

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Tiempo de espera y nivel de satisfacción en usuarios del centro
Quiropráctico Ray de Chiclayo, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Caroline del Milagro Burga Lopez

ASESOR

Diogenes Jesus Diaz Rios

<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>

Chiclayo, 2023

**Tiempo de espera y nivel de satisfacción en usuarios del
centro Quiropráctico Ray de Chiclayo, 2022**

**PRESENTADA POR
Caroline del Milagro Burga Lopez**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Alex Humberto Vasquez Santisteban
PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernandez
SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios
VOCAL

Dedicatoria

En la dedicatoria de este proyecto de tesis, le dedico este logro a mis padres y familia, ya que han sido mis pilares constantes de apoyo, depositando su completa fe en mi inteligencia y capacidades, y apoyándome en cada desafío que he enfrentado.

Agradecimiento

En primer lugar, quisiera expresar mi agradecimiento a Dios y mis padres. A Dios por ser una presencia constante en mi vida, guiándome y brindándome la fuerza que necesitaba para perseverar en cada esfuerzo y a mis padres por su compromiso inquebrantable con mi bienestar y educación.

Así mismo agradezco a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por brindarnos la invaluable sabiduría intelectual y personal impartida por los estimados profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales, y también a mi asesor Diógenes Jesús Díaz Ríos, por su apoyo y asesoramiento.

Tiempo de Espera Percibido y Nivel de Satisfacción de los Pacientes de un Centro Quiropráctico de Chiclayo

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 9% |
| 2 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 3% |
| 3 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 7 | www.researchgate.net Fuente de Internet | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante | 1% |

Índice

| | |
|----------------------------------|----|
| Resumen: | 6 |
| Abstract: | 7 |
| Introducción: | 8 |
| Revisión de la literatura: | 10 |
| Antecedentes: | 10 |
| Bases Teóricas: | 12 |
| Metodología: | 17 |
| Resultados: | 20 |
| Discusión: | 25 |
| Conclusiones | 28 |
| Recomendaciones: | 29 |
| Referencias..... | 30 |
| Anexos | 34 |

Resumen

La presente investigación tiene como **objetivo**: Determinar la influencia del tiempo de espera en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un Centro Quiropráctico de Chiclayo. **Materiales y Métodos**: El tipo de investigación del estudio es descriptivo, y el diseño del estudio es según el tiempo en el que se realiza es transversal y no experimental. El método de muestreo es un muestreo no probabilístico por conveniencia. Como muestra fue de 200 pacientes considerando como criterios de inclusión que sean pacientes en tratamiento y como criterios de exclusión pacientes menores de 18 años. **El instrumento de recolección**: para la variable tiempo de espera se utilizó un cuestionario el cual se tomó como referencia la revista de calidad asistencial de Fontava, 2014 y se realizó teniendo en cuenta las unidades productoras de servicios de salud identificadas en centro quiropráctico (admisión, sala de espera y consulta), el cual fue validada por expertos. Para la Variable satisfacción se utilizó la encuesta del Net Promoter Score (NPS) que fue propuesta por Fred Reichheld. **Resultados**: Se obtuvo como conclusiones de acuerdo a la prueba Chi cuadrado los P- valores <0.05 , lo cual indica que hay significancia estadística, por lo tanto, se puede decir que el tiempo de espera percibido en admisión y el tiempo percibido en sala de espera influyen en el nivel de satisfacción del paciente del centro quiropráctico en estudio.

Palabras Claves: tiempo de espera, pacientes, percepción y satisfacción

Abstract

The objective of this research is: to determine the influence waiting time on the level of satisfaction of patients who attend a Chiropractic Center in Chiclayo. **Materials and Methods:** The type of research of the study is descriptive, and the design of the study is according to the time in which it is carried out, it is transversal and non-experimental. The sampling method is non-probabilistic convenience sampling. The sample consisted of 200 patients, considering as inclusion criteria that they be patients under treatment and as exclusion criteria, patients under 18 years of age. The collection instrument: for the waiting time variable, a questionnaire was used, which was taken as a reference from the Fontava quality care magazine, 2014, and was carried out taking into account the units producing health services identified in the chiropractic center (admission, waiting room and consultation), which was validated by experts. For the satisfaction variable, the Net Promoter Score (NPS) survey was used, which was proposed by Fred Reichheld. **Results:** P-values <0.05 were obtained as conclusions according to the Chi square test, which indicates that there is statistical significance, therefore, it can be said that the perceived waiting time in admission and the perceived time in the waiting room Waiting influences the level of patient satisfaction at the chiropractic center under study.

Keywords: waiting time, patients and perception, satisfaction

Introducción

La Atención de calidad juega un papel protagónico en la plena ejecución del derecho a la salud, buscando el máximo beneficio con el mínimo riesgo a través de una atención pertinente, la resolución de problemas y el trato humano. En consecuencia, los sistemas de salud intentan hallar maneras de medir la calidad de los servicios, la cual se puede determinar a través del grado de satisfacción del usuario, uno de los componentes que afectan a esta variable es el tiempo espera para ser atendido (Cano et al.,2016).

El tiempo de espera es un elemento importante en el cuidado de los usuarios en el sector salud, ya que puede representar un cambio significativo en la mejoría de un paciente, pues se considera que cada minuto es valioso. Hoy en día podemos observar que los lapsos extensos de espera para lograr ser atendido en mencionados establecimientos de salud son cada vez menos tolerables. Los usuarios valoran más el tiempo que ellos perciben que esperaron que el tiempo de espera real, ya que esto genera ciertas sensaciones de bienestar y comodidad (Bardalez & Diaz, 2009).

Podemos decir entonces que el tiempo de espera es un indicador muy importante de conocer, pues es la primera impresión que los usuarios percibirán y esta primera experiencia es fundamental para establecer su nivel de satisfacción (Edelman, 2020).

Así mismo en la actualidad otro elemento importante que se resalta en el interior de las empresas es lograr que sus clientes puedan sentirse satisfechos al momento de adquirir su producto o servicio, ya que depende de ello que la organización pueda generar una preferencia y una fidelización de su marca (Gutiérrez & Mendoza, 2019).

La satisfacción de los clientes, es un estado emocional positivo o negativo que el cliente tiene ante un producto o servicio después de haberlo experimentado, es decir cuáles eran mis expectativas como cliente acerca del producto o servicio y cuál es mi percepción ahora que estoy usando este producto o servicio (Thompson, 2006).

Entonces podemos decir que uno de los elementos determinantes del nivel de satisfacción del cliente es el tiempo que espera para su atención, es por ello que mientras más largo sea el tiempo de espera, mayor será la insatisfacción del cliente, por tanto, es

importante mejorar el desempeño para reducir los tiempos de espera y así tener satisfecho a nuestros clientes (Murillo et al., 2019).

