

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**“RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN  
EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN  
CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL  
HOSPITAL II ESSALUD HUÁNUCO AÑO 2018”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: CESAR LOPEZ GODOY**

**ASESORA: DRA. MARIA DEL PILAR MELGAREJO FIGUEROA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a mi noble profesión, a mis pacientes, a mis colegas Obstetras, a mis hijos Paulo y Leonardo, a mi noble esposa Diana y a los que me dieron la vida Feliciano y Nolasco.

## **AGRADECIMIENTO**

Eternamente agradecido a la Obstetra María del Pilar Melgarejo, Obstetra Digna Manrique, por su apoyo en la realización de la presente investigación.

## RESUMEN

En la presente investigación **Título:** Relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología, realizado en el Hospital II Essalud Huánuco, el año 2018. **Objetivo general:** Fue determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología. **Diseño:** Epidemiológico Descriptivo. **Tipo:** Observacional, transversal. **Nivel:** Correlacional. **Muestra:** De una población total de 2980, se obtuvo el tamaño de muestra probabilística de 93 pacientes. **Resultados:** El tiempo promedio de espera previo a la entrada del hospital fue de 1 hora 56 minutos; tiempo previo a la atención en admisión fue de 15 minutos 48 segundos; tiempo promedio de espera previo a la atención en el consultorio de ginecología fue de 1 hora 43 minutos; siendo el tiempo promedio total de espera en el sistema de 5 horas 12 minutos. Tiempo promedio de atención recibida en el consultorio fue de 11 minutos. El costo calculado por esperar un cliente, durante 1 hora es 5.38 soles; El costo total, es decir, del paciente y del hospital, por esperar una hora es de 57.11 soles. **Conclusiones:** Los resultados del tiempo de espera en el sistema y en cada proceso de atención, permitió conocer los cuellos de botella en los diferentes procesos, también permitió saber el tiempo que esperan en el sistema para ser atendido se encontraban por encima de los estándares internacionales, lo que en términos de costo calculado implica horas dejadas de trabajar, sobre costo por esperar para el paciente y para la institución de salud.

**Palabras clave:** Tiempo de espera, costo de atención.

## ABSTRACT

In the present investigation **Title:** Relation of the waiting time with the cost in the user of health care in the external gynecology office, executed in Hospital II Essalud Huánuco, in 2018. **General objective:** It was to determine the relationship of waiting time with the cost in the user of health care in external gynecology offices. **Design:** Observational, descriptive, cross-sectional. **Level:** correlational. **Sample:** From a total population of 2980, the probabilistic sample size of 93 patients was obtained. **Results:** The average waiting time before entering the hospital was 1 hour 56 minutes; time prior to admission care was 15 minutes 48 seconds; average waiting time prior to care in the gynecology office was 1 hour 43 minutes; the total average waiting time in the system being 5 hours 12 minutes. Average time of care received in the office was 11 minutes. The cost calculated for waiting for a customer for 1 hour is 5.38 soles; The total cost, that is, of the patients and the hospital, for waiting one hour is 57.11 soles. **Conclusions:** The results of the waiting time in the system and in each service process, allowed to know the bottlenecks in the different processes, it also allowed to know the time they wait in the system to be attended were above international standards; which in terms of calculated cost implies hours stopped working, over cost of waiting for the patient and for the health institution.

**Keywords:** Waiting time, cost of care.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	
1.1. Fundamentación del problema	10
1.2. Justificación e importancia de la investigación	11
1.3 Viabilidad de la investigación	12
1.4 Limitaciones	12
1.5 Formulación del problema	13
1.5.1 Problema general	13
1.5.2 Problemas específicos	15
1.6 Formulación de objetivos	15
1.6.1. Objetivo general	15
1.6.2 Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	
2.1 Formulación de las hipótesis y/o sistema de hipótesis	17
2.1.1 Hipótesis general	
2.1.2 Hipótesis específicas	
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3. Definición operacional de las variables	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	
3.1 Antecedentes de investigación	20
3.2 Bases teóricas	22
3.3 Bases conceptuales	24

<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO</b>	
4.1 Ámbito de estudio	25
4.2 Tipo y nivel de investigación	25
4.3 Población y muestra	25
4.4 Diseño de investigación	26
4.5 Técnicas e instrumentos	26
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	27
4.7 Aspectos éticos	28
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
5.1 Análisis descriptivo	29
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	36
5.3 Discusión de resultados	37
5.3 Aporte científico de la investigación	39
<b>CONCLUSIONES</b>	40
<b>SUGERENCIAS</b>	41
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	42
<b>ANEXOS</b>	

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis presenta la medición de los tiempo de espera en el sistema y en los diferentes procesos de atención al ser atendidos en la consulta externa de ginecología del Hospital II Essalud, y el costo que implica esperar, tanto para el paciente y para la institución prestadora de la atención. Se entiende por tiempo de espera como el tiempo que los pacientes tienen que esperar antes de ser atendido por el personal asistencia o el uso de los servicios de salud que necesita y se entiende como costo de atención o coste al gasto económico que representa la prestación de un servicio ya sea por parte del paciente y/o de la institución prestadora de atención. Los tiempo de espera en los diferentes trabajos de investigación revisadas se encontró un promedio de 2h en el Perú, en algunos países desde 42 minutos hasta 188 minutos y un costo promedio de la atención de 4 dólares; La Carta del Paciente<sup>16</sup> del Gobierno del Reino Unido (RU), publicado por la Baronesa Cumberlege el año 1992, nos refiere que una de las causas de frustración de los pacientes, referido al tiempo de espera en consultas externas, es cuando se les deja espera por más de 30 minutos.

En la presente investigación, se halló los tiempo de espera, mediante la medición personalizada es decir por cada paciente, las líneas de espera se representó con la notación de Kendal y con los cálculos según el modelo Markoviano, medido en horas y minutos, respecto al costo se consideró los pasajes, alimentos, horas de permiso, sueldo del paciente, asimismo como de los proveedores de salud, medido en soles.

Los hallazgos respecto al tiempo de espera y del costo de atención, nos permiten conocer por primera vez en el Hospital II Essalud, lo muy alejado que se encontraba de los estándares permitidos y considerados como razonables, siendo como promedio de espera como de un turno de trabajo de seis horas, para tan solo ser atendido en promedio 11 minutos, esto implica sinceramente, directamente en la calidad de servicio que como entidad prestadora de servicios de salud se brinda, repercutiendo directamente en la economía del paciente y de la institución.



La presente investigación y como cliente interno del Hospital II Essalud, presento como un modo de contribuir, ayudar a los planificadores de salud, como a los prestadores de atención directa, elementos que permitan abordar el problema de una manera más integral y científica.

## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Fundamentación del problema de investigación**

La Superintendencia de Salud, realizó un estudio el año 2015, respecto al tiempo de espera donde concluye que el tiempo de espera promedio desde que un paciente llega a un establecimiento de salud, público o privado, hasta que es atendido en un consultorio médico aumentó en el 2015 a 104 minutos, el 2014 el promedio del tiempo de espera, fue de 84 minutos.

Los tiempos de espera antes de ser atendidos constituyen un problema de satisfacción en los usuarios, ya que, para ser atendidos unos 12 minutos en promedio, tienen que esperar en EsSalud 81 minutos, en los hospitales del MINSA es de 148 minutos<sup>1</sup>, esto evidentemente constituye un problema de insatisfacción del usuario.

Asimismo, SUSALUD, encontró en la investigación que realizó el año 2015, en diferentes establecimientos, concluye que hay diferencias abismales respecto a la percepción, por ejemplo, en las clínicas privadas la percepción de la satisfacción, estuvieron satisfechos con la atención recibida el 93.2%, la sanidad de las fuerzas armadas y policiales 90.9%, los hospitales del Ministerio de Salud y gobiernos regionales 72% y lo más bajo en Essalud 64.9%.

