

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN**  
**GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios  
externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo  
Mendoza Olavarría, Tumbes, 2025**

**Tesis**

**Para optar el grado académico de maestra en Ciencias de la  
Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud**

**Autora: Br. Estefania Kassandra Olaya Herrera de Hurtado**

**Tumbes, 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN**  
**GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios  
externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo  
Mendoza Olavarría, Tumbes, 2025**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Gílmer Rubén Murga Fernández (presidente)**  
**CÓD. ORCID: 0000-0003-3937-2613**

**Dr. Ezequiel Altaminaro Jara (secretario)**  
**CÓD. ORCID: 0000-0003-2226-2231**

**Dra. Yovany Fernández Baca Moran (vocal)**  
**CÓD. ORCID: 0000-0002-9093-8136**

**Tumbes, 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN**  
**EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios  
externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo  
Mendoza Olavarría, Tumbes, 2025**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma:**

**Br. Estefania Kassandra Olaya Herrera de Hurtado (autora)**

**CÓD. ORCID: 0009-0004-8049-8490**

**Dra. Yovany Fernández Baca Morán (asesora)**

**CÓD. ORCID: 0000-0002-9093-8136**

**Tumbes, 2026**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes – Perú

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

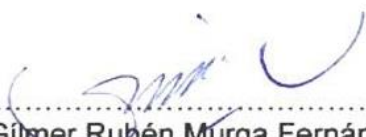
En Tumbes, a los ocho días de enero del dos mil veintiséis, siendo las once horas y treinta minutos, se reunieron mediante la modalidad presencial en el local de la Escuela de Posgrado, los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 204-2024/UNTUMBES-EPG-D, del veintiséis de junio del dos mil veinticuatro, presidido por el Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández e integrado además por el Dr. Ezequiel Altamirano Jara (quien siendo accesitario asumió el cargo de secretario en razón de la ausencia justificada de la Dra. Nancy Peña Nole), además de la Dra. Yovany Fernández Baca Morán (vocal y asesora).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **“Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes - 2025”** presentada por la egresada **Estefanía Kassandra Olaya Herrera de Hurtado**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**.


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante aprobado, con el calificativo de **MUY BUENA**

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas y cuarenta minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

  
.....  
Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández  
Presidente  
DNI N° 07700664  
Cód. ORCID: 0000-0003-3937-2613

  
.....  
Dr. Ezequiel Altamirano Jara  
Secretario  
DNI N° 00215398  
Cód. ORCID: 0000-0003-2226-2231

  
.....  
Dra. Yovany Fernández Baca Morán  
Vocal y Asesora  
DNI: 00244601  
Código ORCID: 0000-0002-9093-8136

# Estefania Kassandra Olaya Herrera de Hurtado

## INFORME FINAL 09-01-26

 PROYECTOS DE TESIS 2026-I

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:545121704

Fecha de entrega

9 ene 2026, 23:19 GMT-5

Fecha de descarga

10 ene 2026, 8:59 GMT-5

Nombre del archivo

INFORME FINAL 09-01-26.docx

Tamaño del archivo

5.3 MB

61 páginas

9859 palabras

56.348 caracteres



.....  
Dra. Yovany Fernández Baca Morán  
Vocal y Asesora  
DNI: 00244601  
Código ORCID: 0000-0002-9093-8136




## 13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



.....  
Dra. Yovany Fernández Baca Morán  
Vocal y Asesora  
DNI: 00244601  
Código ORCID: 0000-0002-9093-8136

### Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	2%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
4	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%
5	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-09-28	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad de San Martin de Porres on 2024-10-13	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Católica San Pablo on 2025-07-24	<1%
9	Trabajos del estudiante	University of Cape Town on 2017-09-29	<1%
10	Internet	lw.hmpgloblearningnetwork.com	<1%
11	Internet	rpmi.pe	<1%

.....  
**Dra. Yovany Fernández Baca Morán**  
 Vocal y Asesora  
 DNI: 00244601  
 Código ORCID: 0000-0002-9093-8136

12	Internet	www.ncbi.nlm.nih.gov	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-02-26	<1%
14	Internet	repositorio.uma.edu.pe	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2024-02-07	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-21	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad de Salamanca on 2025-07-01	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Señor de Sipan on 2021-03-10	<1%
19	Internet	bmchealthservres.biomedcentral.com	<1%
20	Internet	www.epidemiology-ufrpe.org.br	<1%
21	Trabajos del estudiante	Escuela de Posgrado Newman on 2025-11-12	<1%
22	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-07-10	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas on 2023-09-10	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-19	<1%
25	Internet	amidibiblioteca.amidi.mx	<1%

Dra. Yovany Fernández Baca Morán  
Vocal y Asesora  
DNI: 00244601  
Código ORCID: 0000-0002-9093-8136

26	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
27	Internet	www.scielo.org.pe	<1%
28	Publicación	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de at..."	<1%
29	Publicación	Cesar Augusto Logo, Martha María Barrera Torres. "Expectation on quality of car..."	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2018-03-28	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2025-11-17	<1%
32	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
33	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
34	Internet	revistas.udea.edu.co	<1%
35	Trabajos del estudiante	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2024-12-05	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas on 2024-03-11	<1%
37	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2025-12-01	<1%
38	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cajamarca on 2025-12-19	<1%
39	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-12-29	<1%

Dra. Yovany Fernández Baca Morán  
Vocal y Asesora  
DNI: 00244601  
Código ORCID: 0000-0002-9093-8136

40	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-11-30	<1%
41	Internet	api-repositorio.unapiquitos.edu.pe	<1%
42	Internet	www.coursehero.com	<1%
43	Internet	www.me.gov.ar	<1%
44	Internet	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe	<1%
45	Internet	www.theoriacongresos.com	<1%
46	Internet	www.uticvirtual.edu.py	<1%



Dra. Yovany Fernández Baca Morán  
Vocal y Asesora  
DNI: 00244601  
Código ORCID: 0000-0002-9093-8136

## DEDICATORIA

Dedicado a nuestro padre celestial, por ser mi guía, mi fortaleza necesaria en los momentos de dificultad y llenar de propósito cada uno de mis pasos.

A mi madre, cuyo esfuerzo, ejemplo y apoyo incondicional ha sido el pilar fundamental en mi vida. Este logro es el reflejo de sus enseñanzas.

A mi familia por su constante respaldo, comprensión y aliento durante todo este proceso académico, quienes supieron cómo alentarme en los momentos de frustración y quienes me apoyaron incondicionalmente.

Y a todas aquellas personas que, contribuyeron con su tiempo, sus consejos y su motivación a la realización de esta tesis.

Estefania Kassandra Olaya Herrera de Hurtado

## AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron a la culminación de este proyecto de tesis, el cual representa no solo un logro académico, sino también un crecimiento personal.

A Dios por ser fuente de sabiduría y fortaleza, por guiarme en cada paso de este camino, por proporcionarme paciencia en los momentos de dificultad y permitir que hoy se puedan ver los frutos de del esfuerzo y la perseverancia.

A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y su confianza. Gracias por enseñarme el valor del trabajo, la responsabilidad y la honestidad; esta meta también es de ustedes.

A las personas que de forma directa o indirectamente aportaron a esta investigación. Cada gesto de apoyo, cada consejo y cada palabra de aliento fueron parte esencial de este camino. A todos ustedes, gracias por ser parte de este logro.

Estefania Kassandra Olaya Herrera de Hurtado

## ÍNDICE

RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	..xvii
I. INTRODUCCIÓN.....	18
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases Teóricas.....	24
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
3.2. Población, muestra y muestreo.....	31
3.3. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	34
3.5. Consideraciones Éticas.....	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1. Resultados.....	37
4.1. Discusión.....	42
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pag.</b>
<b>Tabla 1.</b> Tiempo de espera del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría – Tumbes, 2025.	37
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría – Tumbes, 2025.	38
<b>Tabla 3.</b> Tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría – Tumbes, 2025.	39
<b>Tabla 4.</b> Tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría – Tumbes, 2025.	40
<b>Tabla 5.</b> Tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría – Tumbes, 2025.	41

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
<b>ANEXO 1:</b> Muestra según programa Epi Info .....	50
<b>ANEXO 2:</b> cuestionario de tiempo de espera.....	51
<b>ANEXO 3:</b> Cuestionario de satisfacción al usuario.....	52
<b>ANEXO 4:</b> Determinación de validación.....	53
<b>ANEXO 5:</b> Prueba piloto.....	56
<b>ANEXO 6:</b> Determinación de confiabilidad.....	57
<b>ANEXO 7:</b> Determinación de confiabilidad.....	58
<b>ANEXO 8:</b> Permiso de aplicación del Instrumento.....	59
<b>ANEXO 9:</b> Consentimiento Informado.....	61
<b>ANEXO 10:</b> Matriz de Consistencia.....	62
<b>ANEXO 11:</b> Operacionalización de la variable.....	64

## RESUMEN

El estudio tuvo como propósito analizar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2025. El tiempo de espera constituye un componente crítico de la calidad percibida en los servicios de salud, particularmente en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, donde la oportunidad de la atención influye directamente en la satisfacción del usuario y en la continuidad del uso del servicio. Se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 353 usuarios que acudieron a consulta externa, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando como criterios generales haber recibido atención médica el mismo día y otorgar su consentimiento informado. La recolección de datos se realizó durante el segundo trimestre de 2025, empleando una encuesta estructurada que evaluó los tiempos de espera en admisión, sala de espera y atención médica, así como el nivel de satisfacción global del usuario. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los participantes percibió tiempos de espera adecuados y manifestó un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido. En la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción, se observó una tendencia decreciente en el nivel de satisfacción conforme aumentaba el tiempo de espera. El análisis inferencial mostró una correlación negativa y significativa entre ambas variables (Rho de Spearman =  $-0.164$ ;  $p = 0.002$ ), lo que indica que mayores demoras en admisión se asocian con una reducción perceptible de la satisfacción. Se concluye que a medida que aumenta el tiempo de espera, el nivel de satisfacción tiende a disminuir.

