

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**Satisfacción por la calidad de atención y su relación  
con el tiempo de espera en los usuarios externos del  
Instituto Nacional de Oftalmología – 2016**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia con  
mención en Servicios de Salud

**AUTOR**

Rocío del Pilar BERNEDO ESPINOZA

**ASESOR**

Edna RAMÍREZ MIRANDA

Lima – Perú

2017

## RESUMEN

**Objetivo.** - Determinar la satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología 2016. **Metodología.** - Es un estudio de alcance cuantitativo ya que los datos obtenidos fueron sometidos a interpretaciones estadísticas, de diseño descriptivo correlacional de corte transversal, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de auto aplicación SERVPERF adaptado y validado y una guía de registro de tiempos. La muestra estuvo constituida por 113 usuarios que acudieron al consultorio y que aceptaron participar en el estudio. **Resultados:** 80,5% se encuentran satisfechos con el respeto a la programación y orden de llegada; 79,6%(90) se encuentran satisfechos con la atención porque inspira confianza, 68.1%(77) se encuentra satisfecho porque la atención es rápida, y 32.7%(37) insatisfechos por la atención en farmacia. 74.31%(84) se encuentran satisfechos en relación a que contestaron dudas respecto a su salud; un 26.5%(30) estuvo insatisfecho porque el personal no es suficiente para informar y orientar.

**Conclusiones:** La mayoría de los usuarios externos se sintieron “satisfechos” por la calidad de atención en la consulta ambulatoria en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles y seguridad en el INO. Un menor porcentaje estuvieron “insatisfechos” por demora en la programación de citas, la farmacia no tiene algunos medicamentos, no contestaron dudas sobre su tratamiento y escaso personal para informar y orientar. El tiempo promedio utilizado por el usuario del INO en todo el proceso de consulta externa es de 112 minutos. No se encontró relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

**Palabras clave:** satisfacción con la calidad de atención, tiempo de espera, usuario externo.

## ABSTRACT

**Objective.** - To determine the satisfaction with the quality of care and its relation with the waiting time in external users of the National Institute of Ophthalmology 2016. **Methodology.** - It is a study of quantitative scope since the data obtained were subjected to statistical interpretations, of cross-sectional descriptive correlational design, the instrument used was an internationally validated and adapted SERVPERF self-administered questionnaire, for which it was submitted to a new validation by experts. The sample consisted of 113 users who attended the clinic and who agreed to participate in the study. **Results:** 80.5% are satisfied with respect to the schedule and order of arrival; 79.6% (90) are satisfied with the care because it inspires confidence, 68.1% (77) is satisfied because the care is fast, and 32.7% (37) are dissatisfied with the pharmacy care. 74.31% (84) are satisfied in relation to answering questions regarding their health; 26.5% (30) was dissatisfied because the staff is not enough to inform and guide.

**Conclusions:** Most of the external users felt "satisfied" by the quality of attention in the ambulatory consultation in the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, tangible aspects and safety in the INO. A smaller percentage were "dissatisfied" due to delay in the scheduling of appointments, the pharmacy does not have some medications, they did not answer doubts about their treatment and scarce personnel to inform and guide. The average time used by the INO user throughout the external consultation process is 112 minutes. No statistically significant relationship was found between both variables.

**Key words:** satisfaction with quality of care, waiting time, external user.