La búsqueda de la satisfacción del usuario es un principio primordial al momento de ofertar servicios, frente a ello los diferentes órganos nacionales e internacionales han ido implantando Sistemas, herramientas, leyes, normas, etc. A fin de conseguir este fin primordial, para dar solución a los principales problemas que intervienen para la insatisfacción del usuario, entre ellos el tiempo que tienen que esperar para recibir una atención.

El tiempo es el valor máspreciado de las personas, por ello una demora “exagerada” de un promedio de 100 minutos, para ser atendidos en promedio solo 12 minutos, evidentemente es lo que más insatisfacción provoca en los usuarios y en término de costos, constituye un gasto adicional, tanto para la misma persona y por las horas que se deja de laborar al solicitar permisos para efectivizar la atención ambulatoria.

## **1.2 Justificación e importancia**

Los motivos que me llevó a desarrollar la presente investigación, en pacientes del consultorio de ginecología son porque el cien por ciento de usuarios de estos consultorios son mujeres y muchos de ellos son gestantes, y consideramos que el tiempo es valioso por las múltiples ocupaciones familiares y laborales que desarrolla hoy en día la mujer.

En términos económicos la gente valora su tiempo y en salud es una variable importante, ya que todos valoramos nuestro tiempo. Sin embargo, hay algunas características que se diferencian según la edad, pues conforme avanza la edad la disponibilidad de tiempo es menor; a mayor edad mayor responsabilidad por lo tanto mayor valor del tiempo. Y personas con mayores ingresos valoran más su tiempo. Por lo tanto, el tiempo gastado en la adquisición de servicios constituyen una sustancial porción de los costos económicos.

A todo este problema se suma la calidad de atención que ofrece la institución a sus asegurados, por parte del personal asistencial quienes en su mayoría se encuentran disconformes con el trabajo, limitándose a cumplir simplemente las labores asignadas, siendo presa del sistema que solo exige producción en desmedro de la calidad, esta variable es una característica que influye enormemente en la demanda de atención en el hospital nivel II EsSalud, así mismo, la cultura o idea creada que tiene el usuario respecto a los medicamentos, considerándolos de mala calidad y que siempre recetan lo mismo para todo mal lo que crea una percepción negativa de los medicamentos que expende el Hospital II EsSalud.

Es importante realizar este estudio ya que EsSalud corre el riesgo de perder usuarios con aportes económicos altos, asimismo, sino se corrige, la insatisfacción es cada vez mayor lo que se traduce en un problema de salud pública.

Razón por el cual como cliente interno de EsSalud decidí investigar cuanto es el tiempo de espera y cuanto es el costo de ese tiempo de espera, en términos de tiempo y costos monetarios, información que servirá a las autoridades de EsSalud, para tomar decisiones en mejorar los tiempos de espera en los diferentes procesos de atención.

### **Importancia o propósito**

El propósito es determinar el tiempo de espera en el sistema y el costo que implica el tiempo de espera en pacientes atendidos en consultorios de ginecología en el Hospital II EsSalud Huánuco.

### **1.3 Limitaciones**

- Falta de cooperación por parte de las usuarias en brindar información, respecto al ingreso económico.
- La mayoría de los pacientes no realizan las colas personalmente, sino sus reemplazos.

### **1.4 Viabilidad de la investigación**

Este proyecto fue posible gracias al apoyo recibido de los profesionales que colaboraron en el estudio con los datos disponibles para realizar este estudio.

## **1.5. Formulación del problema**

Lo mencionado con anterioridad hace plantearnos la siguiente interrogante:

### **1.5.1. Problema general**

¿Cómo es la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018?

### **1.5.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuánto es el tiempo de espera en el sistema y en cada proceso de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018?
2. ¿Cuánto es el costo del tiempo de espera de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco Año 2018?
3. ¿Cuánto es la velocidad de llegada del cliente al sistema, en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018?
4. ¿Cuánto es el Tiempo entre llegadas del cliente al sistema, en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018?
5. ¿Cuánto es la velocidad del servicio en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018?
6. ¿Cuánto es el tiempo entre servicios en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018?

7. ¿Cuánto es el número de unidades en el sistema en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018?
8. ¿Cuánto es el Tiempo en el cual una unidad está en el sistema en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018?
9. ¿Cuánto es el costo por esperar, costo por mantener un cliente esperando una hora, en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018?
10. ¿Cuánto es el costo por mantener un servidor trabajando una hora, en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018?
11. ¿Cuánto es el costo por mantener clientes esperando, en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018?
12. ¿Cuánto es el costo por mantener servidores trabajando, en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018?
13. ¿Cuánto es el costo total, en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018?
14. ¿Cuánto es el costo del tiempo de espera en la demanda de atención según perdida horas hombre trabajo en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018?

## **1.6. Formulación de Objetivos generales y específicos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

1. Conocer el tiempo de espera en el sistema y en cada proceso de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018.
2. Conocer el costo en el tiempo de espera de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco Año 2018.
3. Determinar la velocidad de llegada del cliente al sistema, en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018.
4. Determinar el Tiempo entre llegadas del cliente al sistema, en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018.
5. Conocer la velocidad del servicio en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018.
6. Conocer el tiempo entre servicios en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018.
7. Determinar el número de unidades en el sistema en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018.

8. Determinar el Tiempo en el cual una unidad está en el sistema en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018.
9. Determinar el costo por esperar, costo por mantener un cliente esperando una hora, en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018.
10. Determinar el costo por mantener un servidor trabajando una hora, en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018.
11. Determinar el costo por mantener clientes esperando, en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018.
12. Conocer el costo por mantener servidores trabajando, en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018.
13. Determinar el costo total, en la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018.
14. Determinar el costo del tiempo de espera en la demanda de atención según perdida horas hombre trabajo en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco 2018.



## CAPÍTULO II

### SISTEMA DE HIPÓTESIS

#### 2.1. Formulación de Hipótesis generales y específicos

##### 2.1.1 Hipótesis de Investigación

$H^i_1$  = El tiempo de espera en el sistema es largo en la demanda de atención en los consultorios externos del Hospital II EsSalud Huánuco.

$H^o_2$  = El tiempo de espera en el sistema es corto en la demanda de atención en los consultorios externos del Hospital II EsSalud Huánuco.

$H^i_1$  = El costo del tiempo de espera es elevado en la demanda de atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco

$H^o_2$  = El costo del tiempo de espera no es elevado en la demanda de atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco

#### Variables

##### **Independiente:**

Tiempo de espera en la atención de los consultorios externos de ginecología.

##### **Dependiente:**

Costo del tiempo de atención en los consultorios externos de ginecología.

##### **Intervinientes:**

✓ Ingresos

## 2.2. Operacionalización de variables:

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO	ESCALA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: TIEMPO DE ESPERA</b>					
Promedio de minutos que transcurren en cada proceso de atención desde el momento en que el usuario llega al establecimiento y solicita la atención en consulta externa.	Será a través de la recolección de datos de los/las usuarias de consulta externa y que cumplen con los criterios de inclusión - exclusión, y registrar los hallazgos en la guía de entrevista.	Parámetros de tiempo de espera	$\lambda =$ Velocidad de llegada (clientes/tiempo)	Cuantitativa	Razón
			$1/\lambda =$ Tiempo entre llegadas		
			Tiempo en el cual una unidad está en el sistema $W_s = \frac{1}{\mu - \lambda}$		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: COSTO DE ATENCIÓN</b>					
El costo o coste es el gasto económico que representa la prestación de un servicio.	Será a través de la recolección de datos registrados en la guía de entrevista a realizar a usuarios que convierte en pérdida horas hombre trabajo en términos de costo.	Parámetros del costo de atención	$C_w =$ Costo por esperar, costo por mantener un cliente esperando una hora	Cuantitativa	Razón
			$C_s =$ Costo por mantener un servidor trabajando una hora		
			Costo por mantener clientes esperando = $L_q C_w$		
			Costo por mantener servidores trabajando = $s C_w$ ; $s =$ número de servidores		
			Costo Total = $L_q C_w + s C_s$ ; $L_q =$ Longitud de cola		

## **2.2 Definición Operacional de las variables**

**2.3.1.-Tiempo de espera.-** Se realizó a través de la recolección de datos de los/las usuarias de consulta externa y que cumplen con los criterios de inclusión - exclusión, y registrar los hallazgos en la guía de entrevista.