Palabras clave: tiempo de espera, satisfacción del usuario, atención obstétrica, calidad de servicio, hospitales públicos.

## ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze the relationship between waiting time and user satisfaction in the outpatient Gynecology and Obstetrics clinics of Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, in 2025. Waiting time constitutes a critical component of perceived quality in health services, particularly in outpatient Gynecology and Obstetrics clinics, where the timeliness of care directly influences user satisfaction and the continuity of service utilization. A quantitative research approach was adopted, using a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The sample consisted of 353 users who attended outpatient consultations, selected through non-probabilistic convenience sampling, with general inclusion criteria being receipt of medical care on the same day and provision of informed consent. Data collection was conducted during the second quarter of 2025 using a structured survey that assessed waiting times at admission, in the waiting room, and during medical consultation, as well as overall user satisfaction. The results showed that most participants perceived waiting times as adequate and reported a high level of satisfaction with the service received. Regarding the relationship between waiting time at admission and satisfaction, a decreasing trend in satisfaction levels was observed as waiting time increased. Inferential analysis revealed a negative and statistically significant correlation between the two variables (Spearman's  $Rho = -0.164$ ;  $p = 0.002$ ), indicating that longer admission delays are associated with a perceptible reduction in satisfaction. It is concluded that as waiting time increases, user satisfaction tends to decrease.

Keywords: waiting time, user satisfaction, obstetric care, service quality, public hospital

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios de salud constituye un eje central para el fortalecimiento de los sistemas sanitarios y para la satisfacción de los usuarios, especialmente en los servicios ambulatorios, donde la experiencia del paciente se ve influida de manera directa por la oportunidad y eficiencia de la atención recibida<sup>1</sup>. Dentro de este contexto, el tiempo de espera se reconoce como un indicador relevante de la calidad percibida, dado que demoras prolongadas pueden generar incomodidad, ansiedad e insatisfacción, afectando negativamente la relación entre el usuario y el servicio de salud<sup>2</sup>. En los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, esta situación adquiere mayor relevancia debido a la vulnerabilidad de las usuarias y a la necesidad de una atención oportuna y humanizada<sup>3</sup>.

La Organización Mundial de la Salud señala que la provisión de servicios de salud con calidad, equidad y oportunidad es fundamental para garantizar resultados sanitarios favorables y el respeto de los derechos de los usuarios<sup>4</sup>. Asimismo, se ha evidenciado que la mala calidad de la atención, incluida la demora en los servicios, contribuye de manera significativa a la mortalidad materna y neonatal evitable, especialmente en países de ingresos medios y bajos<sup>5</sup>.

A nivel nacional, el sistema de salud peruano enfrenta persistentes limitaciones relacionadas con tiempos de espera prolongados, deficiencias en infraestructura y escasez de recursos humanos, lo que repercute negativamente en la satisfacción del usuario<sup>6</sup>. La Organización Panamericana de la Salud resalta la importancia de iniciar la atención de manera oportuna como principio rector de los servicios de salud de calidad<sup>7</sup>. De igual forma, el Ministerio de Salud del Perú establece que la mejora continua del desempeño institucional incluye la reducción de tiempos de espera como componente esencial de la gestión de la calidad<sup>8</sup>.

En el ámbito regional, el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, establecimiento referencial de nivel II-2 en Tumbes, presenta dificultades organizacionales que generan demoras en la atención ambulatoria, particularmente en los consultorios

externos de Ginecología y Obstetricia. Estudios locales han reportado niveles bajos de satisfacción del usuario asociados a la falta de oportunidad y eficiencia en la atención durante contextos críticos como la pandemia por COVID-19<sup>9</sup>.

En este contexto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de usuarios atendidos en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes en el año 2025?

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

En el marco internacional, nacional y regional existe una gama de estudios de exploraciones científicas que evidencian como influye el grado de satisfacción, por tal motivo es fundamental citar investigaciones relacionadas con la variable de investigación, dichos referentes apoyarán a aportar un mayor sustento a la actual investigación.

Entre las investigaciones a nivel internacional se encuentra la realizada por Noboa C<sup>10</sup>, titulada Calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio del área de emergencia del Hospital Básico Naval en Esmeraldas durante el año 2021, desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El estudio tuvo como objetivo determinar los componentes que intervienen en la percepción del nivel de atención de los servicios del sector salud. Se empleó un método descriptivo, de corte transversal y enfoque mixto, con una muestra de 200 usuarios. Como técnica se utilizó la encuesta, aplicando el cuestionario SERVQUAL estructurado con escala de Likert. Se concluyó que los usuarios clasifican la calidad de la atención como regular, destacando las dimensiones de seguridad y empatía, y se evidenció un alto nivel de satisfacción en la dimensión de validez.

Aguirre F. y González C.<sup>11</sup> realizaron la investigación titulada Nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados del Hospital General Isidro Ayora durante el año 2020, desarrollada en la Universidad Nacional de Loja. El estudio fue de tipo transversal, descriptivo y cuantitativo, con una muestra de 220 pacientes. Para la medición se utilizó la encuesta basada en el modelo SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que el 31,6% presentó mayor nivel de satisfacción en adultos de mayor edad. Asimismo, se identificó que la deficiencia en la información brindada por el personal de salud (15,9%), el tiempo de espera (9,7%) y la disponibilidad del servicio (10,6%)

fueron los aspectos que con mayor frecuencia afectaron la satisfacción de los usuarios.

Suárez G., et al.<sup>12</sup> desarrollaron el estudio Satisfacción de los usuarios externos en relación con el tiempo de espera en el área de emergencia del Hospital General IESS de Milagro, Ecuador, durante el año 2020, en la Universidad Estatal de Milagro. El objetivo fue establecer la satisfacción de los usuarios externos en relación con el tiempo de espera de la atención. El estudio fue descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, con una muestra de 170 personas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 15 ítems validado por juicio de expertos. Se concluyó que existieron altos niveles de insatisfacción relacionados con la señalización y el asesoramiento en los servicios del área de emergencia; sin embargo, el tiempo de espera fue considerado aceptable.

Castellón R.<sup>13</sup> realizó la investigación titulada Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención brindada en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Bautista de Managua, Nicaragua, durante el año 2019, desarrollada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua. El estudio fue descriptivo y transversal, con una muestra de 227 pacientes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario SERVQUAL adaptado a los servicios de salud. Los resultados mostraron que, en la dimensión expectativas, el mayor nivel correspondió a bienes tangibles y el menor a la capacidad de respuesta; mientras que, en la dimensión percepción, la empatía obtuvo el mayor nivel y la capacidad de respuesta el más bajo.

A nivel nacional, Quispe P.<sup>14</sup> desarrolló el estudio Tiempo de espera relacionado con la satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2023, en la Universidad César Vallejo. El objetivo fue determinar la correlación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal, con una muestra de 249 usuarios. Se utilizaron entrevistas con 17 preguntas para evaluar el tiempo de espera y 20 preguntas para medir la satisfacción del usuario. Los resultados evidenciaron una correlación positiva baja ( $r = 0,286$ ;  $p < 0,05$ ), concluyendo que a menor tiempo de espera, mayor nivel de satisfacción del usuario externo.

Chalco F.<sup>15</sup> realizó la investigación Tiempo de espera y su relación con la satisfacción en los usuarios del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de Salud en Lima, 2023, desarrollada en la Universidad Norbert Wiener. El estudio fue de tipo aplicado, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal, con una muestra de 60 usuarios. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos y la entrevista como técnica. Se concluyó que el nivel de satisfacción aumenta cuando el tiempo de espera es menor, evidenciándose una relación inversamente proporcional entre ambas variables.

Guevara Y.<sup>16</sup> desarrolló el estudio Tiempo de espera y satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2020, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo fue identificar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario. El estudio fue descriptivo y correlacional, con una muestra de 150 pacientes. Los resultados indicaron que el 50,5% de los usuarios percibió el tiempo de espera como aceptable y que el nivel de satisfacción alcanzó el 70,6%, evidenciándose una relación significativa entre ambas variables ( $p = 0,033$ ).

Canassa D. y Ramos C.<sup>17</sup> desarrollaron la tesis Tiempo de espera y satisfacción en la atención de los usuarios del Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao, 2020, en la Universidad Nacional del Callao. El estudio fue descriptivo y correlacional, con una muestra de 158 pacientes. Los resultados mostraron que el tiempo de espera fue moderado en admisión (71,52%;  $p = 0,022$ ), largo en sala de espera (67,72%;  $p = 0,005$ ) y moderado en el consultorio (72,78%;  $p = 0,05$ ).

Neyra E.<sup>18</sup> realizó el estudio Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma, Cutervo, 2020, en la Universidad de San Martín de Porres. El estudio fue observacional, transversal y correlacional, con una muestra de 110 usuarios. Se utilizó la encuesta y el cuestionario SERVQUAL modificado. Los resultados evidenciaron que el 90% de los usuarios se encontraba satisfecho y que existía una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción ( $p = 0,032$ ).

A nivel regional no se ha encontrado estudios directamente relacionados con las dos variables en la investigación, pero tenemos algunos con similitud de una sola variable. Adanaqué L.<sup>19</sup> desarrolló la investigación Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zarumilla, 2024, en la Universidad Nacional de Tumbes. El estudio fue cuantitativo y correlacional, con una muestra de 100 usuarios. Se concluyó que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Delgado L.<sup>20</sup> realizó el estudio Satisfacción del usuario y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022, en la Universidad Nacional de Tumbes. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, con una muestra de 201 usuarios. Se evidenció relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Sánchez M.<sup>21</sup> desarrolló el estudio Calidad de la atención y nivel de satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Casa Blanqueada, Tumbes, 2022, en la Universidad Nacional de Tumbes. El estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal, con una muestra de 97 usuarios. Los resultados mostraron una correlación significativa débil entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Córdova C.<sup>22</sup> realizó la investigación Calidad de la atención del personal de enfermería y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022, en la Universidad Nacional de Tumbes. El estudio fue cuantitativo, transversal y correlacional, con una muestra de 77 usuarios, evidenciando altos niveles de satisfacción asociados a una atención eficaz.