Por ello las instituciones que brindan atención médica no deben de dejar pasar el propósito de orientarse a la satisfacción del paciente, ya que se considera una forma viable y eficiente para contribuir en este proceso de rehabilitación del paciente, generando un ambiente apropiado, cómodo e higiénico (Rodríguez et. al., 2016).

En nuestro país se ha podido observar que la satisfacción del usuario refleja quejas de insatisfacción y porque no mencionar también negligencias. En el Centro quiropráctico en estudio, hemos notado que algunos usuarios muestran incomodidad antes de ser atendidos refieren ¿Cuánto tiempo falta para que me atiendan? ¿Tanto demora la atención?, etc. Cabe decir que en este centro son escasos los trabajos de estudio sobre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera situación que nos ha motivado a realizar el trabajo de investigación titulado: “Tiempo de espera y nivel de satisfacción en usuarios del Centro Quiropráctico Ray de chichlayo, 2022”.

Este centro Quiropráctico, es un establecimiento que cuenta con 6 sedes en el Perú, desde 1997 son especialistas en tratamientos completos de columna vertebral, que brinda el servicio de tratamiento alternativos no invasivos e indoloros para el cuerpo. El centro trata diferentes enfermedades tales como: migrañas, dolor de cuello, hernias discales, escoliosis, ciática, etc.; así mismo cuentan con una máquina computarizada que consigue la descompresión de discos y nervios, es por ello; que actualmente hay un gran aumento de pacientes por ende el tiempo que esperan los pacientes es elevado. Aunque cuentan con unas instalaciones amplias y de reciente construcción, equipadas con tecnología de última generación.

De igual manera se observó la existencia de un mayor descontento por parte de sus pacientes con respecto al tiempo que esperan para ser atendidos, sobre todo la espera en la sala de espera. Esto se debe al gran número de personas que se atienden al día. Los pacientes llegan sin cita y tienen que esperar para ser atendidos por admisión, donde se les llena su historia clínica, hacen el pago de su consulta y entregan sus estudios. Después de ese tiempo pasan a sala de espera, esperando ser llamados para pasar su tratamiento con el quiropráctico, el cual llama al paciente según su orden de llegada. La clínica opera bajo un sistema de colas para programar citas. Este método implica notificar a los pacientes sobre la disponibilidad del médico en momentos específicos y tratar a aquellos que se hayan registrado para ese

intervalo de tiempo en particular por orden de llegada. Este proceso provoca tiempos de espera más largos, insatisfacción del paciente e incluso la pérdida de pacientes.

Por lo mencionado anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la influencia del tiempo de espera percibido en el nivel de satisfacción de los pacientes de un Centro Quiropráctico de Chiclayo? Es así que, se tiene como objetivo general determinar la influencia del tiempo de espera en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un centro quiropráctico de Chiclayo y como objetivos específicos: Determinar la percepción del tiempo de espera para la atención de los pacientes que acuden a un centro quiropráctico de Chiclayo y determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un centro quiropráctico de Chiclayo.

La investigación que sigue tiene una importancia significativa, ya que contribuye al cuerpo de conocimiento existente sobre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en el sector de la salud. Así mismo, los resultados obtenidos serán de mucho apoyo para el centro quiropráctico en estudio, ya que podrá conocer el nivel de satisfacción de sus pacientes, el cual le permitirá generar estrategias de mejora. Finalmente, este estudio contribuirá a disminuir la brecha de conocimiento que existe en las investigaciones en relación al tema.

Revisión de la literatura:

Se exponen aquí los antecedentes de estudio, así como las posturas teóricas conceptuales de las variables

Antecedentes:

De la revisión de la literatura sobre el tema de investigación, se halló que el concepto de tiempo de espera dentro del ámbito de la salud hace referencia a la cantidad de tiempo que transcurre desde el momento en que llega un paciente a la instalación médica hasta ser atendido en una cita o consulta hospitalaria (Contreras, 2018).

Así mismo diferentes autores han buscado determinar un tiempo de espera óptimo antes de recibir la atención necesaria dentro de un servicio sanitario a través de sus investigaciones, donde se encontró que aproximadamente la espera para ser atendido en una cita médica debe ser de 8 a 16 minutos, que no exceda de los 30 minutos. Ya que, un tiempo de espera elevado, hacen que disminuya las expectativas del paciente ocasionando

insatisfacción. En cambio, mientras menos esperen los pacientes mayores será su satisfacción. (Gutiérrez et al.,2009).

También, para la gran mayoría de los consumidores, la espera si suele ser muy significativa, debido a eso que los establecimientos comerciales, han optado medidas para poder reducir este problema tales como: el empleo de revistas como medio de distracción, equipos audiovisuales para ofrecer contenidos de entretenimiento, música agradable e incluso máquinas que ofrecen bebidas gratis a los clientes, todo pensado para hacer más amena la espera y contrarrestar los efectos negativos que provoca en las personas. (Gavilán, 2009).

Para la variable Satisfacción de acuerdo con la mayoría de las teorías, se puede definir como la opinión que tiene un cliente después de realizar una compra u obtener un servicio. Es el grado en que se cumplen las expectativas del cliente, antes de participar en la experiencia de consumo, es decir los clientes tiene ciertos estándares de servicio antes del consumo (expectativas), que lo comparan a la hora que reciben el servicio o el producto, y así forman su juicio u opinión de satisfacción en base a esa comparación (Lovelock &Wirtz, 2009).

En otras palabras, la satisfacción del cliente es una respuesta emocional, en relación con la expectativa del uso del producto o servicio, durante un periodo específico de tiempo, esto puede ser antes o después de la utilización del producto o servicio (Cruz et al.,2014).

La satisfacción de un cliente es un elemento central en el concepto de Marketing, ya que las empresas hacen su misión diseñadas alrededor del concepto de satisfacción, sus planes y programas de incentivos teniendo como meta la satisfacción, porque si sus clientes se sienten descontentos o incómodos con algún aspecto de su servicio, estos puedan desistir de utilizar su servicio (López Pinto, 2001).

Así mismo la satisfacción en el sector salud, es un término que abarca distintas dimensiones, todas ellas vinculadas al cuidado de la salud para conseguir una valoración integral del paciente, en otras palabras, es la evaluación subjetiva que el paciente elabora del trato recibido y la atención brindada, según sus expectativas (Córdova et al.,2016).

Entonces podemos decir que la experiencia personal que experimenta un paciente va a determinar la asociación percibida entre el tiempo de espera y la satisfacción, siendo el tiempo de espera percibido más relevante que el tiempo real a la hora de indicar un determinado nivel de satisfacción (Boudreaux, 2004).