**2.3.2.- Costo de atención.-** Se realizó a través de la recolección de datos registrados en la guía de entrevista a realizar a usuarios que convierte en perdida horas hombre trabajo en términos de costo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes de investigación**

Según Barrón L. en su investigación “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”, México, 2012, reporta que el 29.3 % de los usuarios en estudio esperaron más de dos horas antes de recibir atención médica, encontrando que el IMSS es la institución con mayor tiempo de espera para recibir consulta en promedio (91.7 minutos); seguida del ISSSTE (Federal y Estatal), con 78.7 minutos, con lo cual concluye que los tiempos de espera en México aún continúan siendo largos<sup>2</sup>.

Ortiz R, et al. En un estudio realizado en 15 hospitales en la Ciudad de Hidalgo México sobre la consulta externa en instituciones, cuya muestra estuvo conformada por 9936 encuestados, se encontró que, del 28,63 % de los usuarios que percibieron una mala calidad de atención, de los cuales el 72,93 % manifestaron haber esperado más de 60 min. Antes de ser atendidos, de ellos el 67,33 % refirieron haber esperado hasta 2 horas, de los cuales el 70,17 % por ciento lo consideraron como una mala calidad de atención.

Asimismo, los usuarios que manifestaron percibir mala calidad, afirmaron tiempos de espera superiores a 2 horas, por otro lado, los usuarios que consideraron como mala calidad de atención y tuvieron esperas prolongadas, el 62,6 % fueron atendidos en Hospitales de la seguridad social<sup>3</sup>.

En Lima Perú, los investigadores Gutiérrez Ericsson, Ramos Willy y *et al.*,<sup>4</sup> realizaron la investigación científica denominada: Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima, los autores plantearon como objetivo determinar la influencia del tiempo de espera sobre la satisfacción del usuario en la farmacia central del Hospital Nacional Dos de Mayo, realizaron un estudio observacional,

transversal, prospectivo, donde se registró los tiempos de espera por cada subproceso de atención, evaluando el nivel de satisfacción del usuario según una escala Likert; teniendo como resultados: El tiempo de espera fue significativamente mayor en el subproceso de facturación ( $p < 0,001$ ), el tiempo de espera menor a 20 minutos fue un predictor de satisfacción del usuario (OR: 4,6 [1,1-18,3];  $p < 0,05$ ) independientemente de los otros factores; los investigadores concluyeron que el tiempo de espera prolongado principalmente en el subproceso de facturación, condiciona un bajo nivel de satisfacción del usuario en la farmacia central.

Thao S, Mai E, Ngoc T, et al. Investigadores en Vietnam en el año 2018, mediante un estudio transversal en un hospital nacional, midieron el tiempo de espera en cada proceso en 7931 pacientes que visitaron el hospital, el 52.3% eran mujeres, el 46.3%, tenían entre 60 y 80 años y el 64.8% se registraron entre las 5:30 y las 9:30h, asimismo hallaron el tiempo medio de espera total de 104,1 minutos<sup>7</sup>.

Dinh T, Van U, Minh V, et al. En un estudio transversal realizada de junio de 2014 a junio del 2015, en la consulta externa del Hospital Viet Duc, en Vietnam, el tiempo de espera desde el registro hasta el diagnóstico preliminar, en el 2014 fue de 50.41 minutos y en el 2015 de 42.05 minutos, el mismo estudio refieren que en Nigeria, el 60% de los pacientes tuvieron que esperar entre 90 y 180 minutos para recibir el examen, incluso en los EEUU., el tiempo de espera de los pacientes fue de 60 minutos en Atlanta y 188 minutos en Michigan. Este problema es peor en los países con una proporción baja de proveedor por paciente<sup>8</sup>.

En el estudio transversal diseñado por el Banco Mundial en marzo 2020, donde se midió el tiempo de espera de los pacientes ambulatorios en los centros de salud de Vietnam, se extrajeron datos de 4949 de pacientes ambulatorios en hospitales de distrito (DH) y 1724 pacientes ambulatorios en centros de salud comunales (CHC), en ambos niveles de atención se encontraron diferencias,

tiempo de espera promedio de pacientes ambulatorios de 32.58 minutos en los hospitales de distrito y de 11.58 minutos en centros de salud comunales, el tiempo de espera que se hace referencia en el presente estudio consiste el número de minutos que cada paciente pasó esperando desde su llegada al establecimiento de salud (DH y CHC) hasta ser atendido<sup>12</sup>.

Los tiempos de espera prolongado en los diferentes procesos de atención, afecta el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de los servicios, al respecto la OMS ha identificado cinco problemas principales que pueden causar tiempo de espera prolongado o no, son: cita, numeración de tickets, llegada tardía del médico, llegada anticipada del paciente y lista de distribución de pacientes<sup>13</sup>.

Neke N, Reifferscheid A, Buchberger B, et al. El tiempo y costo asociado a la atención pre natal en clínicas de salud móviles, en Tanzania, para el estudio crearon dos grupos, uno con mujeres que viajaron más de 1.5 horas a las clínicas de salud móviles y otro grupo de mujeres que viajaron dentro de las 1.5h, para cada grupo el costo total del tiempo por visita (en horas) se estimó US \$ 2.88 (DE 1.27) para las mujeres que viajaron menos de 1.5 horas y \$ 5.02 (DE 1.81) para los que viajaron más de 1.5h. Los costos incluidos fueron por los servicios que representan el 59% del total de los gastos de bolsillo pagados por la mujer embarazada, además que existen costos ocultos asociados al transporte, costos de alimentos, estimándose que estos costos directos representan aproximadamente el 50% de todos los costos directos<sup>14</sup>.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Tiempo de espera**

Para un buen entendimiento del estudio del tiempo es preciso entender que es un estándar del tiempo, como lo define Fred E. Meyers<sup>6</sup>: “Es el tiempo requerido para elaborar un producto en una estación de trabajo con las tres condiciones siguientes:

1. Un operador calificado y bien capacitado

2. Que trabaja a una velocidad o ritmo normal, y
3. Hace una tarea específica.

Por lo tanto, el tiempo de espera es un tipo de tiempo aleatorio, dependiente de variables aleatorias, también es conocido como el tiempo de Markov.

El tiempo de espera también se define como el tiempo que los pacientes tienen que esperar antes de encontrarse con el personal clínico o el uso de los servicios de salud que necesita<sup>9-10</sup>.

El Banco Mundial define al tiempo de espera del paciente ambulatorio como al número total de minutos que cada paciente pasó esperando desde su llegada al establecimiento de salud hasta ser atendido<sup>11</sup>.

El informe del Instituto de Medicina de los Estados Unidos “Cruzando el abismo de calidad<sup>15</sup>” describe un marco de seis principios rectores para mantenerse a la vanguardia en un sistema de prestación de atención médica más competitivo, uno de estos principios que se relacionan con la presente investigación es la capacidad de brindar una atención oportuna y reducir los retrasos perjudiciales.

La Carta del Paciente<sup>16</sup> del Gobierno del Reino Unido (RU), publicado por la Baronesa Cumberlege el año 1992, de los nueve estándares, el sexto estándar aborda una de las principales causas de frustración de los pacientes, referido al tiempo de espera en consultas externas, la propuesta en éste caso de la carta es que los pacientes deben tener una cita específica y recibir una explicación completa y una disculpa si se les deja esperando por más de 30 minutos.