Finalmente, Sánchez T.<sup>23</sup> desarrolló el estudio Eficacia de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de atención primaria del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2021, en la Universidad Nacional de Tumbes. El estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal, con una muestra de 90 usuarios, encontrando una correlación positiva significativa entre la eficacia de la atención y la satisfacción del usuario.

## 2.2. Bases Teóricas

El concepto de tiempo ha sido definido por la Real Academia Española como la magnitud que permite ordenar los acontecimientos en una secuencia continua, así como la duración necesaria para la ejecución de una acción determinada<sup>24</sup>. Complementariamente, la espera se concibe como el acto de aguardar con paciencia dentro de un plazo establecido<sup>24</sup>. En el ámbito de los servicios de salud, ambos conceptos se integran para definir el tiempo de espera como el intervalo medible que transcurre desde que el usuario inicia el proceso de atención hasta que recibe efectivamente el servicio solicitado. Esta definición permite operativizar la variable y establecer criterios claros de medición en los servicios ambulatorios. Desde un enfoque operativo, el tiempo de espera se desagrega en tres momentos fundamentales: el tiempo de espera en admisión, el tiempo de espera en la sala de espera y el tiempo correspondiente a la atención en consulta médica<sup>26</sup>. Estas etapas representan puntos críticos del proceso asistencial, ya que influyen directamente en la percepción del usuario respecto a la organización, eficiencia y calidad del servicio. En particular, el tiempo de espera en admisión constituye el primer contacto del usuario con el establecimiento de salud, por lo que adquiere un valor determinante en la formación de expectativas y percepciones iniciales.

La literatura especializada reconoce que el tiempo de espera es uno de los indicadores más sensibles de la calidad percibida en los servicios de salud, debido a que las demoras prolongadas generan ansiedad, incomodidad e insatisfacción en los usuarios<sup>25</sup>. Diversos estudios han evidenciado que una proporción significativa de personas espera una atención inmediata al acudir a un establecimiento de salud, y que el incumplimiento de esta expectativa puede reducir considerablemente el nivel de satisfacción. Se ha documentado que cuando el tiempo de espera excede el promedio esperado, la satisfacción del usuario puede disminuir de forma significativa, afectando la experiencia global del servicio y la intención de volver a utilizarlo. Generalmente el tiempo de espera se puede dividir: más de 2 horas (tiempo de espera muy largo), de 1 a 2 horas (tiempo de espera largo), 31 a 59 minutos (tiempo de espera moderado), 30 minutos (tiempo de espera corto) y 10 a 15 minutos (tiempo de espera muy corto).

Esta categorización permitió una medición objetiva y comparable del tiempo de espera percibido por los usuarios en cada etapa del proceso de atención<sup>25</sup>.

El aumento de las exigencias de los usuarios ha llevado a que la rapidez y oportunidad en la atención se conviertan en componentes esenciales de la calidad. En este contexto, la optimización del tiempo de espera no solo beneficia al usuario, sino también a la institución, ya que contribuye a mejorar el rendimiento organizacional, fortalecer la fidelización y promover una percepción positiva del servicio<sup>25</sup>. Para lograr estos objetivos, se han identificado estrategias orientadas a la integración de canales de atención, el desarrollo de mecanismos de autoservicio y la automatización de procesos administrativos y asistenciales. Estas estrategias permiten reducir la carga operativa del personal de salud y optimizar el flujo de atención, disminuyendo las demoras innecesarias<sup>25</sup>.

Desde el punto de vista teórico, el modelo de calidad de atención propuesto por Donabedian establece que la evaluación de los servicios de salud debe considerar tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultados<sup>26</sup>. En este marco, el tiempo de espera se ubica principalmente en la dimensión de proceso, ya que refleja la forma en que se organizan y ejecutan las actividades asistenciales. No obstante, también influye en los resultados, al impactar directamente en la satisfacción del usuario, considerada un indicador clave de calidad.

La organización del servicio de atención puede adoptar diferentes modelos de gestión del tiempo. El modelo de atención por orden de llegada y el modelo de atención mediante programación de citas representan dos enfoques ampliamente utilizados en los servicios de salud<sup>27</sup>. La evidencia sugiere que la programación de citas contribuye a reducir los tiempos de espera, disminuir la congestión de los establecimientos y mejorar la percepción de orden y eficiencia, sin afectar la calidad técnica de la atención brindada<sup>27</sup>.

En el contexto normativo, el Ministerio de Salud establece que el tiempo promedio de atención por usuario debe aproximarse a los 20 minutos, permitiendo una adecuada distribución del tiempo asistencial entre la atención clínica y las actividades administrativas<sup>13</sup>. Este estándar busca garantizar una atención oportuna y humanizada, reconociendo que el tiempo de interacción entre el

profesional de salud y el usuario es un recurso indispensable para una comunicación efectiva, un diagnóstico adecuado y una atención centrada en la persona<sup>26</sup>.

La evidencia científica indica que las demoras excesivas pueden generar ciclos de insatisfacción, ansiedad y tensión tanto en los usuarios como en los profesionales de salud, afectando la relación médico-usuario<sup>26</sup>. Por ello, se plantea que la duración de la consulta debe ser considerada como un componente esencial de la calidad, y que su adecuada gestión depende principalmente de la organización y administración de los servicios, más que del desempeño individual del profesional.

En los servicios de consulta externa, la gestión del tiempo de espera adquiere especial relevancia debido a la existencia de listas de espera para la atención médica y la realización de pruebas diagnósticas. Estas listas pueden clasificarse en espera normal y espera especial, según la disponibilidad de recursos y el nivel de priorización clínica<sup>13</sup>. En este contexto, la satisfacción del usuario no depende únicamente del tiempo transcurrido, sino también del trato recibido, la claridad de la información proporcionada y la percepción de respeto, amabilidad y cortesía durante el proceso asistencial.

Desde una perspectiva integral, la adecuada gestión del tiempo en admisión, sala de espera y consulta externa permite fortalecer la eficiencia del servicio y mejorar la calidad de atención. La admisión, como primer punto de contacto, representa un momento clave para generar confianza y reducir la percepción de desorganización. Asimismo, la sala de espera y el tiempo de consulta deben ser gestionados de manera que se garantice una experiencia digna, segura y centrada en el usuario<sup>13</sup>.

En el contexto específico de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, el tiempo de espera adquiere una relevancia particular debido a la naturaleza de la atención brindada y a la condición de vulnerabilidad de las usuarias. La oportunidad en la atención, junto con un trato empático y una adecuada comunicación, contribuyen de manera significativa a la satisfacción del usuario y a la percepción positiva del servicio. En consecuencia, analizar el tiempo de espera como variable

central permite identificar oportunidades de mejora en la gestión de los servicios y fortalecer la calidad de atención desde un enfoque centrado en la usuaria.

La satisfacción del usuario se define como la respuesta subjetiva que resulta de la comparación entre las expectativas previas del usuario y la percepción del servicio recibido. En el ámbito de los servicios de salud, la satisfacción constituye un indicador esencial de la calidad de atención, ya que refleja el grado en que los servicios brindados logran cumplir las necesidades, valores y expectativas de las personas. Este constructo adquiere especial relevancia en los servicios ambulatorios, donde la experiencia del usuario está estrechamente vinculada a factores organizacionales, humanos y técnicos.

Desde un enfoque teórico, la satisfacción del usuario se sustenta en modelos de calidad percibida, entre los que destaca el modelo SERVQUAL, el cual evalúa la calidad del servicio a partir de la diferencia entre expectativas y percepciones del usuario, considerando dimensiones como la dimensión humanística, donde se puede evaluar si el personal de salud atiende con cuidado y precaución, es amable y cortés, es discreto y confidencial, respeta el orden de llegada y si esta correctamente uniformado; dimensión de tecnología/científica incluye si farmacia brinda correctamente los medicamentos de la receta médica, si el personal de salud explica las indicaciones, si se brinda sesiones educativas para una mejor comprensión, si existe seguridad en el tratamiento, si el personal brinda alternativas de tratamiento y la dimensión de entorno donde evalúa si el lugar de atención está limpio, ventilado, ordenado, indica flujograma, está abastecido con medicamentos<sup>28</sup>.

Estas dimensiones permiten operacionalizar la satisfacción y vincularla directamente con instrumentos de medición utilizados en investigaciones en salud. Asimismo, el enfoque propuesto por Donabedian complementa este análisis al establecer que la calidad de atención debe evaluarse a través de tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultados. En este marco, la satisfacción del usuario se considera un resultado fundamental del proceso asistencial, influenciado por la organización del servicio, el trato del personal y la oportunidad en la atención<sup>26</sup>. De esta manera, la satisfacción no se limita a la evaluación del

acto clínico, sino que incorpora la experiencia global del usuario durante todo el proceso de atención.

Diversos autores señalan que la satisfacción del usuario se estructura en tres dimensiones principales: la dimensión humana o interpersonal, la dimensión científico-técnica y la dimensión del entorno<sup>28</sup>. La dimensión humana se relaciona con el trato recibido, la empatía, el respeto, la comunicación y la cortesía del personal de salud; la dimensión científico-técnica evalúa la competencia profesional, el uso adecuado de la evidencia científica y la seguridad en la atención; mientras que la dimensión del entorno considera aspectos como la infraestructura, la comodidad, la limpieza, la ventilación y la privacidad del establecimiento de salud.

En este contexto, la satisfacción del usuario puede clasificarse en distintos niveles. Algunos autores distinguen un nivel de insatisfacción, cuando el servicio no cumple las expectativas del usuario; un nivel de satisfacción, cuando las expectativas son cubiertas de manera adecuada; y un nivel superior, cuando el servicio supera las expectativas iniciales<sup>29</sup>. Esta clasificación permite interpretar el grado de conformidad del usuario y valorar el desempeño del establecimiento de salud desde la perspectiva del receptor del servicio.