En muchos hospitales y clínicas a nivel nacional se ha incrementado las largas colas de espera y esto no mejora con el pasar del tiempo, esto se debe a que la cantidad de usuarios tiende a exceder la capacidad de servicio. Ocasionando mayores tiempos de espera e insatisfacción (Fontava et al.,2015). La satisfacción del paciente puede mejorarse abordando el tiempo de espera percibido, es decir identificando las expectativas del cliente y cumplirlas, para así tener una huella característica en la satisfacción del paciente (Fontova, Juvinyà, & Suner, 2015).

Bases Teóricas:

Tiempo de Espera:

El tiempo de espera hace referencia a la duración del tiempo que transcurre desde que un usuario ingresa a un establecimiento de salud hasta que es admitido en el consultorio para la atención necesaria (Resolución Directorial N.º 945, 2016).

Son los momentos en los que los pacientes se ven obligados a resistirse a esperar hasta recibir el servicio adecuado, esto puede suceder cuando un paciente llega a un centro de salud y todos los servidores están ocupados (Sarabia, 1996). Así mismo también se puede definir como el tiempo de las colas, es decir el tiempo que los pacientes esperan en cola en ciertas horas pico (Tanner, Cockerha, & Spaeth, 1983).

El tiempo de espera es un factor importante dentro de la atención del usuario, ya que los pacientes aprecian cada vez más la rapidez del servicio. El ser humano visualiza a la espera en función a lo que desea esperar, es decir, mientras más anhele lo que espera, el nivel de tolerancia será mayor. En el caso específico del sector salud, la situación no es tan diferente, pues los pacientes valoran cada servicio o producto brindado, es decir su predisposición y capacidad para esperar en las primeras atenciones, va a ir desapareciendo generando una percepción desfavorable (Gavilán & García, 2009).

Para este presente trabajo se consideró la Teoría de colas de Erlang, que es un modelo que hace posible la identificación de un tiempo promedio para llevar a cabo determinadas

actividades, así como realizar una evaluación del servicio de acuerdo al tiempo de esfuerzo asumiendo una justificación exacta para ciertos imprevistos que escapan de las manos, así como horarios de descanso y la carga laboral manifestada en los colaboradores (Ascona, 2017).

Este modelo considera el tiempo que se genera de forma habitual por las diferentes áreas del servicio, considerando tiempos de espera estándar para la atención en salud, representando un factor vital al momento de la evaluación satisfactoria del usuario, teniendo influencia hacia quienes brindan el servicio, pudiendo comprometerlo con otros aspectos actitudinales y emocionales (Ascona, 2017)

Por otro lado, se considerado los tiempos que se dan en cada unidad productora de servicios de salud. La unidad Productora de Servicios (**UPS**), el pilar fundamental de la industria de la salud, es la unidad de salud, compuesta por recursos tanto humanos como técnicos (que incluye infraestructura, equipos, medicamentos, protocolos clínicos, etc.). Estas unidades están estructuradas de manera que facilitan la realización de responsabilidades cohesionadas y la prestación de servicios específicos, donde se identificó que en el centro quiropráctico cuenta con tres áreas:

El área de admisión, es el punto de entrada inicial para los pacientes que buscan contratar servicios por consultorio externo para cualquiera de los diferentes campos de salud. Es el área donde se llevan a cabo las primeras interacciones, donde se ingresan a los pacientes que desean alguna atención médica (Chapilliquén, 2013).

El tiempo de espera en admisión es el tiempo que se tarda en conseguir una cita médica, el cual es reflejado en la precariedad que existe entre la disponibilidad de asistencia médica y la capacidad para prestar estos servicios. Este tiempo en el cual un usuario debe esperar por periodos prolongados para conseguir una atención medica afecta directamente su nivel de satisfacción (Landi et al., 2018).

El área de sala de espera, es el espacio donde los pacientes esperan antes de la consulta. Este debe contar con una serie de requerimientos y condiciones mínimas para generar un espacio agradable para el usuario, desde el factor de luminarias, la capacidad para ventilarse, asientos confortables, dispositivos audiovisuales que sirvan de apoyo, cantidad

razonable de lugares disponibles para disminuir las posibilidades que algún paciente esté de pie, etc (Bardalez & Diaz, 2009).

El tiempo de duración en la sala de espera se refiere al período durante el cual un paciente espera a ser atendido por un proveedor de atención médica. Este período de espera, aunque imprevisto, tiene un impacto en el nivel de satisfacción del paciente. Sin embargo, en muchos casos, este tiempo de espera es el resultado de varios factores, como la llegada de los pacientes antes de la cita programada, la falta de coordinación en el horario del profesional, la llegada tardía de los pacientes y otros problemas similares de coordinación (Mañez, 2010).

Por último, tenemos la consulta, que viene a ser la unidad básica de todo establecimiento de salud, a usuarios que no se encuentren en condiciones de urgencias y/o emergencias (Essalud, 2013). Es el tiempo establecido o duración del usuario en la consulta médica, donde se produce la interacción del paciente y el profesional de salud. Aquí el profesional responde a las inquietudes y molestias del paciente. Es el tiempo de atención que dedica el médico al diagnóstico del problema de salud, el momento en el cual el paciente expresa sus padecimientos (Rodríguez et al., 2018).

Satisfacción del cliente:

Según Kotler (2001) la satisfacción del cliente es el estado emocional de un individuo, el cual se determina evaluando el desempeño observado frente a un producto o servicio en relación a sus expectativas iniciales. Es decir, es una herramienta de diagnóstico o medición que permite evaluar las expectativas del cliente después de la utilización de un producto o servicio (Toniut, 2013).

Es considerada como un elemento de alto valor significativo para las organizaciones, ya que desenvuelve un papel crucial en la mejora de la visibilidad sobre los competidores, fomentando las asociaciones comerciales y mejorando el bienestar general de los usuarios. Este elemento no solo contribuye a establecer sólidas conexiones comerciales, sino que también ayuda a mejorar la experiencia general del usuario (Campos, 2001).

El concepto de satisfacción en base a la atención médica a menudo se considera multidimensional y abarca varios aspectos que dificultan su definición. No obstante, se puede describir como el estado de alegría que sienten los pacientes cuando utilizan los

servicios de salud o percibir la atención recibida del personal sobre los servicios y proveedores de atención médica (Workye et.al., 2015).

El nivel de satisfacción experimentado por los pacientes está influenciado principalmente por una combinación de factores que incluyen sus características individuales, expectativas y rasgos psicosociales (Andina et al.,2020). La evaluación de la satisfacción del usuario es ampliamente considerada como una herramienta valiosa para evaluar el calibre de los servicios de atención médica. En consecuencia, medir la satisfacción del paciente, juega un papel fundamental en la mejora de la calidad del servicio. Ya sea en entornos comunitarios u hospitalarios, esta evaluación sirve como un medio para identificar y controlar los cambios de necesidades de cada paciente, lo que permite maximizar la eficacia y la mejora de los servicios (Larasanty et al.,2019).