### **3.2.2 Costo de atención**

#### **3.2.2.1 Costo**

Es la medición, en términos monetarios, de la cantidad de recursos utilizados para un propósito u objetivo de costos<sup>5</sup>, en este caso para la obtención de un servicio de atención.

#### **3.2.2.1 Clasificación de costos**

Los costos se han clasificado tradicionalmente en:

- Costos de Materiales directos, como pueden ser materia prima, son aquellos costos que forman efectivamente parte del producto terminado y comprende los costos de adquisición de los materiales directos<sup>5</sup>.
- Costos directos e indirectos: Los costos directos son costos específicamente imputables o asignables a un objeto de costos<sup>5</sup>; ejemplo mano de obra. Los costos indirectos, se caracterizan porque no es fácil medir directamente, que porción del costo es atribuible a un solo objeto de costo<sup>5</sup>; ejemplo consumo de electricidad.

### **3.3 Bases conceptuales**

**3.3.1.-Tiempo de espera.-** Promedio de minutos que transcurren en cada proceso de atención desde el momento en que el usuario llega al establecimiento y solicita la atención en consulta externa

**3.3.2.- Costo de atención.-** El costo o coste es el gasto económico que representa la prestación de un servicio.



## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. **Ámbito**

El estudio se realizó en el hospital II EsSalud Huánuco.

#### 4.2. **Tipo y nivel de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Observacional, porque no se manipularon las variables.

Prospectivo, porque los datos se recogieron a medida que fueron ocurriendo los hechos.

##### **Nivel de investigación**

Correlacional, porque relacionará ambas variables.

#### 4.3. **Población y muestra**

Se considera población en estudio a todos los asegurados que acuden buscando atención en consultorios externos de ginecología:

- De lunes a viernes: Turnos mañana: 100 pacientes, sábados: 40
- De lunes a viernes: Turnos tardes: 100, haciendo un total de 240 semanales, en un mes 960 pacientes en promedio y en tres meses: 2980 pacientes en promedio.

##### **Muestra**

Para el tamaño de la población:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Error admitido = 10% = 0.1

Z=1.96

IC= 95%

p= 0.5

q=0.5

N= 2980

$Z^2= 3.84$

$E^2= 0.01$

Haciendo los cálculos  $n = 93.003$  es decir 93 pacientes

### Muestreo

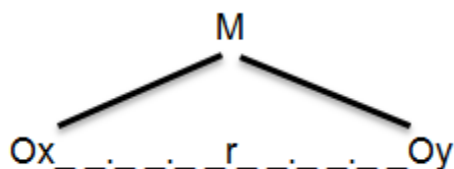
Probabilístico bajo la modalidad aleatorio simple con randomización.

### 4.4. Diseño de investigación

Epidemiológico

Descriptivo de dos variables.

Diagramas:



M= Muestra

Ox= Tiempo de Espera

Oy= Costo del Tiempo

r = Representa la relación de ambas variables

### Método de investigación

Cuantitativo, porque se presentan los datos a través de números en tablas y figuras.

### 4.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 4.5.1. Técnica

Encuesta

Observación

#### 4.5.2. Instrumentos

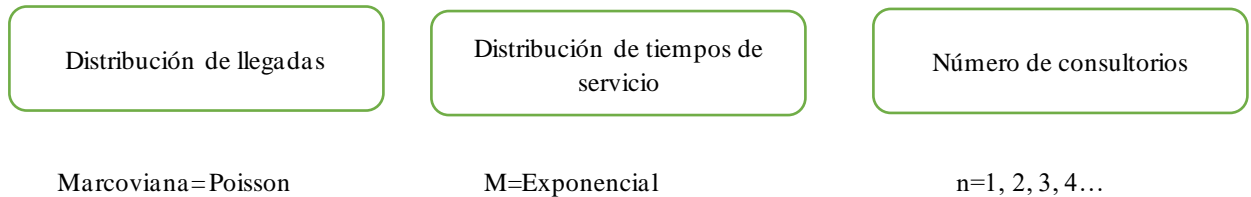
Guía de observación y medición del tiempo

#### 4.6. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

##### Análisis estadístico

Líneas de espera, se representó con la notación de KENDAL.

La representación del sistema de colas, tuvo tres caracteres:



La distribución de llegadas tuvo las siguientes características:

##### Patrón de llegadas:

El patrón de llegadas fue de tipo probabilístico, Marcoviana, con una distribución probabilística de Poisson.

##### Velocidad de llegadas

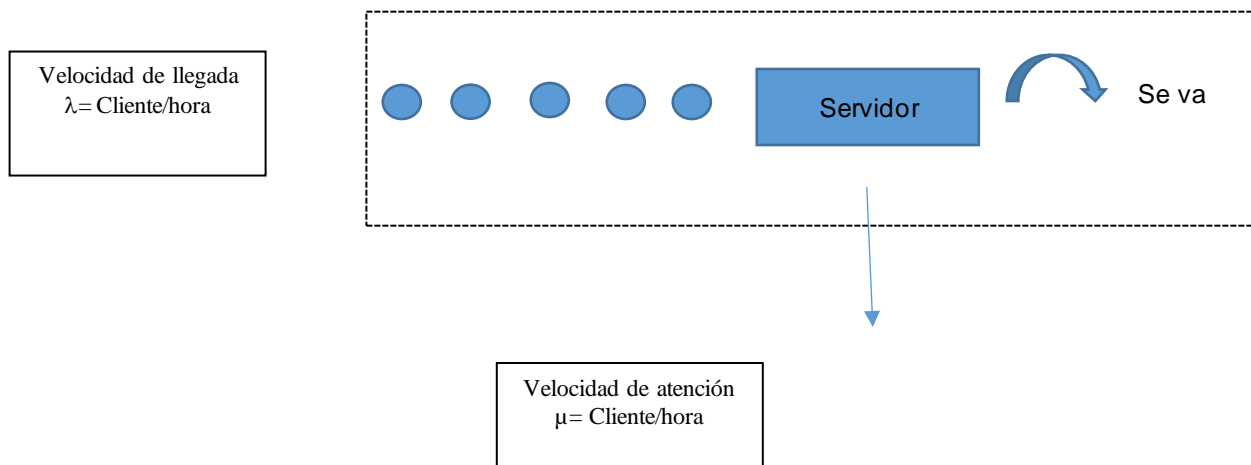
La velocidad de llegada fue el número de pacientes por hora, de forma exponencial.

Número de consultorios o servidores: Es el número de consultorios o servidores en donde se recibe un servicio, en este caso fue multifase.

Tamaño de la fuente: Finita

Longitud: Limitada

Graficando: Un sistema de un solo canal, multifase, porque hubo cola por cada servicio.



### Procedimiento

- 1.- Aplicamos el formulario para un solo canal: M/M/1, aplicando en cada fase, por ser un servicio multifase, en el caso del consultorio de ginecología del hospital II EsSalud Huánuco.
- 2.- Medición del tiempo de espera en cada proceso de atención.

