

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD POSTGRADO**  
**Escuela de Doctorado**



**Tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio  
de medicina del Hospital La Caleta, Chimbote 2015**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor de DOCTOR EN GESTIÓN EN SALUD

Elaborado por :

CANO MEJIA JENNY EVELYN

CHIMBOTE

2017

## Resumen

Garantizar la salud es uno de los retos de los Sistemas de Salud en todo el mundo y en el Perú es un derecho que se encuentra garantizado en la Constitución, sin embargo; aún existen rezagos importantes en relación con la calidad y la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios médicos de las diversas instituciones del estado tales como: Es Salud, MINSA, Sanidad de las Fuerzas Policiales. En virtud de lo descrito, este estudio tuvo como objetivo general, determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina del Hospital La Caleta, Chimbote- 2015. Se utilizó el diseño metodológico No experimental; con estudio de tipo transversal relacional, se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa del servicio de medicina externa. Cuya muestra estuvo constituida por 80 usuarios. En cuanto a los resultados obtenidos, se encontró que el menor tiempo de espera, influye en la satisfacción del usuario de consulta externa, el mayor tiempo de espera se relaciona con la insatisfacción. En cuanto al tiempo de espera promedio para que el usuario sea atendido en consulta externa es de cuatro horas con cincuenta y cuatro minutos, y corresponde al 57.5% de usuarios insatisfechos. Se encontró que en las dimensiones de la calidad trabajadas se registra significativos porcentajes de insatisfacción, siendo mayor en la dimensión elementos tangibles (83.75%) y capacidad de respuesta (80%), y el menor porcentaje en la dimensión empatía (68.75%). Finalmente, entre las causas específicas de insatisfacción lo relacionado con el equipamiento de los consultorios en primer lugar 92.5% de insatisfacción.