Net Promoter Score (NPS):

Medir la satisfacción del paciente hoy en día se considera una variable muy importante de conocer. El Net Promoter Score, largamente utilizado en las industrias de servicios, fue propuesto por Reichheld en el año 2012, como una herramienta de medición que evalúa con precisión los niveles de satisfacción del cliente, el cual evalúa la posibilidad que un cliente referencie o recomiende un producto o servicio a otro usuario. Esta metodología gira entorno a una sola pregunta: ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende el producto o servicio de esta marca a un amigo, familiar o colega?, esta pregunta es una evaluación integral que los clientes brindan a la empresa, donde se evalúa a través de una escala de 0 a 10 (donde 0 es nada probable que lo recomiende y 10 es muy probable que lo recomiende). También junto con esta pregunta principal, se incorpora una consulta abierta para complementar la evaluación. Esta pregunta adicional busca comprender la lógica detrás de la respuesta que se dieron a través de la escala de 0 a 10 y permite a la empresa conocer de manera efectiva las áreas de mejora (Reichheld, 2012).

El Net Promoter Score es un enfoque novedoso para aumentar los clientes fieles y disminuir la barrera de los críticos, en una métrica transparente y fácilmente comprensible, esta evaluación permite identificar los factores que impiden la expansión de la organización. Diferentes estudios han demostrado que los comentarios de amigos y familia o también llamada referencia influye a nivel alto en las decisiones de compra de los usuario o clientes,

es decir si un cliente se siente satisfecho va recomendar el producto o servicio a otros (Castro, 2008).

Por ese motivo, se debe establecer una relación con los clientes, escuchándolos y conociendo lo que les desagrada del servicio y creando experiencias que los hagan sentirse satisfechos. Esta relación se establece analizando factores de satisfacción que tienen que ver con la experiencia del consumidor como: La capacidad de la institución para brindar una atención personalizada, atender las solicitudes (quejas y reclamos de los clientes), la facilidad de los trámites haciendo uso de los recursos digitales, el cual mejoran en gran medida la experiencia del cliente. Y minimizar los tiempos de espera en los centros de atención al cliente es fundamental para la satisfacción del cliente (Deloitte, 2018).

Así mismo el NPS clasifica a los clientes encuestados en tres categorías: Los Detractores, son los encuestados que han respondido entre 0 y 6, los pasivos, son los clientes que han respondido con 7 o 8 y los promotores que son los que han respondido con 9 o 10 (Guañuna, 2017).

Los promotores, Son aquellos clientes que son efectivos en recomendar productos o servicios en base a su experiencia, es decir son los clientes fieles a la empresa. Dichos clientes difunden de forma activa y entusiasta los beneficios de la entidad que los hace felices. Son aquellos usuarios que calificaron de 9 a 10 (Guañuna, 2017).

Los pasivos, son aquellos clientes que son vistos como neutrales o indecisos, pero también son vistos como potenciales prospectos que podrían convertirse en promotores, son aquellos usuarios que se sienten indiferentes a la hora de recomendarla. Estos usuarios suelen responder en una escala de 7 a 8 (Guañuna, 2017).

Los Detractores, son aquellos clientes que opinan que el servicio que han recibido no se alinea con sus expectativas iniciales o están insatisfechas con ciertos aspectos de la organización o el servicio. Estas personas tienen el poder de empañar la reputación de la empresa, ya que sus quejas, preocupaciones o consultas han quedado desatendidas o no han recibido una respuesta que cumpla con los estándares previstos. Estos individuos son los que brindan retroalimentación en una escala que va de 0 a 6 (Guevara, 2015).

Tras calificar a los clientes en diferentes categorías, el Net Promoter Score propone una fórmula, el cual se determina calculando los porcentajes de las categorías respecto al total de encuestas. En específico, se necesita saber qué porcentaje representan los promotores

y que porcentajes representan los detractores, para efectuar la diferencia entre la participación de Promotores y Detractores. De esta manera, se puede representar el cálculo del NPS con corte mensual con la siguiente fórmula:

$$NPS = (Promotores)\% - (Detractores)\%$$

Donde:

- **Promotores:** participación de usuarios satisfechos del total de encuestas en %.
- **Detractores:** La participación de usuarios insatisfechos del total de encuestas en %.

Entre los rangos de los posibles resultados NPS, tenemos que:

- Un NPS de 100 muestra que los clientes son promotores.
- Un resultado de -100, que son detractores.
- Uno de 50 es un buen resultado.
- Uno superior a 0 es un perfecto resultado.

Metodología:

El tipo de investigación del estudio es descriptivo porque describe el fenómeno tal como sucede, no habiendo manipulación de las variables. Y el diseño del estudio es según el tiempo en el que se realiza es transversal y no experimental, porque se recogerán los datos en un solo tiempo y se tomarán a los Pacientes en su estado natural, sin ningún tipo de condicionamiento ni manipulación de la información (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, la población de la investigación fueron todos aquellos pacientes que buscaron tratamiento en un Centro Quiropráctico de Chiclayo en el transcurso del período comprendido entre julio y agosto del año 2022. Para determinar el tamaño de la muestra, se empleó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, se usó este tipo de muestreo ya que se seleccionó a los pacientes que son más accesibles para el estudio, ya que el centro no cuenta con un registro de todos sus pacientes.

Como el Centro suele atender una media aproximada de 90 pacientes a la semana, siendo aproximadamente el 10% de ellos nuevos pacientes. Considerando los criterios de inclusión que fueran pacientes que se encuentren en tratamiento dentro de periodo determinado y que acepten participar del estudio, y de exclusión los menores de 18 años. Se seleccionó un total de 200 pacientes como muestra, con la seguridad de que ninguno de los encuestados sería encuestado más de una vez.

Con el fin de estudiar adecuadamente las variables, se implementó la operacionalización. Este proceso fue crucial para determinar las dimensiones asociadas a cada constructo, así como la escala, la técnica y los indicadores específicos utilizados para crear el instrumento (**Anexo 5**).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El instrumento utilizado para el tiempo de espera fue un cuestionario el cual se tomó como referencia de **la revista de calidad asistencia Fontava (2014)**, se estructuró considerando las unidades productoras de servicios de salud las cuales se identificaron en el centro quiropráctico en estudio que son: admisión, sala de espera y consulta el cual se medirá a través de una escala Likert. Donde se preguntó a los encuestados cuánto tiempo espero (en minutos) desde que llegó a la clínica hasta que me lo atendió el personal de admisión, y su opinión del tiempo de espera utilizando una escala tipo Likert (muy poco, poco, suficiente, Alto, Muy alto), también se me preguntó cuánto tiempo espero en la sala de espera hasta se atiende por el especialista quiropráctico (en minutos), y la opinión de ese tiempo de espera utilizando una escala de Likert (muy poco, poco, suficiente, Alto, Muy alto), y por último, se preguntó cuál es el tiempo adecuado que debería durar una consulta (en minutos).