### 4.7. Aspectos éticos

La presente investigación, trata de una investigación observacional, por lo que no hubo manipulación de las variables, sin embargo se tuvo en cuenta los principios básicos de respecto a las personas, búsqueda del bien y justicia. Se solicitó el consentimiento informado para recabar la información, teniendo en cuenta la confidencialidad de la información, asimismo, declaro no tener conflicto de intereses.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Análisis descriptivo

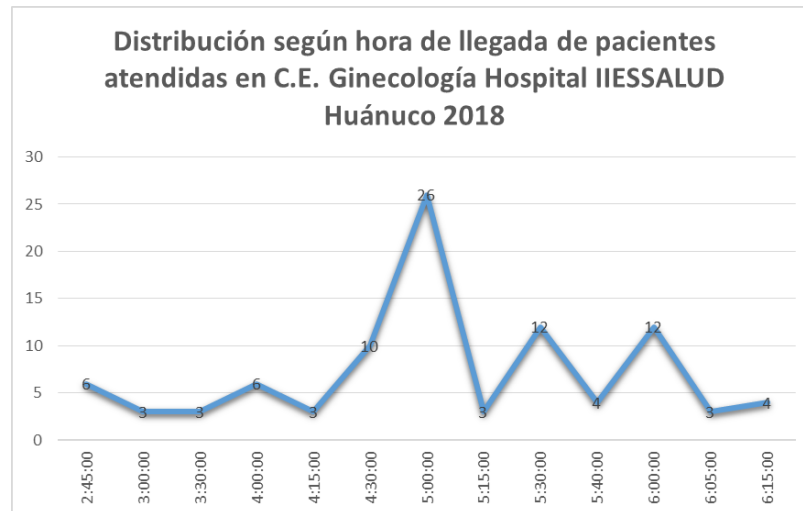
**Tabla N° 01: Distribución de la velocidad de llegada, según horario, en pacientes atendidas en C.E. Ginecología Hospital II Essalud Huánuco 2018.**

Hora	Velocidad llegada	%
2:45:00	6	6.32
3:00:00	3	3.16
3:30:00	3	3.16
4:00:00	6	6.32
4:15:00	3	3.16
4:30:00	10	10.53
5:00:00	26	27.37
5:15:00	3	3.16
5:30:00	12	12.63
5:40:00	4	4.21
6:00:00	12	12.63
6:05:00	3	3.16
6:15:00	4	4.21
	95	100.00

Fuente: Guía de observación.

Respecto a la distribución de llegadas de los pacientes al hospital según horario, 26 (27.37%) pacientes llegaron a las 5:00 h, 6 (6.32%) pacientes llegaron a las 2:45 h, 4 (4.21) pacientes llegaron a las 6:15 h.

**Figura N° 01: Distribución según hora de llegada de pacientes atendidas en C.E. Ginecología Hospital II Essalud Huánuco 2018.**



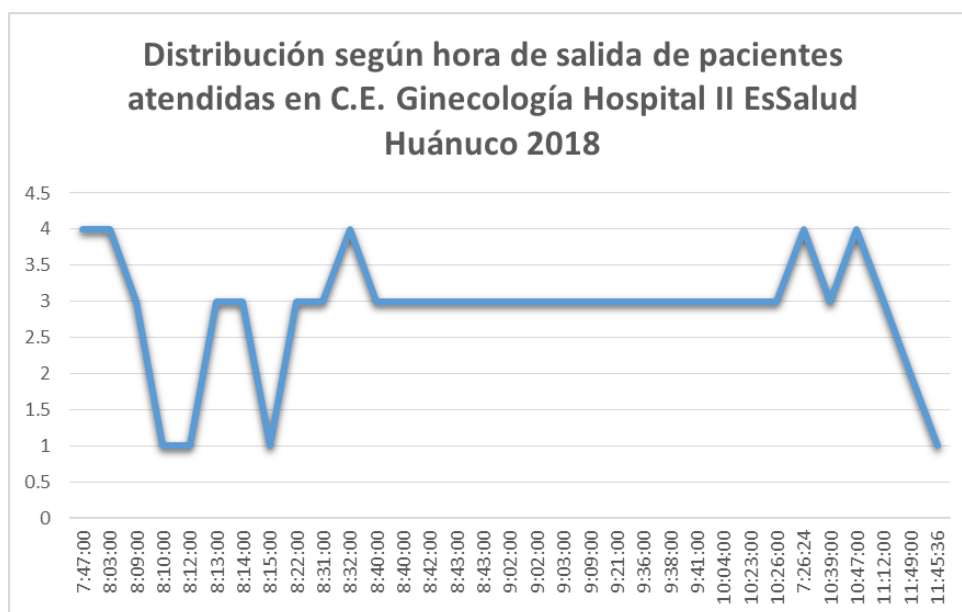
**Tabla N° 02: Velocidad de salida de pacientes atendidas en C.E. Ginecología Hospital II Essalud Huánuco 2018.**

Hora	Velocidad salida	%
7:47:00	4	4.21
8:03:00	4	4.21
8:09:00	3	3.16
8:10:00	1	1.05
8:12:00	1	1.05
8:13:00	3	3.16
8:14:00	3	3.16
8:15:00	1	1.05
8:22:00	3	3.16
8:31:00	3	3.16
8:32:00	4	4.21
8:40:00	3	3.16
8:40:00	3	3.16
8:42:00	3	3.16
8:43:00	3	3.16
8:43:00	3	3.16
9:02:00	3	3.16
9:02:00	3	3.16
9:03:00	3	3.16
9:09:00	3	3.16
9:21:00	3	3.16
9:36:00	3	3.16
9:38:00	3	3.16
9:41:00	3	3.16
10:04:00	3	3.16
10:23:00	3	3.16
10:26:00	3	3.16
7:26:24	4	4.21
10:39:00	3	3.16
10:47:00	4	4.21
11:12:00	3	3.16
11:49:00	2	2.11
11:45:36	1	1.05
	95	100.00

Fuente: Guía de observación.

Respecto a la velocidad de salida 8 (8.42%) pacientes se retiraron antes de las 8:00 h, 41 (43.16%) pacientes se retiraron antes de las 9:00 h, 24 (25.26%) antes de las 10:00 h, 16 (16.84%) antes de las 11.00 h, 6 (6.32%) antes de las 12:00 h.

**Figura N° 02: Distribución según hora de salida de pacientes atendidas en C.E. Ginecología Hospital II Essalud Huánuco 2018.**



**Tabla N° 03: Descripción de los tiempo de espera en pacientes atendidas en C.E. Ginecología Hospital II EsSalud 2018**

Servicios y/o procesos	N	Mínimo	Máximo	Media	DS
Cola entrada Hospital	95	0:42:00.00	3:55:00.00	1:56:16.42	0:55:36.44
Cola Admisión	95	0:02:00.00	0:30:00.00	0:15:47.99	0:06:25.14
Cola espera C. Externo	95	0:31:00.00	3:50:00.00	1:43:21.47	0:57:17.68
Atención en C. Externo	95	0:00:09.00	0:36:00.00	0:11:09.13	0:07:49.19
Cola en farmacia	95	0:00:00.00	0:09:00.00	0:02:07.58	0:01:56.19

Fuente: Guía de observación.



Los tiempos de espera en los diferentes procesos, en la cola previa a la entrada al hospital un mínimo de 42 minutos y un máximo de 3 horas con 55 minutos, en la cola previa a la atención en admisión un mínimo de 2 minutos con un máximo de 30 minutos, cola previa a la atención en el consultorio externo un mínimo de tiempo de 31 minutos con un máximo de 3 horas con 50 minutos, respecto al tiempo que el médico dedico a la atención un mínimo de 9 segundos y un máximo de 36 minutos, en la cola previa a la atención en farmacia mínimo 0 minutos ( se refiere a los pacientes que no tuvieron receta que recoger) y hay pacientes que esperaron como máximo de 9 minutos.

**Tabla N° 04: Tiempo promedio de espera en pacientes de C.E.  
Ginecología Hospital II EsSalud 2018**

<b>Servicios y/o procesos</b>	<b>t promedio</b>
Tiempo promedio de espera entrada de hospital	1:56:16
Tiempo promedio de espera cola admisión	0:15:48
Tiempo promedio de espera previo a la atención	1:43:21
Tiempo promedio de espera farmacia	0:02:08
Tiempo promedio de espera en laboratorio	0:03:02
Tiempo promedio de espera en Tópico	0:06:00
Tiempo promedio de espera en rayos/eco	0:40:00
<b>Tiempo promedio de espera total</b>	<b>4:46:35</b>

Fuente: Guía de observación.