La literatura también reconoce que la satisfacción del usuario está influenciada por múltiples factores. Entre los factores individuales se incluyen características personales como edad, sexo, nivel educativo y experiencias previas; los factores sociales se relacionan con el entorno familiar y comunitario; mientras que los factores organizacionales comprenden el acceso al servicio, el tiempo de espera, la disponibilidad de recursos, la claridad de la información y la cortesía del personal de salud<sup>17</sup>. Dentro de estos factores, el tiempo de espera ha sido identificado como uno de los determinantes más relevantes de la satisfacción en los servicios ambulatorios.

Desde la perspectiva de la gestión de calidad, la Organización Panamericana de la Salud señala que los servicios de salud deben ser eficaces, seguros, centrados en el usuario, oportunos, equitativos, integrados y eficientes<sup>4</sup>. En este sentido, la satisfacción del usuario se concibe como un resultado del cumplimiento de estos principios y como un insumo fundamental para la mejora continua de los servicios

de salud. La OPS enfatiza que la evaluación sistemática de la satisfacción permite identificar brechas en la atención y orientar estrategias de mejora adaptadas al contexto y nivel del establecimiento.

En los consultorios externos, la satisfacción del usuario se ve particularmente influenciada por la oportunidad en la atención, la organización del proceso asistencial y la interacción con el personal de salud. La evidencia indica que tiempos de espera prolongados pueden generar percepciones negativas incluso cuando la atención clínica es adecuada, lo que refuerza la necesidad de analizar la satisfacción en relación con el tiempo de espera como variables interdependientes.

En el contexto de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, la satisfacción del usuario adquiere una connotación especial debido a la condición de vulnerabilidad de las usuarias y a la importancia de una atención oportuna, empática y respetuosa. La adecuada gestión del tiempo de espera, junto con un trato humanizado y una comunicación efectiva, contribuye significativamente a mejorar la experiencia de atención y fortalecer la percepción positiva del servicio. En consecuencia, el análisis de la satisfacción del usuario, sustentado en modelos teóricos sólidos y vinculado al tiempo de espera, permite comprender de manera integral la calidad de atención y orientar acciones de mejora en los servicios ambulatorios.

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

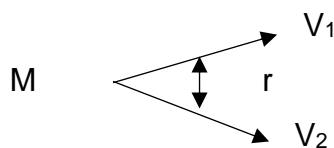
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación posee un enfoque cuantitativo.

El Diseño de investigación es no experimental, correlacional y de corte transversal. El diseño correlacional resulta pertinente, ya que el objetivo principal del estudio fue determinar la existencia y el grado de relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Este tipo de diseño permite establecer asociaciones estadísticas entre variables, sin pretender identificar relaciones de causalidad, lo cual es congruente con el propósito del estudio y con el enfoque cuantitativo adoptado.

Por otra parte, el corte transversal se justifica porque la recolección de datos se realizó en un único momento temporal, lo que permitió captar la percepción de los usuarios respecto al tiempo de espera y su nivel de satisfacción durante el periodo de estudio. Este enfoque es adecuado cuando se busca analizar una situación específica en un contexto determinado, facilitando la obtención de información relevante de manera eficiente y oportuna.

Para el esquema de la investigación se muestra el siguiente diagrama:



Leyenda:

M :Muestra

V<sub>1</sub> :Tiempo de espera

V<sub>2</sub> :Satisfacción del usuario

r : Relación entre variables

### **3.2. Población, muestra y muestreo.**

Población: Compuesta por usuarios que asistieron al consultorio externo de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO) II-2-Tumbes. De acuerdo a la página web de la Unidad de Estadística e Informática, registró 4276 atenciones durante el año 2024 30.

Muestra: Resultados del aplicativo Epi info versión 7.2.6.0, donde arroja una muestra conformada por 353 usuarios atendidos, un nivel de confianza de 95%, tolerancia de error del 5%, frecuencia esperada de 50% de los usuarios de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO) II-2-Tumbes, los cuales obtuvieron los criterios de selección (Anexo 01).

#### **Muestreo:**

Los usuarios que conformaron la muestra fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, procedimiento que permitió garantizar que todos los usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia tuvieran la misma probabilidad de ser incluidos en el estudio. El marco muestral estuvo constituido por el registro diario de usuarios atendidos durante el periodo de recolección de datos, el cual fue proporcionado por el área administrativa del establecimiento de salud. A partir de este listado, se asignó un número correlativo a cada usuario, procediéndose a la selección de los participantes mediante números aleatorios generados de forma sistemática.

La selección de la muestra se realizó de manera diaria hasta completar el tamaño muestral calculado, considerando únicamente a los usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. En los casos en que un usuario seleccionado no aceptó participar o no cumplió con los criterios definidos, se procedió a su reemplazo mediante la selección de un nuevo número aleatorio del mismo marco muestral, asegurando así la continuidad del procedimiento y la representatividad de la muestra.

**Criterios de selección:****Criterios de inclusión**

- a) Usuarios del consultorio externo de Ginecología y Obstetricia.
- b) Usuarios de 15 a 49 años de edad.
- c) Usuarios con Sistema Integral de Salud (SIS) y particulares
- d) Usuarios que legalicen el consentimiento informado que indica ser parte del estudio de forma voluntaria y en total uso de sus facultades mentales.

**Criterios de exclusión**

- a) Usuarios que se rehúsen a formar parte de la investigación.
- b) Usuaris con alteraciones mentales

**3.3. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: La técnica fue la encuesta.

Instrumento: Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, empleándose dos cuestionarios estructurados, elaborados con base en instrumentos previamente utilizados por otros autores en contextos similares al del presente estudio. Ambos instrumentos fueron autoaplicados, por lo cual se aseguró la comprensión adecuada de las preguntas por parte de los usuarios y reducir el riesgo de omisiones o respuestas incompletas. Previo a su aplicación, se brindó a los participantes una breve explicación sobre el propósito del estudio y el carácter confidencial de la información, solicitando su consentimiento informado.

Para la medición de la variable tiempo de espera, se tomó como referencia el cuestionario propuesto por Canassa y Ramos<sup>13</sup>, aplicado en Lima-Perú en el año 2019. Dicho instrumento fue adaptado al contexto del estudio, manteniendo su estructura original y adecuando la redacción de algunos ítems para facilitar su comprensión por parte de los usuarios del servicio. El cuestionario estuvo conformado por un total de 9 ítems, de los cuales los ítems del 1 al 6 correspondieron a datos generales del usuario, mientras que los ítems del 7 al 9 evaluaron el tiempo de espera en tres momentos específicos del proceso de atención: tiempo de espera en admisión, tiempo de espera en sala de espera y tiempo de atención en el consultorio externo.

Cada uno de estos ítems fue medido mediante una escala ordinal de cinco categorías, definidas de manera clara y progresiva según la duración del tiempo de espera:

- 1 = Más de 2 horas (tiempo de espera muy largo),
- 2 = De 1 a 2 horas (tiempo de espera largo),
- 3 = De 31 a 59 minutos (tiempo de espera moderado),
- 4 = De 16 a 30 minutos (tiempo de espera corto),
- 5 = De 10 a 15 minutos (tiempo de espera muy corto).

Esta categorización permitió una medición objetiva y comparable del tiempo de espera percibido por los usuarios en cada etapa del proceso de atención (Anexo 02).

Para la medición de la variable satisfacción del usuario, se utilizó como referencia el cuestionario elaborado por Barrientos<sup>31</sup> en Lima-Perú en el año 2020, el cual fue utilizado íntegramente, sin modificaciones en su estructura ni en la escala de respuesta. El instrumento estuvo conformado por 15 ítems, organizados en tres dimensiones: dimensión humanística (ítems 1 al 5), dimensión científico-tecnológica (ítems 6 al 10) y dimensión entorno (ítems 11 al 15). Las respuestas se registraron mediante una escala tipo Likert de cuatro alternativas: 1 = No satisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Satisfecho y 4 = Muy satisfecho (Anexo 03).

La utilización de instrumentos estructurados y previamente validados permitió garantizar la coherencia entre las variables estudiadas y los objetivos de la investigación, así como la confiabilidad de la información recolectada.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Cuestionario validado por 03 expertos los cuales emitieron una calificación aprobatoria para ambos instrumentos (Anexo 04) para analizar los criterios de suficiencia, relevancia y coherencia de la investigación.

Para la confiabilidad de ambos instrumentos se aplicó una prueba piloto con 15 usuarios del Hospital Carlos Cortez Jiménez-EsSalud-Tumbes, previa autorización de las autoridades correspondientes (Anexo 05), se evalúa la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach, como resultado para el cuestionario de tiempo de

espera  $\alpha=0.927$  y para el cuestionario de satisfacción del usuario  $\alpha=0.909$ , siendo ambos instrumentos confiables (Anexo 06 y 07), encontrando así el criterio de consistencia de ambos instrumentos.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

El plan de procedimiento del estudio se desarrolló conforme a la aprobación otorgada por el comité evaluador, lo que permitió su ejecución formal. Posteriormente, se gestionó la autorización institucional mediante una solicitud dirigida a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI) del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, canalizada a través de la Universidad Nacional de Tumbes. Una vez obtenida la autorización, se procedió a la selección de los participantes que cumplieran con los criterios de inclusión establecidos. Se controló el flujo de usuarios por días, a cada uno se le brindó información clara y detallada sobre los objetivos, alcances y carácter voluntario de la investigación, garantizando la comprensión plena de su participación antes de la firma del consentimiento informado.

La recolección de los datos se realizó de manera organizada y controlada, considerando el flujo habitual de atención del servicio. Para evitar sesgos asociados a días u horarios específicos, la aplicación de los cuestionarios se efectuó en diferentes turnos (mañana y tarde) y en días alternos de la semana (lunes, miércoles y viernes), durante el segundo trimestre del año 2025. Esta distribución permitió captar la variabilidad del flujo de usuarios y asegurar una representación equilibrada de la población atendida en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia.