Para la satisfacción se administró la encuesta que fue propuesta por **Fred Reichheld (2012)** la cual consta de una sola pregunta ¿Con qué probabilidad recomendaría nuestro producto o servicio a un familiar o amigos?, donde para analizar las respuestas de la encuesta, el encuestado brinda una valoración de entre 0 a 10, esta puntuación oscila dependiendo de la satisfacción del cliente.

Donde 0 indica nada probable que lo recomiende y 10 muy probable que lo recomiende, de acuerdo a esta escala se clasifica a los pacientes encuestados en tres grupos los promotores (que colocaron una puntuación de 9 0 10) que son personas que están

entusiasmadas con el producto o servicio de la empresa, los pasivos (que son los que colocaron una puntuación de 7 o 8) que son personas que están contentas con el producto o servicio pero no fidelizadas, es decir si la competencia con una mejor propuesta de valor, se van con ellos y Detractores (que son los que colocaron una puntuación de entre 0 a 6) que son personas muy disconformes con nuestro servicio o productos.

Así mismo se planteó una pregunta abierta ¿Cuál es el motivo de su calificación?, el cual nos brinda la información de cuáles son los motivos que los encuestados califiquen mal o bien a la empresa. Para ambas variables en estudio se contó con la validación de su contenido, a cargo de dos expertos especialistas y con experiencia en investigación, obteniendo así la versión final del cuestionario (**Anexo 03 y Anexo 04**).

Luego se realizó el acopio de datos, la misma que fue de modo presencial y física, donde se le entregó a cada paciente los cuestionarios propios del constructo de tiempo de espera y satisfacción. La aplicación del instrumento se realizó en un lapso de 7 u 8 minutos aproximadamente para contestarlo.

Procesamiento:

Una vez obtenidos los datos, se ejecutó el procesamiento de la información, la cual se utilizó el programa Microsoft Excel 2016, para luego procesar la información en el programa estadístico SPSS-25 el cual permitirá desarrollar las tablas de frecuencias, que describen a los objetivos planteados. Los hallazgos, interpretación se realizan por objetivos y la discusión de resultados se reflejan de forma general. Se manejó la técnica estadística para poder determinar la asociación o correlación entre las variables ordinales y nominal.

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05. Para la selección de la prueba estadística, se evaluó previamente el requisito de distribución normal de ambas variables. Dado que se cumplió dicho requisito, se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado.

Además, se elaboró una matriz de consistencia en la que se presentaron el resumen, las preguntas y los objetivos del estudio, las hipótesis, la operacionalización de las variables, las poblaciones y las muestras, el diseño del estudio y las técnicas estadísticas utilizadas. (**Anexo 6**)

Consideraciones éticas:

Cabe mencionar que los pacientes que participaron en este estudio fueron informados previamente del propósito del estudio, y que la información brindada fue confidencial y con fines puramente académicos, por lo que el cuestionario fue anónimo.

Resultados:

Al analizar las características de los pacientes se obtuvo que 62.5% fueron del sexo femenino siendo este el sexo más predominante. Por otro lado, los grupos etarios el 57.5% tenían una edad de 33 a 42 años. El 73.0% era soltero y el 95.0% de la población tenía un nivel de estudio universitario Finalmente, en cuanto la ocupación el 27.5% tenía otras ocupaciones de las mencionadas.

Tabla 1.

Características sociodemográficas de la muestra estudiada (n=200)

| Sexo | f | % |
|-----------------------------|----------|----------|
| Masculino | 75 | 37.5% |
| Femenino | 125 | 62.5% |
| Estado Civil | f | % |
| Soltero | 146 | 73.0% |
| Casado | 54 | 27.0% |
| Edad agrupada (años) | f | % |
| 22 a 32 años | 47 | 23.5% |
| 33 a 42 años | 115 | 57.5% |
| 43 a 52 años | 27 | 13.5% |
| 53 a 62 años | 3 | 1.5% |
| 63 a 69 años | 8 | 4.0% |
| Nivel de estudio | f | % |
| Primaria | 1 | .5% |
| Secundaria | 4 | 2.0% |
| Universitario | 191 | 95.5% |
| Técnico | 4 | 2.0% |
| Ocupación | f | % |
| Administrador | 37 | 18.5% |

| | | |
|-------------|----|-------|
| Docente | 36 | 18.0% |
| Ing. Civil | 26 | 13.0% |
| Ama de Casa | 14 | 7.0% |
| Enfermería | 26 | 13.0% |
| Jubilado | 6 | 3.0% |
| Otros | 55 | 27.5% |

Al determinar la percepción del tiempo de espera para la atención de los pacientes que acuden a un Centro Quiropráctico de Chiclayo, se obtuvo que en el área de admisión el 60% de los encuestados refirieron haber esperado desde que llegaron al centro quiropráctico más de 10 minutos hasta ser atendidos por admisión. Estos relataron que el tiempo de espera percibido fue elevado. Por otro lado, el 40% de los encuestados refirieron haber esperado 5 minutos desde que llegaron al centro quiropráctico hasta ser atendidos por admisión, el cual refirieron el tiempo de espera percibido como adecuado.

Tabla 2

Tiempo de espera percibido desde que llego a clínica hasta ser atendido por Admisión

| Tiempo de espera percibido en Admisión | f | % |
|---|----------|----------|
| De 5 minutos | 80 | 40 % |
| Más de 10 minutos | 120 | 60 % |
| Calificación del tiempo de espera | f | % |
| Adecuado | 80 | 40 % |
| Elevado | 120 | 60 % |

Así mismo en sala de espera el 60% de los pacientes encuestados refieren haber esperado más de 30 minutos hasta ser atendidos por el Médico quiropráctico y el 40 % percibieron haber esperado más de 10 minutos en sala de espera hasta ser atendido por el Médico quiropráctico, Donde calificaron este tiempo el 51 % como extremadamente elevado, el 40% como adecuado y el 9% como elevado.

Tabla 3

Tiempo de espera Percibido en sala de espera hasta ser atendido por el Médico Quiropráctico

| Tiempo de espera percibido en sala de espera | f | % |
|---|----------|----------|
| Más de 10 min. | 80 | 40% |
| Más de 30 min. | 120 | 60% |
| Calificación del tiempo de espera | f | % |
| Adecuado | 80 | 40% |
| Elevado | 18 | 9% |
| Extremadamente elevado | 102 | 51% |

Por otro lado, se observar según las encuestas el 73.5% opinan que el tiempo adecuado de en consulta médica debería ser de 20 minutos y el 26.5% opina que el tiempo adecuado de una consulta debería ser de 15 minutos.