Los tiempos de espera en los diferentes procesos, en la cola previa a la entrada al hospital una media de tiempo de 1hora con 56 minutos, en la cola previa a la atención en admisión una media de 15 minutos, cola previa a la atención en el consultorio externo una media de tiempo de 1h con 43 minutos, el tiempo promedio de espera en farmacia, laboratorio, tópico y rayos x/eco, fue 2 minutos, 3 minutos, 6 minutos y 40 minutos respectivamente.

**Tabla N° 05: Tiempo promedio de espera en el sistema en pacientes C.E. Ginecología Hospital II EsSalud 2018**

<b>Servicios y/o procesos</b>	<b>t promedio</b>
Tiempo promedio de espera	4:46:35
Tiempo promedio de atención por el médico	0:11:00
Tiempo promedio de otros servicios	0:14:00
Tiempo promedio recorrido en salir de institución	0:01:00
<u>Tiempo promedio que pasa en el sistema</u>	<u>5:12:35</u>

Fuente: Guía de observación.

El tiempo de espera en el sistema, es de 5 horas con 12 minutos, de las cuales el tiempo promedio de espera total es de 4 horas con 46 minutos, el tiempo promedio de atención por el médico es de 11 minutos, el tiempo promedio en otros servicios es de 14 minutos y el tiempo promedio del recorrido en salir del hospital es de 1 minuto.

**Tabla N° 06: Según notación de Kendall, tiempo de espera en pacientes C.E. Ginecología Hospital II EsSalud 2018**

	<b>Hospital</b>	<b>C. externa</b>
Velocidad de llegada ( $\lambda$ )	31.66 pac./hora	6 pac./hora
Tiempo entre llegadas ( $1/\lambda$ )	1.89 min.	10 min.
Velocidad de servicio ( $\mu$ )		5.45 pac./h
Tiempo entre servicios ( $1/\mu$ )		11.009 min/pac.
Número de unidades en el sistema (Ls)		10.909 pac. en la cola
Tiempo en la cual una unidad está en el sistema (Ws)		1.8 horas
Número promedio de unidades esperando en la cola (Lq)		3.63 pacientes
Tiempo en que una unidad espera en la fila (Wq)		36.33 min.
Factor de uso del sistema ( $\rho$ )		110%

Fuente: Guía de observación.

La velocidad de llegada al hospital y al consultorio externo, fue de 31.66 y 6 pacientes por hora respectivamente. Respecto al tiempo entre llegadas al hospital fue de 1.89 minutos y de 10 minutos a la consulta externa. La velocidad de servicio fue de 5.45 pacientes por hora. Tiempo entre servicios de 11.009 minutos por paciente. El número de unidades en el sistema es de 10.909 pacientes en la cola. 1.8 horas es el tiempo en la cual una unidad está en el sistema. 3.63 pacientes en promedio esperan en la cola. El tiempo en una unidad espera en la fila es de 36.33 minutos. El factor uso del sistema es del 110%.

**Tabla N° 07 Costo del tiempo de espera en pacientes  
C.E. Ginecología del Hospital II EsSalud 2018**

<b>Tipo de costo</b>	<b>S/.</b>
Costo por esperar, costo por mantener un cliente esperando una hora ( Cw )	5.376 soles en promedio por hora
Costo por mantener un servidor trabajando una hora ( Cs )	9.44 soles
Costo por mantener clientes esperando ( LqCw )	19.3536 soles
Costo por mantener servidores trabajando ( sCs )	37.76 soles
<b>Costo total ( LqCw+ sCs )</b>	<b>57.1136 soles</b>

Fuente: Guía de observación.

El costo que implica al paciente por esperar es de 5.376 soles en promedio por hora. Costo por mantener un servidor (médico) trabajando una hora es de 9.44 soles. El costo por mantener clientes esperando fue de 19.3536 soles. Costo por mantener servidores trabajando fue de 37.76 soles. Finalmente, el costo total fue de 57.1136 soles por hora.

## **5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis**

Los resultados obtenidos a partir de la muestra probabilística, se infiere los resultados y conclusiones hallados del tiempo de espera y el costo de atención en los pacientes que acude a la consulta externa en los servicios de ginecología del Hospital II Essalud. Por el diseño del estudio, teniendo en cuenta las hipótesis descriptivas, se concluye respecto al tiempo de espera que es largo y el costo del tiempo de espera es elevado, en las atenciones de consulta externa de los servicios de ginecología del Hospital II.

### 5.3. Discusión de resultados

En los resultados del tiempo de espera se tuvo como objetivo conocer el tiempo de previo a la atención, en el sistema y en cada proceso, previo a la atención médica, se halló el tiempo promedio de espera en la entrada del hospital de 1 hora con 56 minutos, tiempo promedio de espera en admisión de 15 minutos, además de 1 hora y 43 minutos como promedio previo a la atención, haciendo un total de 224 minutos de espera, en contraste Barrón L. encontraron en el IMSS ( Instituto Mexicano de Seguridad Social) un tiempo de espera para recibir consulta en promedio de 91.7 minutos.

Rosa María Ortiz Espinosa, et al, encontró que la calidad de atención estaba relacionada con el tiempo de espera, de los pacientes que percibieron mala calidad de atención el 72.93% manifiestan haber esperado más de 60 minutos, de ellos el 67.33% refirieron haber esperado hasta 120 minutos., evidentemente en el hospital II EsSalud, en la atención de Consulta externa, que se halló 224 minutos de espera como promedio sobrepasa los estándares aceptados de 30 minutos de espera como aceptable.

Suong Thi Thao Nguyen, Eiko Yamamoto, Mai Thi Ngoc Nguyen, Huy Bao Le, Tetsuyoshi Kariya, Yu Mon Saw, et al, hallaron el tiempo promedio de espera de 104.1 minutos en contraste con lo hallado en el hospital II Essalud Huánuco en consulta externa de ginecología de 224 minutos, 53.53% más.

Respecto al tiempo de espera Tho Dinh Tran, Uy Van Nguyen, Vuong Minh Nong, Bach Xuan Tran (2017) encontraron en la consulta externa del Hospital Viet Duc, en Vietman, el tiempo de espera fue de 50.1 minutos, el mismo estudio reporta en Nigeria que el 60% de pacientes esperaron entre 90 y 180 minutos para ser atendidos, estos

tiempos de espera un poco por debajo de lo hallado en el presente estudio de 224 minutos.

Dinh Hoa Nguyen, Dinh Van Tran, Hoang Long Vo, Hao Nguyen Si Anh, Thi Ngoc Ha Doan, Thi Huyen Trang Nguyen, reportó el tiempo promedio de espera de 32.58 minutos en el hospital de distrito y de 11.58 minutos en centros de salud comunales, tiempos que se encuentran dentro de los estándares esperados de 30 minutos, sin embargo, en relación a lo hallado en el presente estudio nos encontramos muy por encima del estándar esperado y de lo hallado en los estudios de Dinh Hoa.

Respecto al objetivo general 2, conocer el costo del tiempo de espera de atención en los consultorios externos de ginecología, el costo total hallado fue de 57.1136 soles (\$ 14.644); en Tanzania, Nyasule Neke, Antonius Reifferscheid, Barbara Buchberger, Jürgen Wasem (2018) hallaron el costo total en dos grupos de pacientes que viajaron al lugar de atención más de 1.5 horas \$ 5.02 (DE 1.81) y los que viajaron menos de 1.5 horas \$2.88 (DE 1.27), los costos incluidos en el estudio de Tanzania el 59% representan los gastos por el servicio que reciben, dinero que sale del bolsillo, mientras que en la presente investigación éste costo si bien es cierto no sale del bolsillo del paciente ya se encuentra contabilizado como un costo fijo, que se paga el sueldo del médico, con el pago de seguro de los pacientes, el resto de los costos incluidos concuerda con lo considerado como son pasajes, alimentos y una diferencia que incluimos es el costo que implica ir al hospital con un permiso en el trabajo.