Los cuestionarios fueron aplicados por el investigador, con una duración aproximada de veinte minutos por participante. Finalizada cada encuesta, se realizó una revisión inmediata del instrumento, con el fin de verificar la integridad del llenado, la coherencia de las respuestas y la ausencia de omisiones. Aquellos cuestionarios que presentaron inconsistencias fueron corregidos en el momento, previa consulta con el participante, o descartados si no cumplían con los criterios de calidad establecidos. Asimismo, se llevó a cabo una supervisión periódica del

proceso de recolección de datos para asegurar la estandarización del procedimiento.

La sistematización de la información recolectada se realizó inicialmente en el programa Microsoft Excel 2010, donde se efectuó la depuración y codificación de los datos. Posteriormente, los datos fueron exportados al software IBM SPSS Statistics versión 26.0 para su análisis estadístico. Previo al análisis inferencial, se evaluó la distribución de los datos mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, evidenciándose que las variables no seguían una distribución normal.

En cuanto al nivel de medición, la variable tiempo de espera fue tratada como una variable ordinal, dado que se midió a través de categorías ordenadas según rangos de tiempo. De igual forma, la variable satisfacción del usuario fue considerada de nivel ordinal, ya que se evaluó mediante una escala tipo Likert con categorías jerárquicamente ordenadas. En función de estas características y de los resultados de la prueba de normalidad, se justificó el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, por ser una prueba no paramétrica adecuada para analizar la relación entre variables ordinales y con distribución no normal.

El análisis descriptivo se realizó mediante tablas de distribución de frecuencias, mientras que el análisis inferencial permitió contrastar la hipótesis de investigación utilizando el coeficiente Rho de Spearman, con un nivel de significancia de 0,05. La hipótesis fue considerada válida cuando el valor de  $p$  resultó menor o igual al nivel de significancia establecido. Finalmente, los resultados obtenidos fueron interpretados y contrastados con los antecedentes teóricos y empíricos existentes, fortaleciendo la discusión y el sustento científico de los hallazgos.

### **3.5. Consideraciones Éticas**

La investigación se desarrolló bajo un estricto marco ético, fundamentado en el respeto a los derechos de las personas y en la observancia de los principios de justicia, beneficencia y respeto a la dignidad humana, conforme a los lineamientos establecidos en el Informe Belmont (1979). El estudio estuvo a cargo de un

profesional debidamente capacitado, quien actuó con empatía, responsabilidad y compromiso durante todo el proceso investigativo, garantizando un trato digno, respetuoso y equitativo hacia todos los participantes.

Asimismo, se implementó como técnica la supresión de identificadores directos como el nombre y número de Documento Nacional de Identidad (DNI) como medidas específicas para asegurar el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada por los usuarios. Los cuestionarios no incluyeron datos personales identificables, tales como nombres, números de documento o información de contacto. A cada participante se le asignó un código numérico con fines exclusivamente investigativos, el cual fue utilizado durante el proceso de registro, digitación y análisis de los datos, impidiendo la identificación individual de los sujetos.

La información recolectada fue almacenada en una base de datos protegida, de acceso restringido únicamente al investigador responsable, y utilizada exclusivamente para fines académicos y científicos. En ningún momento los resultados fueron difundidos de manera individual, sino de forma agregada, resguardando la privacidad de los participantes. De esta manera, se garantizó el uso responsable de la información, se preservó la integridad ética del estudio y se protegieron los derechos, la confidencialidad y los intereses de los sujetos involucrados.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

**Tabla 1. Tiempo de espera del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.**

Proceso de atención	Categoría	Tiempo estimado	Frecuencia absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)	
<b>Admisión</b>	1	Más de 2 horas	1	0.28	
	2	1 a 2 horas	128	36.26	
	3	31 a 59 minutos	107	30.31	
	4	16 a 30 minutos	115	32.58	
	5	10 a 15 minutos	1	0.28	
	6	Menos de 10 minutos	1	0.28	
	<b>Total</b>			<b>353</b>	<b>100.00</b>
<b>Sala de espera</b>	1	Más de 2 horas	8	2.27	
	2	1 a 2 horas	141	39.94	
	3	31 a 59 minutos	100	28.33	
	4	16 a 30 minutos	103	29.18	
	5	10 a 15 minutos	1	0.28	
	<b>Total</b>			<b>353</b>	<b>100.00</b>
	<b>Consulta</b>	4	16 a 30 minutos	119	33.71
5		10 a 15 minutos	234	66.29	
<b>Total</b>				<b>353</b>	<b>100.00</b>

El análisis evidenció que la mayoría de usuarios (68.9%) esperó menos de una hora para tramitar su cita, lo cual refleja un flujo administrativo adecuado. En la sala de espera, cerca del 69% permaneció menos de dos horas antes de ser atendido, aunque el 39.94% reportó esperas entre 1 y 2 horas, lo que sugiere oportunidad de mejora en la gestión del flujo de

pacientes. Finalmente, la duración de las consultas mostró que el 66.29% de las atenciones se realizaron entre 10 y 15 minutos, lo que representa un tiempo clínico eficiente acorde a los estándares de atención ambulatoria obstétrica.

**Tabla 2. Satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>
No satisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	0	0.00
Satisfecho	299	84.70
Muy satisfecho	54	15.30
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100.00</b>

La evaluación de satisfacción mostró que el 84.70% de los usuarios se encontraba satisfecho, mientras que el 15.30% se declaró muy satisfecho, sin casos de insatisfacción. La media global de satisfacción alcanzó  $2.91 \pm 0.37$ , lo que refleja una percepción positiva y estable del servicio en consultorios externos.

**Tabla 3. Tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.**

<b>Tiempo de espera (Admisión)</b>	<b>Satisfecho n (%)</b>	<b>Muy satisfecho n (%)</b>	<b>Total n (%)</b>
Más de 2 horas	31 (77.52%)	9 (22.48%)	40 (100%)
1 a 2 horas	109 (85.05%)	19 (14.95%)	128 (100%)
31 a 59 minutos	98 (92.17%)	8 (7.83%)	106 (100%)
16 a 30 minutos	115 (100.00%)	0 (0.00%)	115 (100%)
10 a 15 minutos	1 (100.00%)	0 (0.00%)	1 (100%)
<b>Total</b>	<b>318 (90.08%)</b>	<b>35 (9.92%)</b>	<b>353 (100%)</b>

Rho =  $-0.164$  ( $p = 0.002$ )

En la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción, se observó una tendencia decreciente en el nivel de satisfacción conforme aumentaba el tiempo de espera. El análisis inferencial arrojó un coeficiente Rho de Spearman =  $-0.164$  ( $p = 0.002$ ), evidenciando una correlación negativa significativa, lo que sugiere que los mayores tiempos de espera influyeron en una reducción perceptible de la satisfacción del usuario.

**Tabla 4. Tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción la atención del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.**

<b>Tiempo de espera (Sala)</b>	<b>Satisfecho n (%)</b>	<b>Muy satisfecho n (%)</b>	<b>Total n (%)</b>
Más de 2 horas	7 (83.22%)	1 (16.78%)	8 (100%)
1 a 2 horas	124 (88.00%)	17 (12.00%)	141 (100%)
31 a 59 minutos	84 (83.50%)	16 (16.50%)	100 (100%)
16 a 30 minutos	103 (100.00%)	0 (0.00%)	103 (100%)
10 a 15 minutos	0 (0.00%)	1 (100.00%)	1 (100%)
<b>Total</b>	<b>318 (90.08%)</b>	<b>35 (9.92%)</b>	<b>353 (100%)</b>

Rho = -0.028 (p = 0.595)

Respecto al tiempo de espera en la sala, los valores mostraron que quienes esperaron menos de 30 minutos presentaron el 100% de satisfacción, mientras que los intervalos mayores redujeron levemente dicho porcentaje. Sin embargo, la prueba de correlación de Spearman indicó Rho = -0.028 (p = 0.595), sin asociación estadísticamente significativa, por lo que no se estableció relación entre ambas variables.

**Tabla 5. Tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025**

<b>Tiempo de atención (Consulta)</b>	<b>Satisfecho (n, %)</b>	<b>Muy satisfecho (n, %)</b>	<b>Total (n, %)</b>
31 a 59 minutos	97 (81.51%)	22 (18.49%)	119 (100%)
16 a 30 minutos	202 (86.32%)	32 (13.68%)	234 (100%)
<b>Total</b>	<b>299 (84.70%)</b>	<b>54 (15.30%)</b>	<b>353 (100%)</b>

Rho =  $-0.030$  ( $p = 0.575$ )

El tiempo de atención dentro del consultorio evidenció una distribución equilibrada entre los intervalos de 16 a 30 minutos (86.32%) y 31 a 59 minutos (81.51%), manteniéndose niveles de satisfacción altos en ambos casos. El análisis inferencial reportó un Rho de Spearman =  $-0.030$  ( $p = 0.575$ ), confirmando la ausencia de correlación significativa, por lo que la duración de la consulta no afectó el grado de satisfacción del usuario.

## 4.2. DISCUSIÓN

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría experimentó tiempos de espera inferiores a una hora en el trámite de admisión, así como una duración de atención médica predominantemente entre 10 y 15 minutos. Estos hallazgos sugieren una organización funcional del servicio, particularmente en los procesos iniciales, los cuales influyen de manera decisiva en la experiencia del usuario. La oportunidad en la atención ha sido señalada como un componente relevante de la satisfacción percibida<sup>8</sup>; sin embargo, el presente estudio aporta evidencia específica al demostrar que, en el contexto de la atención gineco-obstétrica ambulatoria, la gestión del tiempo en admisión resulta determinante para la valoración global del servicio. Asimismo, se ha documentado que las demoras excesivas generan percepciones de ineficiencia y afectan negativamente la satisfacción<sup>9</sup>, condición que en este estudio se observa solo en una proporción reducida de usuarios, lo que sugiere una mejor gestión del flujo asistencial. A nivel nacional, otros autores han señalado que la disminución del tiempo de espera se asocia con mayores niveles de satisfacción cuando los procesos administrativos son ágiles y predecibles<sup>12, 15</sup>, en concordancia con los estándares normativos que recomiendan tiempos de atención compatibles con una atención oportuna y centrada en el usuario<sup>13</sup>.