Tabla 4**Tiempo de espera percibido como Adecuado para ser atendido en una consulta**

| Tiempo de espera adecuado para ser atendido en consulta medica | f | % |
|--|-----|------|
| 15 minutos | 53 | 26,5 |
| 20 minutos | 147 | 73,5 |
| 30 minutos | 0 | 0 |
| Más de 41 minutos | 0 | 0 |
| Total | 200 | 100 |

Al determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un Centro Quiropráctico de Chiclayo- 2022, se obtuvo que el 39.5% de pacientes encuestados nos dijeron que, si es muy probable que recomienden el servicio, ya que calificaron de 9 a 10 (promotores), el 4.5% de pacientes encuestados calificaron de 6 a 8 (Pasivos), es decir que no saben si recomendarían el servicio y el 56% de pacientes encuestados nos dijeron que no recomendarían el servicio porque calificaron de entre 0 a 6 (detractores).

Tabla 5**Nivel de satisfacción de los pacientes de un Centro Quiropráctico de Chiclayo, 2022**

| Recomendación | f | % |
|--------------------|-----|-------|
| Detractores (0 -6) | 112 | 56% |
| Pasivos (7- 8) | 09 | 4.5% |
| Promotores (9 -10) | 79 | 39.5% |

Haciendo uso de la fórmula para determinar el NPS, se calculó cada porcentaje de cada clasificación (Promotores, detractores y Pasivos), y luego se restaron los porcentajes

de Promotores menos el porcentaje de detractores, se obtuvo un NPS del -16.5%, el cual se considera como malo; esto quiere decir que hay un gran porcentaje de detractores que no recomendarían el servicio del centro quiropráctico de Chiclayo.

Tabla 6

Fórmula para determinar el NPS

| FÓRMULA | |
|-------------------------------------|-----------------|
| % Promotores - % Detractores | |
| Promotores (%) | Detractores (%) |
| 39.5 % | 56 % |
| -16.5 % | |

También se hizo una pregunta abierta que nos dice cuál es el motivo de su calificación, que nos permitirá conocer mayor información sobre la puntuación brindada por los encuestados. Donde el 60% califico por el elevado tiempo de espera, el 17.5% por el tratamiento eficaz, el 14% por la buena atención y un 8.5 % por sus excelentes profesionales.

Tabla 7

Motivo de la calificación

| Motivo de calificación | f | % |
|--------------------------|-----|-------|
| Excelentes profesionales | 17 | 8.5% |
| Buena atención | 28 | 14% |
| Tratamiento eficaz | 35 | 17.5% |
| Elevado Tiempo de Espera | 120 | 60% |

Para determinar la influencia del tiempo de espera percibido en el nivel de satisfacción se realizó una prueba estadística de Chi cuadrado, P-valores < 0.05 lo cual nos indica que hay significancia estadística y por lo tanto se puede decir que el tiempo de espera en admisión, su calificación de este, tiempo en sala de espera como también su calificación influye en la satisfacción del paciente del Centro Quiropráctico.

Tabla 8

Influencia del tiempo de espera en el nivel de satisfacción (NPS) de los usuarios del Centro quiropráctico Ray de Chiclayo (n= 200).

| Percepción de espera vs. Satisfacción de los pacientes | Chi - cuadrado X ² | | |
|---|-------------------------------|---------|-------------------------|
| | Valor | P-Valor | Significancia |
| Tiempo de espera en admisión | 196.296 | 0.00 | Significativa (Influye) |
| Calificación de tiempo de espera en admisión | 196.296 | 0.00 | Significativa (Influye) |
| Tiempo en sala de espera para atención medica | 196.296 | 0.00 | Significativa (Influye) |
| Calificación de tiempo en sala de espera para atención medica | 198.556 | 0.00 | Significativa (Influye) |

Discusión:

Ofrecer un servicio es una situación muy diferente que ofrecer un producto, ya que implica una serie de acciones que generalmente implica varios pasos que con frecuencia se necesita realizar en una secuencia definida. por ejemplo, en el centro quiropráctico: primero llaman por teléfono para hacer una cita, esperan para ser atendidos por admisión, lo atienden en admisión, esperan en sala de espera para ser atendido por el quiropráctico y finalmente entran a consulta con el médico. Los clientes buscan servicios para sí mismo (hospedaje, salud, transporte, etc.), para recibir estos tipos de servicios el cliente debe de ingresar al sistema de servicios, ya que no puede obtener los beneficios que busca negociando a distancia con el proveedor (Lovelock &Wirtz, 2009).

En otras palabras, el cliente entra a las instalaciones físicas donde le entregaran el beneficio del servicio, por ende, este debe de estar preparado para cooperar de manera activa en la operación del servicio. Es por eso que los gerentes deben de evaluar estos procesos desde el punto de vista del cliente, para así hacer más satisfactoria su participación (Lovelock &Wirtz, 2009).

De acuerdo con los hallazgos de la clínica quiropráctica, una gran mayoría de los pacientes el 60 %, informó haber experimentado un tiempo de espera de más de 10 minutos para ser atendidos por admisión. Esto se percibió como un retraso considerable y se consideró de gran magnitud, ya que los pacientes consideraron este tiempo como elevado. La principal motivación para buscar un servicio de salud es obtener atención médica, por ende, los pacientes tienen ciertas expectativas al respecto. Los pacientes anticipan un tratamiento inmediato para sus síntomas y asumen que habrá un médico disponible para atenderlos a su llegada al centro de salud. En cambio, cuando un paciente entra a un servicio de salud, el primer proceso que se encuentra es admisión (Fontova, 2015).

Admisión se considera como un espacio donde se encuentran la recepción de los centros de salud, es el primer proceso en el cual se admiten a todos los usuarios que deseen alguna atención médica (Atencio, 2013). Las colas de espera en admisión, se dan por la falta de personal administrativo y la alta demanda de pacientes. Este tiempo que espera el paciente para tratar de conseguir una cita produce reacciones negativas como estrés y ansiedad ocasiona insatisfacción (Larson, 2012).

Después de que los pacientes se hayan registrado a su llegada, deben esperar su cita con el quiropráctico. La duración de esta espera puede parecer más larga para los pacientes que experimentan molestias o dolor significativo, aquellos que se sienten ansiosos o deprimidos, o aquellos que esperan los resultados de las pruebas. Por lo tanto, la percepción del tiempo de espera está influenciada por factores psicológicos. Es por esto que los tiempos de espera juegan un papel crucial en la atención al paciente (Fontova, 2015).

