 3 Pruebas de chi-cuadrado	40
Tabla 4 Pruebas de chi-cuadrado	41
Tabla 5 Pruebas de chi-cuadrado	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Tiempo de espera, y su asociación con la satisfacción del paciente	39
Gráfico 2 Tiempo de espera para tramitar la cita en admisión, y su asociación con la satisfacción del paciente.....	40
Gráfico 3 Tiempo estimado para la programación de la cita en el hospital, y su asociación con la satisfacción del paciente	41
Gráfico 4 Tiempo esperado para para ser atendido en la cita médica, y su asociación con la satisfacción del paciente.....	42
Gráfico 5 Duración de la atención médica, y su asociación con la satisfacción del paciente.....	43

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	61
ANEXO 2: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	63
ANEXO 3: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	64
ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	65
ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN	66
ANEXO 6: BASE DE DATOS.....	67
ANEXO 7: BASE DE DATOS.....	68
ANEXO 8: BASE DE DATOS.....	69
ANEXO 9: BASE DE DATOS.....	70
ANEXO 10: BASE DE DATOS.....	71
ANEXO 11: BASE DE DATOS.....	72
ANEXO 12: BASE DE DATOS.....	73
ANEXO 13: BASE DE DATOS.....	74
ANEXO 14: BASE DE DATOS.....	75

RESUMEN

El propósito del estudio fue analizar la asociación del tiempo de espera en los consultorios con la satisfacción de los usuarios del Hospital de apoyo Pedro Tapia Marcelo, Región Ancash. Utilizando el método cuantitativo, no experimental, de diseño descriptivo, y nivel correlacional. Se utilizó una muestra de 214 pacientes, a través la aplicación del cuestionario.

En el análisis de los resultados se muestra que, el 30% de los pacientes se siente muy insatisfechos con el tiempo que deben esperar para ser admitidos en el Hospital. No obstante, para el 25% de los entrevistados la atención médica es regular. En ese sentido, el 12% manifestó que, al presentarse problemas, la solución del mismo fue muy deficiente, mientras que, para el 31% se resolvieron de manera regular.

Por lo tanto, se muestra una asociación entre el tiempo para agendar la cita y la percepción de agrado del paciente. También, se asocia significativamente el tiempo estimado para la programación de la cita, con el tiempo para ser atendido por el médico, el tiempo de permanencia en la consulta; y la satisfacción del paciente. Sin embargo, el tiempo de espera general no muestra asociación con satisfacción en proporción al servicio recibido.

Palabras claves: Tiempo, espera, satisfacción, atención.

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze the association of waiting time in clinics with user satisfaction at the Pedro Tapia Marcelo Support Hospital, Ancash Region. Using the quantitative, non-experimental method, of descriptive design, and correlational level. A sample of 214 patients was used, through the application of the questionnaire.

The analysis of the results shows that 30% of the patients feel very dissatisfied with the time they have to wait to be admitted to the Hospital. However, for 25% of those interviewed, medical care is regular. In this sense, 12% stated that, when problems arose, their solution was very poor, while for 31% they were resolved on a regular basis.

Therefore, an association is shown between the time to schedule the appointment and the perception of the patient's liking. Also, the estimated time for scheduling the appointment is significantly associated with the time to be seen by the doctor, the time spent in the consultation; and patient satisfaction. However, the general waiting time does not show an association with satisfaction in proportion to the service received.

Keywords: Time, wait, satisfaction, attention.