En relación con la satisfacción percibida, se identificó un nivel elevado de satisfacción general, predominando la categoría “satisfecho”. Este resultado es consistente con investigaciones que destacan el rol de la empatía y el profesionalismo del personal como factores determinantes de la percepción positiva del servicio<sup>11</sup>. No obstante, el aporte del presente estudio radica en evidenciar que, en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, la satisfacción no se sustenta únicamente en la infraestructura o en el tiempo objetivo de atención, sino principalmente en la calidad de la interacción profesional-usuaria. Estudios realizados en hospitales regionales han demostrado que la comunicación efectiva y la actitud empática fortalecen la percepción de calidad y confianza en los servicios de salud<sup>14, 18</sup>. De igual modo, investigaciones locales confirman que la competencia técnica y la cortesía del personal influyen positivamente en la satisfacción

percibida<sup>20, 21</sup>. Estos hallazgos refuerzan la importancia del componente humanístico como eje central de la calidad asistencial en servicios dirigidos a población femenina.

Respecto a la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción del usuario, se evidenció una correlación negativa significativa, lo que indica que a mayor demora en esta etapa inicial, menor es la valoración positiva del servicio. Este resultado concuerda con investigaciones que han identificado una relación inversa entre ambas variables en distintos contextos asistenciales<sup>10</sup>. Sin embargo, el presente estudio contribuye al conocimiento existente al demostrar que esta asociación también se manifiesta en servicios ambulatorios de Ginecología y Obstetricia, donde la admisión constituye un punto crítico del recorrido asistencial. Otros estudios han señalado que la demora administrativa condiciona la percepción de calidad<sup>13</sup> y que la rapidez de los procesos iniciales influye directamente en la experiencia global del usuario<sup>17</sup>. En este sentido, la optimización de la admisión, mediante estrategias de gestión de colas o sistemas de programación electrónica, se perfila como una intervención clave para mejorar la satisfacción percibida.

En contraste, el tiempo de espera en sala no mostró una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario. Este hallazgo difiere parcialmente de lo reportado por algunos autores que señalan que las demoras prolongadas reducen la satisfacción<sup>15</sup>; no obstante, coincide con estudios que sostienen que una adecuada orientación, comunicación clara y trato empático pueden atenuar la percepción de espera<sup>9</sup>. Asimismo, se ha evidenciado que, en determinados contextos, la calidad del trato y el entorno físico compensan la duración de la espera<sup>14</sup>. Estos resultados sugieren que el impacto del tiempo de espera en sala está mediado por factores cualitativos asociados a la experiencia del usuario.

De manera similar, la duración de la atención dentro de la consulta no presentó una asociación significativa con la satisfacción percibida. Este resultado coincide con lo reportado por otros autores, quienes señalan que la calidad de la interacción, la empatía profesional y la claridad de la información brindada resultan más determinantes que la extensión temporal de la consulta<sup>16</sup>. Asimismo, se ha destacado que el acompañamiento emocional y la comunicación efectiva influyen de manera más significativa en la satisfacción del usuario que la duración objetiva

de la atención<sup>11,19</sup>. En concordancia, se ha reafirmado que la empatía y la comunicación superan en relevancia a la cantidad de tiempo dedicado a la consulta<sup>8</sup>, lo que sugiere que una atención breve, pero personalizada, puede ser suficiente para generar confianza y satisfacción.

En conjunto, los hallazgos permiten cerrar coherentemente el ciclo entre los objetivos, los resultados y la discusión, evidenciando que el tiempo de espera en admisión constituye el principal determinante temporal de la satisfacción del usuario en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia durante el año 2025. Este estudio aporta evidencia contextualizada que refuerza la necesidad de optimizar los procesos iniciales de atención y demuestra que la satisfacción percibida no depende exclusivamente del tiempo objetivo, sino también de la interacción profesional, el trato digno y la confianza generada a lo largo de todo el proceso asistencial, en concordancia con los principios de atención centrada en la persona promovidos por la Organización Mundial de la Salud<sup>22</sup>.

## V. CONCLUSIONES

1. El tiempo de espera en usuarios atendidos en el consultorio de Ginecología y Obstetricia no reporta que tiempo de espera en admisión de 1 a 2 horas con 128 usuarios (36.26%), tiempo de espera en sala de espera de 1 a 2 horas con 141 usuarios (39.94%), sin embargo, el tiempo de espera en consulta de 10 a 15 minutos con 234 usuarios (66.29%).
2. El nivel de satisfacción de la atención de los usuarios es de "Satisfecho" con 299 usuarios lo que representa un 84.70%.
3. El tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención es de 1 a 2 horas con 109 usuarios "Satisfechos" (85.05%) y 19 usuarios "Muy satisfechos" (14.95%).
4. El tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción de la atención es de 1 a 2 horas con 124 usuarios "Satisfechos" (88.00%) y 17 usuarios "Muy satisfechos" (12.00%).
5. El tiempo de espera dentro de la consulta y la satisfacción de la atención es de 16 a 30 minutos con 202 usuarios "Satisfechos" (86.32%) y 32 usuarios "Muy satisfechos" (13.68%).

## VI. RECOMENDACIONES

1. A los servicios de consultorios externos, se recomienda establecer un sistema permanente de seguimiento y evaluación del tiempo de espera en admisión y de la satisfacción percibida por los usuarios. Este sistema debe incluir la aplicación periódica de encuestas breves, el análisis de resultados por etapas del proceso asistencial (admisión, sala de espera y consulta) y la implementación de acciones correctivas oportunas.
2. A la dirección hospitalaria, se recomienda fortalecer la formación continua del personal de salud, incorporando de manera sistemática competencias en comunicación efectiva, empatía, trato digno y manejo del tiempo asistencial.
3. A la institución de salud, se recomienda priorizar la optimización del proceso de admisión, por constituir el principal punto crítico identificado en el estudio. Para ello, se sugiere implementar progresivamente un sistema digital de gestión de citas y admisión que permita ordenar el flujo de usuarios, reducir tiempos muertos y redistribuir la carga asistencial en horarios de mayor demanda.
4. A la gestión institucional, se recomienda diseñar e implementar protocolos específicos de atención para los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, que integren criterios de oportunidad, trato humanizado, accesibilidad y protección del usuario. Estos protocolos deben contemplar no solo los tiempos de atención, sino también estándares de comunicación, respeto a la dignidad, confidencialidad y equidad en el acceso a los servicios. Asimismo, se sugiere incorporar espacios de supervisión y auditoría interna que permitan evaluar el cumplimiento de dichos protocolos y fortalecer la cultura de calidad institucional.
5. Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar el alcance del estudio incorporando un enfoque longitudinal y mixto, que permita evaluar el impacto de intervenciones específicas sobre los tiempos de espera y la satisfacción del usuario. Poseer habilidades blandas como componentes esenciales de la calidad de atención y no solo como atributos individuales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743–1748. 2024.
2. Bleustein C, Rothschild DB, Valen A, Valatis E, Schweitzer L, Jones R. Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *Am J Manag Care*. 2023;20(5):393–400.
3. World Health Organization. Quality of care in maternal and newborn health. Geneva: WHO; 2024.
4. World Health Organization. Delivering quality health services: A global imperative. Geneva: WHO; 2024.
5. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era. *Lancet*. 2018;392(10160):245–260.
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Percepción de los servicios de salud en el Perú. Lima: INEI; 2024.
7. Organización Panamericana de la Salud. Guía para la planificación de servicios de salud de calidad. Washington DC: OPS; 2025.
8. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima: MINSA; 2024.
9. Peña Márquez J. Satisfacción del usuario externo en hospitales de Tumbes durante la pandemia por COVID-19. *Rev Peru Salud Publica*. 2024;38(2):215–2024.
10. Noboa C. Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas, 2021 [tesis]. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2025.
11. Aguirre F, González C. Nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados del Hospital General Isidro Ayora, 2020 [tesis]. Loja: Universidad Nacional de Loja; 2024.

12. Suárez G, Mutre K, González M. Satisfacción de los usuarios externos en relación con el tiempo de espera en el área de emergencia del Hospital General IESS de Milagro, 2020 [tesis]. Milagro: Universidad Estatal de Milagro; 2024.
13. Castellón R. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Bautista de Managua, 2019 [tesis]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2024.
14. Quispe P. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2023 [tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2024.
15. Chalco F. Tiempo de espera y satisfacción en usuarios del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de Salud, Lima, 2023 [tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024.
16. Guevara Y. Tiempo de espera y satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, Tacna, 2020 [tesis]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2025.
17. Canassa D, Ramos C. Tiempo de espera y satisfacción en la atención de los usuarios del Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao, 2020 [tesis]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2024
18. Neyra E. Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud San Luis de Lucma, Cutervo, 2020 [tesis]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2024.
19. Adanaqué L. Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zarumilla, 2024 [tesis]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2024.
20. Delgado L. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022 [tesis]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2024.
21. Sánchez M. Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Casa Blanqueada, Tumbes, 2022 [tesis]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2024.
22. Córdova C. Calidad de la atención del personal de enfermería y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022 [tesis]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2024.

23. Sánchez T. Eficacia de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de atención primaria del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2021 [tesis]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2024.
24. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española [Internet]. 23.<sup>a</sup> ed. Madrid: RAE; 2023 [citado 2025]. Disponible en: <https://dle.rae.es>. 2024
25. Bleustein C, Rothschild DB, Valen A, Valatis E, Schweitzer L, Jones R. Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *Am J Manag Care*. 2024;20(5):393–400.
26. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q*. 1966;44(3):166–206.
27. Gupta D, Denton B. Appointment scheduling in health care: Challenges and opportunities. *IIE Trans*. 2008;40(9):800–819. 2024.
28. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12–40. 2024.
29. Silvestro R, Johnston R. The determinants of service quality: Hygiene and enhancing factors. *J Serv Manag*. 1990;1(2):12–23. 2024.
30. Ramon A. Gutiérrez Pérez, José Jacinto Purizaga Dioses. (2024). Atenciones consultorios externos Hospital Regional II-2 “Jamo” - Tumbes de Hospital Regional Jamo II-2 Tumbes; 2024.
31. Valdez, J. D. B. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Universidad César Vallejo]. 2024.
32. Parc Científic de Barcelona. (1979). Principios y Guías éticos para la protección de los sujetos humanos de Investigación Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento. 2024.