En los resultados del centro quiropráctico se obtuvo que un 60 % pacientes percibieron haber esperado en sala de espera hasta ser atendidos por el quiropráctico más de 30 minutos, este tiempo fue calificado como extremadamente elevado. Los usuarios a menudo encuentran que la espera es una experiencia desagradable. Como resultado, los proveedores de servicios implementan varias estrategias para abordar este problema y mejorar la experiencia de espera de los clientes. Estas estrategias pueden incluir brindar acceso a revistas, ofrecer contenido audiovisual entretenido, reproducir música relajante o incluso instalar unidades de aire acondicionado para crear un ambiente más cómodo. Estas medidas tienen como objetivo contrarrestar el impacto negativo que la espera puede tener en las personas y mejorar su experiencia en general (Gavilán, 2009).

También se obtuvo que el 73.5 % de encuestados consideran que el tiempo de la percibido como adecuado para una consulta médica debe ser de 20 minutos. Este tiempo es la permanencia del paciente en la consulta médica, es donde se produce la interacción del paciente con el profesional de salud, es el momento donde el paciente expresa sus padecimientos y sus dolencias, el cual considera debe ser lo suficiente para cubrir sus expectativas de salud (Rodríguez et al.,2018). Cuando se habla de servicios, es importante considerar dos niveles distintos: el nivel de servicio esperado, que se refiere al nivel de servicio que los clientes anticipan y anticipan recibir, y el nivel de servicio aceptable, que se refiere al nivel mínimo de servicio que los clientes tolerarán sin experimentar insatisfacción. Los niveles de las posibilidades reflejan las recomendaciones de otras personas y la práctica pasada del cliente con la empresa (Lovelock &Wirtz, 2009). Podemos decir entonces que el tiempo adecuado que debe durar una consulta según los encuestados debería de ser de 20 minutos, si es menos se sentirán insatisfechos y en cambio si este es mayor se sentirán muy satisfechos.

Por otro lado, según los resultados obtenidos calculando el NPS nos dicen que hay un -16.5 %de probabilidad que recomienden el servicio quiropráctico a un colega, familiar o amigo; este porcentaje nos quiere decir que hay un gran porcentaje de detractores que no recomendaría el servicio a un colega o un familiar. Esto se debe a que el 60% de los pacientes encuestados no recomendaría el centro por sus los elevados tiempos de espera, solo un 17.5% recomendaría por el tratamiento eficaz y por la buena atención que equivale al 14 % y sus excelentes profesionales que equivale un 8.5 %.

Los clientes de hoy en día están preocupados por los tiempos, tienen más prisa, por ende, valoran más la rapidez, hasta el punto de pagar dinero adicional para ahorrar tiempo. Si una empresa les garantiza rapidez en su servicio y satisface sus expectativas esto hará que tengan clientes fidelizados y recomendaciones positivas. Es por eso que hoy en día las empresas buscan competir en rapidez y hacen todo lo posible para disminuir los tiempos de espera del cliente y lograr que la espera sea menos desagradable.

Los elevados tiempos de espera de la clínica ocurren porque hay una gran demanda de personas que desean el servicio, hay personas que acuden sin cita y desean atención al instante, personas que llegan tarde a sus citas y porque hay poco personal administrativo y médico. para atender a toda la demanda de pacientes. Así mismo el centro quiropráctico es uno de los pocos centros que cuenta con especialistas certificado, y los pacientes ven a este

centro como su última solución a su problema, después de haber visitado a otros especialistas. Entonces podemos decir que la satisfacción de los pacientes puede verse influenciada por distintos aspectos que brinda el servicio, es decir que los servicios recibidos cubran las expectativas con las cuales acude al centro de salud (Thompson, 2006).

Los hallazgos confirman la existencia de una correlación significativa entre las dimensiones de tiempo de espera percibido y la satisfacción. Se determinó la influencia de estas dos variables, a través del Chi cuadrado, donde se pudo observar que las dos dimensiones tuvieron un efecto significativo y hay influencia con un $p < 0.05$. Uno de los determinantes clave de la calidad de la atención es el tiempo de espera, que tiene un impacto negativo en la satisfacción del usuario (Fontova, 2015). El factor principal que afecta significativamente la satisfacción del paciente es cómo perciben la cantidad de tiempo que tienen que esperar, en lugar de la duración real de su espera considerando que los tiempos de espera más largos pueden conducir a peores resultados de salud. Es decir, los tiempos de espera que se perciben como cortos o aceptables se asocian positivamente con la satisfacción. Estas asociaciones se destacan para implementar programas de mejora para reducir los tiempos de espera, lo que lleva a mejores resultados en la atención médica (Welch, 2010).

Un elemento fundamental, es satisfacer las expectativas de los pacientes, aumentando el bienestar a un costo elevado y promoviendo comportamientos positivos como la armonía, el cumplimiento y las preferencias por la organización, de esta manera se pueden medir los niveles de salud de los pacientes. Los estudios realizados en los centros de salud han demostrado que los tiempos de espera más cortos están asociados con un mayor cumplimiento y satisfacción del paciente; esto a su vez se aplica a los clientes que reciben atención quiropráctica (Donabedian, 2009).

Conclusiones:

- Se concluyó que el tiempo de espera percibido para ser atendido en admisión, sala de espera y consulta en general es calificado por los encuestado con muy elevado, el cual genera malestar y incomodidad en el paciente, ya que estos presentan alguna dolencia que lo hace menos tolerante a la espera.

- Así mismo, se concluyó que según los pacientes encuestados el NPS es de -16.5% indica que hay más detractores que promotores, lo que sugiere una

insatisfacción general. La principal razón para la baja puntuación es el elevado tiempo de espera, según el 60% de los encuestados.

- Por último, se concluyó que el tiempo de espera influye en el nivel de satisfacción del paciente, ya que tienen un $p < 0,05$ el cual nos dice que tiene significancia.

Recomendaciones:

- Se recomienda, identificar y abordar cuellos de botella en los procesos de admisión y sala de espera para reducir los tiempos de espera percibidos, así mismo implementar sistemas de comunicación proactiva para informar a los pacientes sobre los posibles tiempos de espera y mantenerlos actualizados en caso de demoras inesperadas y mejorar la gestión de citas para minimizar los tiempos de espera y garantizar una transición fluida entre las diferentes etapas de atención.
- Así mismo, se recomienda implementar estrategias de mejora para tener un cliente satisfecho, mejorando el tratamiento que brindan a sus pacientes haciendo uso de nuevas tecnologías, así mismo capacitar a su personal para que brinden una buena atención a sus clientes y contratar mejor personal médico que garantice los resultados de su tratamiento.
- Por último, se recomienda implementar estrategias para reducir la sensación de un tiempo de espera prolongado por parte de los usuarios, para así poder conseguir mejorar la satisfacción del paciente, a través de Encuestas Periódicas para identificar tendencias y áreas específicas que requieren atención.