#### **5.4. Aporte científico de la investigación**

El aporte básicamente es social, al conocer el tiempo de espera promedio que un paciente demora en ser atendido en los consultorios de ginecología y el costo que implica tanto para el paciente como para la institución, el aporte es de haber determinado en que parte del proceso se dan las demoras para poder abordarlos y plantear alternativas de solución, para que la atención sea más eficaz, efectivo y disminuir el sobre costo de atención.

## CONCLUSIONES

- 1.- En éste trabajo se conoció el tiempo de espera en el sistema y en cada proceso de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018. Lo más importante en el conocimiento del tiempo de espera fue conocer los tiempos en cada proceso de atención porque nos permitió conocer donde se encontraba los cuellos de botella, también nos permitió saber que estos tiempos de espera sobre todo el tiempo de espera en el sistema, se encontraba por encima de los estándares permitidos internacionalmente.
- 2.- En la presente investigación se conoció el costo en el tiempo de espera de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco Año 2018, lo que en términos de costo calculado implica horas dejadas de trabajar, sobre costo por esperar para el paciente y para la institución de salud.



## **SUGERENCIAS**

A partir de la presente investigación se debe analizar y aplicar la teoría de colas para acortar los tiempos de espera de los pacientes y mejorar significativamente el flujo de pacientes.

- 1.- Analizar los tiempos asignados para la atención médica por la institución
- 2.- Implementación de historia clínica electrónica vinculando con un sistema automatizado de toma de historiales médicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Derechos en Salud. Lima: Superintendencia en salud; 2015.
2. Sánchez, L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo México; 2012.
3. Ortiz R, et al. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Rev. Am J Public Health*; 2003;13(4).
4. Gutiérrez R, et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev. Scielo Perú: Med. exp. Salud Pública*. 2009; 26(1).
5. Bellido P. Costos ABC. Perú: El Pacífico E.I.R. L. 2005; pp. 11- 13.
6. Meyers. E. Estudios de tiempos y movimientos. México: Prentice Hall. México. 2º ed. 2000; pp. 18-19.
7. Thao S, Mai E, Ngoc T, et al. Tiempo de espera en la consulta externa de un hospital nacional de Vietnam; 2018.
8. Dinh T, Van U, Minh V, et al. Tiempo de espera del paciente en la consulta externa de un hospital quirúrgico central de Vietnam: Implicancias para la asignación de recursos; 2017.
9. Bardayan Y, Leiba A, Weiss Y, et al.: El tiempo de espera es un factor de predicción importante de satisfacción del paciente en una clínica militar Orimaria. 2002; 167 (10): 842-5.
10. Thompson D, Yarnold P. Relacionar la satisfacción del paciente con las percepciones y expectativas del tiempo de espera. *Rev. Acad Emerg Med*; 1995.

11. Encuesta de establecimientos de salud de distritos y comunas. Washington, DC: Banco Mundial. EE. UU; 2015.
12. Hoa D, Van D, Long H, et al. Tiempo de espera para pacientes ambulatorios en establecimientos de salud de Vietnam: Implicaciones políticas para el procedimiento de examen médico; 2020.
13. Almomani A, Al A. Mejora del software de gestión de clínicas para pacientes ambulatorias al reducir el tiempo de espera de los pacientes. Reino de Arabia Saudita. Rev. Elsevier; 2016.
14. Neke N, Reifferscheid A, Buchberger B, et al. Tiempo y costo asociado con la utilización de servicios en clínicas de salud móviles entre mujeres embarazadas. Tanzania; 2018.
15. Compromiso de Calidad de la atención de la salud en el Instituto Americano de Medicina. Cruzando el abismo de la calidad. Un nuevo sistema de salud para el siglo XXI. Washiton DC: Prensa de la Academia Nacional; 2001.
16. Cumberlege B. La carta del paciente. Reino Unido; 1992.

**ANEXO 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUÁNUCO AÑO 2018**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Método</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo es la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuánto es el tiempo de espera en el sistema y en cada proceso de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018?</p> <p>2. ¿Cuánto es el costo del tiempo de espera de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco Año 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Conocer el tiempo de espera en el sistema y en cada proceso de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco año 2018.</p> <p>2. Conocer el costo en el tiempo de espera de la atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco Año 2018.</p>	<p><b>Hipótesis descriptiva</b></p> <p>El tiempo de espera en el sistema es largo en la demanda de atención en los consultorios externos del Hospital II EsSalud Huánuco.</p> <p>El tiempo de espera en el sistema es corto en la demanda de atención en los consultorios externos del Hospital II EsSalud Huánuco.</p> <p>El costo del tiempo de espera es elevado en la demanda de atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco</p> <p>El el costo del tiempo de espera no es elevado en la demanda de atención en los consultorios externos de ginecología del Hospital II EsSalud Huánuco</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Tiempo de espera en la atención de los consultorios externos de ginecología.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Costo del tiempo de atención en los consultorios externos de ginecología.</p> <p><b>Intervinientes:</b></p> <p>✓ Ingresos</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Pacientes asegurados que acuden buscando atención en consultorios externos de ginecología:2980</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Tamaño de muestra probabilística mediante muestreo aleatorio simple 93</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>Epidemiológico Descriptivo de dos variables.</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Correlacional, porque relacionará ambas variables.</p>



**ANEXO 02**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**ID:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**TÍTULO:** “RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUANUCO AÑO 2018”

**OBJETIVO:** Determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018.

**INVESTIGADOR:** Cesar LOPEZ GODOY

**Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_



Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, 2018

## ANEXO 03

### FICHA DE OBSERVACIÓN

HOSPITAL II ESSALUD

MAPEO DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS

TURNO:

N° FICHA:

SERVICIO QUE ACUDE: GINECOLOGÍA:

OCUPACIÓN

INGRESO MENSUAL:

ACTIVIDADES	HORA	TIEMPO UTILIZADO	TIEMPO DE SERVICIO	TIEMPO EN EL SISTEMA
<b>HORA DE LLEGADA AL HOSPITAL</b>				
Cola entrada del hospital • Recibe ticket por servicio				
Cola admisión *Recibe cita				
Cola espera atención en c. ext.				
<b>HORA DE ATENCION EN C. EXTERNO GINECOLOGIA</b>				
Atención en c. externo				
Cola en farmacia *Recibe atención en farmacia				
Cola en laboratorio *Atención en laboratorio				
Cola en Rayos X *Atención en Rayos X				
Cola en tópico *Atención en tópico				
Salida hasta puerta del hospital				
Hora de salida del hospital				

## ANEXO 04

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de observación. Que hacen parte de la investigación **RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUANUCO AÑO 2018**

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellido del juez: *LUZ ANGULO QUISEPÉ*

Fecha de envió: *Julio 2018*

Institución: *Hospital II ESSALUD.*

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018.

**Objetivo del juicio de experto:** Evaluar el grado de validez de constructo del instrumento de observación del tiempo de espera y costo.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES	SI	NO
TIEMPO DE ESPERA Y COSTO	1. Turno de atención	4	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Ocupación del cliente externo	4	3	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Ingreso mensual del cliente externo	3	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medir el tiempo de espera y el costo que implica ser atendido en la consulta externa de ginecología del hospital II.	4. Hora de llegada al hospital	4	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Cola entrada del hospital (recibe ticket)	3	3	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. Cola admisión (recibe ticket)	4	4	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. La cantidad de tiempo que pasan juntos como familia.	4	3	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. Hora de atención en consulta externa.	4	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. Tiempo de atención en consulta externa.	3	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Hora de salida del hospital	4	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  
**LUZ ANGULO QUISPE**  
 CIRUJANO DENTISTA  
 COP 3582  
 HOSPITAL BASE II - HUAMUCO  
 RED ASISTENCIAL HUAMUCO  
 EsSalud



## JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de observación. Que hacen parte de la investigación **RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUANUCO AÑO 2018**

Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombre y apellido del juez:** PATRICIA A. MEDINA CASTAÑEDA.