# ANEXOS

## Anexo 01

Population survey or descriptive study  
For simple random sampling, leave design effect and clusters equal to 1.

Population size:

Expected frequency:  %

Acceptable Margin of Error:  %

Design effect:

Clusters:

Confidence Level	Cluster Size	Total Sample
80%	158	158
90%	254	254
95%	352	352
97%	424	424
99%	574	574
99.9%	864	864
99.99%	1118	1118

Activar Windows

## Anexo 02

### Cuestionario de tiempo de espera

El presente es de carácter anónimo y confidencial. Se marcará en las columnas de acuerdo a la información requerida.

<b>Fecha:</b>		<b>N° Cuestionario</b> _____	
"Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2025"			
<b>DATOS GENERALES</b>			
1. Condición	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad en años	_____ años		
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de instrucción	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior técnico	4	
	Superior universitario	5	
5. Tipo de seguro	SIS	1	
	Particular	2	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
1. Tiempo en tramitar la cita en admisión	Más de 2 horas	1	
	1 a 2 horas	2	
	31 a 59 minutos	3	
	16 a 30 minutos	4	
	10 a 15 minutos	5	
2. Tiempo en sala de espera antes de la consulta	Más de 2 horas	1	
	1 a 2 horas	2	
	31 a 59 minutos	3	
	16 a 30 minutos	4	
	10 a 15 minutos	5	
3. Tiempo que duro la atención en el consultorio	Más de 2 horas	1	
	1 a 2 horas	2	
	31 a 59 minutos	3	
	16 a 30 minutos	4	
	10 a 15 minutos	5	
<b>TOTAL DE TIEMPO</b>			

### Anexo 03

Cuestionario para evaluar satisfacción del usuario

El presente es de carácter anónimo y confidencial. Se marcará en las columnas enumeradas del 1 al 4 con una EQUIS (X), según criterio de cada interrogante. Teniendo en cuenta que 1 es “No Satisfecho”, 2 “Poco Satisfecho”, 3 “Satisfecho” y 4 “Muy Satisfecho”

<b>Fecha:</b>		<b>N° cuestionario</b>			
“Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2025”					
<b>N</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>			
<b>DIMENSIÓN: Humanística</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>01</b>	¿El personal lo atiende con cuidado y precaución?				
<b>02</b>	¿El personal es amable y cortés?				
<b>03</b>	¿El personal es confidencial y es discreto?				
<b>04</b>	¿El personal respeta el orden de llegada del usuario?				
<b>05</b>	¿El personal está correctamente uniformado y aseado?				
<b>DIMENSIÓN: Tecnología/ Científica</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>06</b>	¿El personal de farmacia le brinda correctamente los medicamentos que se encuentran en la receta médica?				
<b>07</b>	¿El personal lo orienta sobre los medicamentos prescritos?				
<b>08</b>	¿El personal le brinda sesiones educativas mientras lo atiende?				
<b>09</b>	¿El personal demuestra seguridad y dominio con el tratamiento que le brinda?				
<b>10</b>	¿El personal le brinda alternativas de tratamiento e información nutricional, preventiva y/o socioeconómica?				
<b>DIMENSIÓN: Entorno</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>11</b>	¿El hospital está limpio y ordenado?				
<b>12</b>	¿El hospital está iluminado y ventilado?				
<b>13</b>	¿El hospital presenta avisos que faciliten la ubicación e información de los servicios?				
<b>14</b>	¿El hospital brinda seguridad (presencia de policía y/o serenazgo)?				
<b>15</b>	¿El hospital está abastecido de medicamentos?				
<b>TOTAL</b>					

## Anexo 04

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EVALUAR LA RELACIÓN DE TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

**TÍTULO DEL PROYECTO:** Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología Y Obstetricia, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2023

**PERSONAL INVESTIGADOR:**

**AUTOR:** Lic. Obst. Olaya Herrera de Hurtado, Estefanía Kassandra.

**ASESOR:** Dra. Baca Morán Yovany Fernández.

**VARIABLES DE ESTUDIO:**

**Variable 01:** Tiempo de espera.

**Variable 02:** Satisfacción del usuario.

#### II. SUGERENCIAS AL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos para las variables tiempo de espera y satisfacción del usuario ha sido revisado de forma integral, habiéndose planteado algunas sugerencias. Será sometido a una prueba piloto en una población similar en la que se pretende ejecutar la investigación.

III. Cumpliendo los parámetros adecuados, se ha validado como instrumento a utilizar en la investigación.

Tumbes, 11 diciembre del 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL Y EDUCACIÓN SUPERIOR

**Dr. Jhon Edwin Tzucque Ancajima**  
DIRECTOR

Ypanaque Ancajima Jhon  
Dr. Ciencias de la Salud

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS PARA EVALUAR LA RELACIÓN DE TIEMPO DE ESPERA Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

**TÍTULO DEL PROYECTO:** Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología Y Obstetricia, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarria, Tumbes-2023

**PERSONAL INVESTIGADOR:**

**AUTOR:** Lic. Obst. Olaya Herrera de Hurtado, Estefania Kassandra.

**ASESOR:** Dra. Baca Morán Yovany Fernández.

**VARIABLES DE ESTUDIO:**

**Variable 01:** Tiempo de espera.

**Variable 02:** Satisfacción del usuario.

**II. SUGERENCIAS AL INSTRUMENTO**

El instrumento de recolección de datos para las variables tiempo de espera y satisfacción del usuario ha sido revisado de forma integral, habiéndose planteado algunas sugerencias. Será sometido a una prueba piloto en una población similar en la que se pretende ejecutar la investigación.

**III.** Cumpliendo los parámetros adecuados, se ha validado como instrumento a utilizar en la investigación.

Tumbes, 11 diciembre del 2023

  
Mg. Carolina B. Henckell Espinoza  
OBSTETRA  
COP: N°20637

Mg. Henckell Espinoza Carolina B.  
Especialista en Alto Riesgo Obstétrico

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS PARA EVALUAR LA RELACIÓN DE TIEMPO DE ESPERA Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

**TÍTULO DEL PROYECTO:** Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología Y Obstetricia, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarria, Tumbes-2023

**PERSONAL INVESTIGADOR:**

**AUTOR:** Lic. Obst. Olaya Herrera de Hurtado, Estefania Kassandra.

**ASESOR:** Dra. Baca Morán Yovany Fernández.

**VARIABLES DE ESTUDIO:**

**Variable 01:** Tiempo de espera.

**Variable 02:** Satisfacción del usuario.

**II. SUGERENCIAS AL INSTRUMENTO**

El instrumento de recolección de datos para las variables tiempo de espera y satisfacción del usuario ha sido revisado de forma integral, habiéndose planteado algunas sugerencias. Será sometido a una prueba piloto en una población similar en la que se pretende ejecutar la investigación.

**III.** Cumpliendo los parámetros adecuados, se ha validado como instrumento a utilizar en la investigación.

Tumbes, 11 diciembre del 2023

  
Mg. Carolina B. Henckell Espinoza  
OBSTETRA  
COP: N°20637

Mg. Henckell Espinoza Carolina B.  
Especialista en Alto Riesgo Obstétrico

Anexo 05

**EsSalud**  
Hosp. Carlos A. Cortez Jiménez  
Red Asistencial Tumbes  
Mesa de Partes  
27 NOV 2023  
Hora: 2:14 P.M. Fecha: .....

**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

**SOLICITUD**

Solicito: Permiso para aplicación de Encuesta piloto.

**DIRIGIDO A:**  
Pérez Silva Víctor Manuel.  
Director Red Asistencial EsSalud-Tumbes.

Es grato dirigirme a su digno despacho para saludarlo y exponerle que, como parte del proyecto de investigación **"Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología Y Obstetricia, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2023"** para optar el grado de Magister en Gerencia de los Servicios de Salud, solicito ante Ud. Se brinde el permiso correspondiente para la aplicación de una prueba piloto que evalúe la relación del tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología Y Obstetricia, Hospital EsSalud-Tumbes; con fines de investigación.

**POR LO EXPUESTO:**  
Ante usted solicito acceder a mi petición.

Tumbes, 27 de noviembre del 2023


Olaya de Hurtado, Estefania Cassandra  
COP:37323

Anexo 06

Alfa de Cronbach del cuestionario tiempo de espera

		CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE			
		CUESTIONARIO DE TIEMPO DE ESPERA			Suma de Ítems
		1	2	3	
Muestra	1	5	4	5	14
	2	5	3	5	13
	3	3	2	4	9
	4	4	3	5	12
	5	5	3	5	13
	6	3	2	4	9
	7	4	3	5	12
	8	3	2	4	9
	9	4	3	5	12
	10	3	2	4	9
	11	3	2	4	9
	12	3	2	4	9
	13	4	2	5	11
	14	5	4	5	14
	15	3	2	4	9
VAR.P		0.69	0.51	0.25	1.45
K: El número de ítems					3
K - 1:					2
$\Sigma S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los ítems					1.45
$S_T^2$ : La Varianza de la suma de los ítems					3.80
$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach					
$\alpha =$		0.927			

$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$
--

## Anexo 07

### Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción de la atención

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE																	Suma de Items
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN																	
Dimensión 1. Humanística					Dimensión 2. Tecnología/científica					Dimensión 3. Entorno							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Muestra	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	42	
	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	42	
	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	43	
	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	42	
	6	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	51	
	7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	53	
	8	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	53	
	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
	10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51	
	11	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	53	
	12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	
	13	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	48	
	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
	15	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	56	
	VAR.P	0.20	0.20	0.12	0.06	0.12	0.22	0.22	0.43	0.20	0.40	0.24	0.24	0.20	0.24	0.33	3.40
	K: El número de ítems															15	
	K - 1:															14	
	$\sum S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los ítems															3.40	
	$S_T^2$ : La Varianza de la suma de los ítems															22.38	
	$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach																
	$\alpha = 0.909$																

FORMULA PARA CALCULAR ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Anexo 08



"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Tumbes, 11 de julio de 2025.

**OFICIO N° 01070-2025/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE**

Señora:  
**OLAYA HERRERA ESTEFANIA KASSANDRA.**  
Av. José Lishner Tudela # 109 - Corrales  
Presente.-

**ASUNTO** : SOBRE AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

**REFERENCIA** : a) CARTA DE PRESENTACIÓN N° 003-2025  
b) INFORME N° 072-2025/DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE-U.AP.DOC.INVG.

De mi mayor consideración;

Mediante el presente me dirijo a usted, para expresarle mis afectuosos saludos y en atención al documento de la referencia a), mediante el cual solicita autorización para recabar datos con fines de investigación, en el marco del de Proyecto de Tesis para la estudiante ESTEFANÍA KASSANDRA OLAYA HERRERA.

Ante ello, la Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia mediante el documento de la referencia b), informa que habiendo revisado el expediente presentado y habiendo cumplido con presentar los documentos exigidos a quienes se encuentran interesados en realizar investigaciones en seres humanos en nuestra institución es Factible atender su Solicitud, para que la estudiante ESTEFANÍA KASSANDRA OLAYA HERRERA ejecute su Proyecto de Tesis titulado "**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA, HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA, TUMBES - 2024**", debiendo cumplir con la aplicación del consentimiento informado para garantizar que la investigación se realice bajo los principios fundamentales del respeto por la vida, la salud, la autodeterminación, la dignidad y el bienestar de los sujetos a investigar, debiendo al finalizar el proceso realice la socialización de los resultados de la investigación científica en nuestra institución, se adjunta al presente el respectivo informe para su conocimiento y cumplimiento respectivo.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;

RRGDE  
C.c:  
Archivo  
FOLIOS: \_\_\_\_\_

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES  
HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 - TUMBES  
M.C. Raul Rivera Clavo  
DIRECTOR EJECUTIVO  
DNI 43601764 C.M.P. 82296

N° DOC.	02768608
N° EXP	02541248

HOSPITAL REGIONAL II-2 "JAMO" TUMBES  
Calle 24 de Julio N° 565 – Tumbes  
Página Web: [www.hrijt.gob.pe](http://www.hrijt.gob.pe)

"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

**INFORME N° 072-2025/DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE-U.AP.DOC.INVG**

**A :** DR. RAUL RIVERA CLAVO.  
 Director Ejecutivo del Hospital Regional II-2 JAMO-Tumbes  
**Asunto :** AUTORIZACION PARA EJECUCION DE PROYECTO.  
**Ref. :** REGISTRO 2691870  
**Fecha :** Tumbes, 09 de julio de 2025

GOBIERNO REGIONAL TUMBES  
 HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 TUMBES  
 SECRETARIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO  
**RECIBIDO**  
**09 JUL 2025**  
 Reg. N°: \_\_\_\_\_ Exp: \_\_\_\_\_  
 Hora: 3:24 P.M. Firma: \_\_\_\_\_

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia a través del cual, el Secretario Académico de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, solicita autorización para que la estudiante: Estefania Kassandra Olaya Herrera, pueda recabar datos con fines de investigación en el marco del proyecto de tesis titulado "Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2024", debo indicar lo siguiente:


1. Que la investigación científica en las diferentes ramas del saber humano es muy importante porque a través de ella, es posible encontrar nuevas evidencias científicas, tendientes a mejorar las políticas y estrategias de intervención y de esta forma contribuir al desarrollo y calidad de vida de la población.
2. Que entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Hospital Regional II-2 JAMO, el Convenio de Cooperación Interinstitucional se encuentra vigente.
3. Que se ha revisado el expediente presentado, el mismo que incluye los documentos exigidos a quienes se encuentran interesados en realizar investigaciones en seres humanos en nuestra institución.

Por lo expuesto, teniendo en consideración que la ejecución de una tesis, es exigencia para que los estudiantes puedan concretizar su formación profesional y no se vean frustrados en su proyecto de vida, en opinión de la Unidad de Apoyo la Docencia e Investigación que represento, es factible otorgar las facilidades para que la interesada ejecute su tesis, con la observación que cumpla con la aplicación del consentimiento informado para garantizar que la investigación se realice bajo los principios fundamentales del respeto por la vida, la salud, la autodeterminación, la dignidad y el bienestar de los sujetos a investigar así como al final del proceso, realice la socialización de los resultados de la investigación científica en nuestra institución. Salvo mejor opinión de la máxima autoridad de la institución.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para testimoniarte los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

REG. DOC: 02758796  
 REG. EXP: 02541248

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES  
 Hospital Regional "JAMO" II-2 TUMBES  
  
**Dra. Amparito Calle Cáceres**  
 JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA  
 COP. 1987

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Deseo participar en el estudio “Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2025”. Que será realizado por la Lic. Obst. Olaya Herrera de Hurtado Estefania Kassandra, asesorada por Dra. Fernández Baca Moran, Yovany. el objetivo de identificar la relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia. Informada de ello, soy sensata del proceso de la presente investigación, el cual no se menciona los datos de los participantes, teniendo plena libertad de retirar mi consentimiento en cualquier etapa y desistir de participar del presente estudio sin que ello genere algún perjuicio y/o gastos.

Tumbes, del 2025

\_\_\_\_\_  
Lic. Obst Olaya Herrera de Hurtado  
Estefania Kassandra

\_\_\_\_\_  
Firma del Informante

## Anexo 10: Matriz de consistencia

### Título de la investigación: Tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2025

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2025?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación entre tiempo de espera y satisfacción del usuario en consultorios externos de Ginecología y Obstetricia, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2025.</p>	<p><b>General:</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.</p>	<p><b>Variable N° 01:</b></p> <p>Tiempo de espera</p>	<p>Tiempo de espera</p>	<p>Tiempo de espera en admisión.</p> <p>Tiempo de espera en sala de espera.</p> <p>Tiempo de atención en consultorio.</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo de corte transversal.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Régimen de investigación: Libre</p> <p>Población: 4276 usuarios</p>
<p><b>Específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es el tiempo de espera del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025?</p> <p>b) ¿Cómo es la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p>a) Determinar el tiempo de espera del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.</p> <p>b) Identificar la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José</p>	<p><b>Específicas:</b></p> <p>a) Existe relación significativa entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.</p> <p>b) Existe relación significativa entre tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción de la</p>	<p><b>Variable N° 02:</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Humanística</p> <p>Tecnológica - científica</p>	<p>Atención basada en cuidado y precaución.</p> <p>Trato amable y cortez.</p> <p>Privacidad y confidencialidad.</p> <p>Respeto por orden de llegada de usuarios.</p> <p>Personal uniformado correctamente y aseado.</p> <p>Eficacia en el servicio.</p> <p>Dominio y seguridad en recetar medicamentos.</p>	<p>Muestra: 353 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Análisis estadístico: Coeficiente Rho de Spearman</p>

Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025?	Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.	atención del usuario en consultorios			Brinda sesiones educativas.	
c) ¿Cuál es la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025?	c) Establecer la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.	externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.			Orientación del servicio. Brinda alternativas de tratamiento.	
d) ¿Cómo es la relación entre tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025?	d) Determinar la relación entre tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.	c) Existe relación significativa entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.		Entorno	Orden y limpieza en hospital. Ventilación e iluminación adecuada en el hospital. Señalización adecuada en el hospital. Seguridad en el hospital. Abastecimiento y disponibilidad de medicamentos.	
e) ¿Cuál es la relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025?	e) Identificar la relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención del usuario en consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-Tumbes-2025.					

## Anexo 11: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	ÍTEMS E INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO		
TIEMPO DE ESPERA	Tiempo que el usuario espera hasta ser atendido en el servicio de salud.	Implica el tiempo transcurrido desde la llegada del usuario hasta la atención en el consultorio de ginecología y obstetricia.	Tiempo de espera	01: Tiempo de espera en admisión. 02: Tiempo de espera en sala de espera. 03: Tiempo de atención en consultorio.	Ordinal policotómica Más de 2 horas= Tiempo de espera muy largo 1 a 2 horas= Tiempo de espera largo = 31 a 59 min= Tiempo de espera moderado 16 a 30 min= Tiempo de espera corto 10 a 15 min= Tiempo de espera muy corto	Cuestionario		
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	ÍTEMS E INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es la respuesta emocional del usuario(a) como procedente de su percepción de la atención con las expectativas que posee.	Es la complacencia del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia.	Humanística	01: Atención basada en cuidado.	Ordinal policotómica 1= No Satisfecho 2= Poco Satisfecho 3=Satisfecho 4= Muy Satisfecho	Cuestionario		
				02:Trato amable y cortés.				
				03: Privacidad y confidencialidad.				
				04: Respeto por el orden de llegada.				
				05:Personal uniformado correctamente y aseado.				
			Tecnológica - Científica	06: Eficacia en el servicio.			Ordinal policotómica 1= No Satisfecho 2= Poco Satisfecho 3=Satisfecho 4= Muy Satisfecho	
				07: Dominio y seguridad en recetar medicamentos.				
				08: Brinda sesiones educativas.				
				09: Orientación del servicio.				
				10: Brinda alternativas de tratamiento.				
			Entorno	11: Orden y limpieza en hospital.				Ordinal policotómica 1= No Satisfecho 2= Poco Satisfecho 3=Satisfecho 4= Muy Satisfecho
				12: Ventilación e iluminación adecuada en el hospital.				
				13: Señalización adecuada en el hospital-.				
				14: Seguridad en el hospital.				
				15: Abastecimiento y disponibilidad de medicamentos.				