**Fecha de envió:** Julio 2018

**Institución:** Hospital II ESSALUD.

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018.

**Objetivo del juicio de experto:** Evaluar el grado de validez de constructo del instrumento de observación del tiempo de espera y costo.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio. 2. Bajo Nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio. 2. Bajo Nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio. 2. Bajo Nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES	SI	NO
TIEMPO DE ESPERA Y COSTO	1. Turno de atención	4	4	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Ocupación del cliente externo	3	3	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Ingreso mensual del cliente externo	4	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medir el tiempo de espera y el costo que implica ser atendido en la consulta externa de ginecología del hospital II.	4. Hora de llegada al hospital	3	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Cola entrada del hospital (recibe ticket)	4	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. Cola admisión (recibe ticket)	3	4	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. La cantidad de tiempo que pasan juntos como familia.	4	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. Hora de atención en consulta externa.	3	4	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. Tiempo de atención en consulta externa.	3	3	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Hora de salida del hospital	4	4	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  
 PATRICIA A. MEDINA CASTAÑEDA  
 LIC. ENFERMERÍA  
 G.E.P. 24315  
 Magister en salud.

## JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de observación. Que hacen parte de la investigación **RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUANUCO AÑO 2018**

Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombre y apellido del juez:** JOSÉ GUTARRA VARA.

**Fecha de envío:** JULIO 2018

**Institución:** Hospital II ESSALUD.

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018.

**Objetivo del juicio de experto:** Evaluar el grado de validez de constructo del instrumento de observación del tiempo de espera y costo.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES	DICTAMEN
TIEMPO DE ESPERA Y COSTO	1. Turno de atención	4	4	4		(SI) NO
	2. Ocupación del cliente externo	3	4	4		(SI) NO
	3. Ingreso mensual del cliente externo	4	4	4		(SI) NO
Medir el tiempo de espera y el costo que implica ser atendido en la consulta externa de ginecología del hospital II.	4. Hora de llegada al hospital	3	4	3		(SI) NO
	5. Cola entrada del hospital (recibe ticket)	4	4	3		(SI) NO
	6. Cola admisión (recibe ticket)	3	3	4		(SI) NO
	7. La cantidad de tiempo que pasan juntos como familia.	4	4	4		(SI) NO
	8. Hora de atención en consulta externa.	3	4	3		(SI) NO
	9. Tiempo de atención en consulta externa.	3	4	3		(SI) NO
	10. Hora de salida del hospital	4	4	4		(SI) NO

*Jose*

**Dr. José Gutarra Vara**  
C.M.P. 19830 - R.N.E. 16849

## JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de observación. Que hacen parte de la investigación **RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUANUCO AÑO 2018**

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellido del juez: *BERNARDO C. DÁMASO MATA*

Fecha de envió: *JULIO 2018*

Institución: *HOSPITAL II ESSALUD.*

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018.

**Objetivo del juicio de experto:** Evaluar el grado de validez de constructo del instrumento de observación del tiempo de espera y costo.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES	SI	NO
TIEMPO DE ESPERA Y COSTO	1. Turno de atención					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2. Ocupación del cliente externo					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medir el tiempo de espera y el costo que implica ser atendido en la consulta externa de ginecología del hospital II.	3. Ingreso mensual del cliente externo					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4. Hora de llegada al hospital					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5. Cola entrada del hospital (recibe ticket)					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	6. Cola admisión (recibe ticket)					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	7. La cantidad de tiempo que pasan juntos como familia.					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	8. Hora de atención en consulta externa.					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	9. Tiempo de atención en consulta externa.					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	10. Hora de salida del hospital					<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

  
 Bernardo C. Darvaso Mata  
 MEDICINA INTERNA  
 CMP 31573 RNE 14368

## JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de observación. Que hacen parte de la investigación **RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUANUCO AÑO 2018**

Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombre y apellido del juez:** *LOLITA PEREA HIDALGO*

**Fecha de envió:** *JULIO 2018*

**Institución:** *HOSPITAL I TINGO MARIA.*


**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación del tiempo de espera con el costo en el usuario de la atención de salud en consultorios externos de ginecología del Hospital II Essalud Huánuco año 2018.

**Objetivo del juicio de experto:** Evaluar el grado de validez de constructo del instrumento de observación del tiempo de espera y costo.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES	DICTAMEN
TIEMPO DE ESPERA Y COSTO	1. Turno de atención	4	4	4		(SI) NO
	2. Ocupación del cliente externo	3	3	4		(SI) NO
Medir el tiempo de espera y el costo que implica ser atendido en la consulta externa de ginecología del hospital II.	3. Ingreso mensual del cliente externo	4	3	4		(SI) NO
	4. Hora de llegada al hospital	4	4	4		(SI) NO
	5. Cola entrada del hospital (recibe ticket)	3	3	4		(SI) NO
	6. Cola admisión (recibe ticket)	4	4	3		(SI) NO
	7. La cantidad de tiempo que pasan juntos como familia.	4	4	4		(SI) NO
	8. Hora de atención en consulta externa.	3	3	3		(SI) NO
	9. Tiempo de atención en consulta externa.	4	3	3		(SI) NO
	10. Hora de salida del hospital	3	4	4		(SI) NO

  
 -----  
 Mg. Lolita Perea Hidalgo  
 CEP. N° 43845 RNE N° 7520



## **NOTA BIOGRÁFICA**

Cesar Lopez Godoy, nació el 02 de febrero de 1970, correo electrónico: cesarlogo1970@hotmail.com. Realizó su educación Primaria: Escuela 32001. Huánuco, Huánuco, Huánuco. Año de ingreso 1976 y de egreso 1981. Secundaria: Colegio Nacional Leoncio Prado. Huánuco, Huánuco, Huánuco. Año de ingreso 1982 y de egreso 1986. Realizó estudios de educación Superior: Universidad Nacional Hermilio Valdizán en Huánuco. Año de ingreso 1988 y de egreso 1993. Grado de Bachiller en Obstetricia. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Año 1994. Otros estudios: Especialidad en Estadística en Investigación. Laboró en el ESSALUD Hospital II- Red Huánuco - Obstetra Asistencial desde 1997- hasta la actualidad. Actualmente Jefe de la Unidad de Inteligencia Sanitaria.

# UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



## ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **lunes 04 DE OCTUBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ  
Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ  
Mg. Carlos CARRILLO Y ESPINOZA

Presidenta  
Secretario  
Vocal

**Asesora de tesis:** Dra. Maria del Pilar MELGAREJO FIGUEROA (Resolución N° 0895-2019-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don Cesar LOPEZ GODOY.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUÁNUCO AÑO 2018”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:


- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.


Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de dieciocho ( 18 )  
Equivalente a muy bueno, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:17 horas de 04 de octubre de 2021.

  
.....  
**PRESIDENTE**  
DNI N° 06927959

  
.....  
**SECRETARIO**  
DNI N° 22449099

  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 22518850

Leyenda:  
19 a 20: ExcelenteS  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02441-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUÁNUCO AÑO 2018**, realizado por el Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Cesar LOPEZ GODOY**, cuenta con un **índice de similitud de 9%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 14 de febrero de 2022



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: LOPEZ GODOY CESAR

DNI: 22498521 Correo electrónico: cesarlogo1970@hotmail.com

Teléfono de casa: Celular: 962826920 Oficina:

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
<b>Maestría: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD</b>

**Grado obtenido:**

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

**Título de la tesis:**

RELACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA CON EL COSTO EN EL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUÁNUCO AÑO 2018.

**Tipo de acceso que autoriza el autor:**

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

-----

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año ( ) 2 años ( ) 3 años ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 20 DE AGOSTO 2022

Firma del autor