. Referencias

Adina S, Bota M., Fleseriu C, Morgovan C, Valeanu M, Cosma D. Measuring Patients (2020)' Perception and Satisfaction with the Romanian Healthcare System. Sustainability; 12(1612).

Ascona, A. (2017). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Universidad César Vallejo.

Atencio, J. (2013). Admisión al paciente. Salud y Medicina: <https://es.slideshare.net/niltonmalaga/admision-del-paciente>

Bardalez, C., & Diaz, J. (2009). Manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención. MINSA.

Belmont (1993). Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Rev Medica Hered.4(3).

Boudreaux, E., & Hea, O. (2004). El patitient satisfaction in the emergency department: a review of the literature and implications for practice. J emerg Med(26), 13-26.

Cano, S.M, Giraldo, A. & Forero C. (2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Rev Fac Nac Pública.34(1):48-53. DOI: 10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06.

Chapilliquén, F. (2013). Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta. Universidad de Piura.

Córdova, D., Fernández, Y. & Ortiz, R. (2016). satisfacción de los Pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad da San Martin de Porres, 2015. kiru, 13(2), 133-137.

Cruz Álvarez, J. G., Blanco Jiménez, M., & Monge Perry, C. (2014). Aproximación Teórica para el Diseño de un Modelo Integral de Satisfacción del Cliente. INGENIARE, 09(16), 127-142.

Deloitte. (2018). "NPS sector bancario". Obtenido de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/strategy/DELOITTE%20-%20Estudio%20ejemplo%20sector%20Bancario.docx.pdf>.

Donabedian (2009). *Los espacios de la salud. Aspectos fundamentales de la organización de la atención médica. Fondo de la cultura.*

Druica E, Calin R, Baicus C. & Dinescu R. (2021). *Determinants of Satisfaction with Services, and Trust in the Information Received in Community Pharmacies: A Comparative Analysis to Foster Pharmaceutical Care Adoption. Healthcare.*9(562).

Edelman, A. (2020). *De colas y verdades.*

Essalud. (2013). *Definición, características y funciones general de los establecimientos de salud de Essalud.*

Fontova, Juvinyà, & Suner, S. (2015). *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. El sevier, 1(30), 10-16.*

Gavilán, D. & García, J. (2009). *¿Esperamos porque es mejor o es mejor porque esperamos? Un estudio exploratorio de la relación entre el tiempo de espera y el valor percibido. universia business review, 1698-5117. Disponible en: <https://urb.universia.net/index.php/urb/article/view/696/-esperamos-oesperamos-estudio-exploratorio-relacion-tiempo-espera-valor-percibido>*

Gutierrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega, A., Torres, C., Montesinos, D. & Galarza, C. (2009). *Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Rev. Perú. med. exp. salud pública, 26(1), 1726-4634.*

Hernandez, P., Reyes, J., Romero, W., artinez, M., Cuvas, G., & Herrera, J. (2016). *Satisfacion y Calidad Percibida de Afiliados al Sistema de Proteccion Social en Salud De México. Fundamentos Metodologicos*

Iraola, M. D, Fernández, D. Liriano, J.C, Rodríguez, G., Rodríguez, A. & Rojas, O. (2004). *Satisfacción de los pacientes atendidos en urgencias y posteriormente hospitalizados en un hospital universitario cubano. Emergencias.*16.

Landi, S, Ivaldi, E. & Testi, A. (2018). *Estado socioeconómico y tiempos de espera para los servicios de salud: una revisión de la literatura internacional y evidencia del Sistema Nacional de Salud de Italia. Política de Salud.* <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29373188/>

Larasanty L, Cahyadi, M., Sudarni N. & Wirasuta, I. (2019). *Patient satisfaction with pharmaceutical care services provided at primary-level and secondary-level health facilities in Indonesia's health coverage system. Journal of Health Research.*

Larson, R. (2012). *El arte de hacer fila. Reporte Índigo.* <https://www.reporteindigo.com/piensa/el-arte-de-hacer-fila/>.

Lewis, C. & Mehmet, M. (2020). *¿El NPS reflejan el sentimiento del consumidor? Internacional de investigación del mercado. Vol.62(1) 9-17.*

López, B. (2001). *La esencia del Marketing. Edicions UPC.*

Lovelock, C. & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios: Personas, tecnología y estrategia. Pearson. Sexta edición.*

Maldonado I, Fragoso, B., Orrico, T, Flores V, Quiroz P. & Sandoval, P. (2002). *Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. Rev Med IMSS. 40(5).*

Manzoor F, Wei, L., Hussain, A., Asif, M. & Shah, S. (2019). *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. International Journal of Environmental Research and Public Health. 16(3318).*

Mañez, M. (2010). *Paciente y Tiempo de espera. Salud con cosas.* <https://saludconcosas.es/paciente-y-tiempo-de-espera/>

Murillo, J. P., Bellido, L., Huamani, P., Garnica, G., Munares, O. & Del Carmen, J. (2019). *Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. ISSN, 80(3).*

Olowookere, S.A, Fatiregun, A.A, Ladipo, M.M. & Akenova, Y.A. (2012). *Reducción del tiempo de espera en una clínica nigeriana de tratamiento del VIH: opiniones y satisfacción de las personas que viven con el VIH/SIDA. J Int Assoc Physicians AIDS Care (Chic).*

Pérez, S. (2020). *Aumenta la demora para programar una cita médica en los centros de salud pública. Diario gestión.*

Potluri, A. (2018). *Un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Sector de salud de nigería. Distribución Industrial y Negocios*, 9(12), 7-14.

Resolución Directorial N° 945. (2016). *Disposiciones para mejorar la accesibilidad y la calidad de la atención de los usuarios externos en el proceso de consulta externa del hospital Cayetano Heredia. Lima, Perú: Ministerio de Salud.*

Revilla, H., Gonzales, D. & Valenzuela, L. (2016). *Calidad de atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria. Medisan.* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000300006.

Rodríguez, A; Jarillo, E. & Casas, D. (2018). *La consulta médica, su tiempo y duración. Medwave.* <https://www.medwave.cl/enfoques/ensayo/7264.html>.

Rodríguez, Y., De León, L.; Gómez, O., Diéguez, E. & Sablón, N. (2016). *Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. ISSN*, 38(2), 1684-1824.

Sandoval, D. M. (2018). *nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018. REV EXP MED*, 4(4), 138-142. Obtenido de <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277/171>

Spechbach, H., Roca, J., Gaspoz, J., Lovis, Ch. & Ehrler, F.(2019). *Percepción del tiempo de los pacientes en la sala de espera de una unidad de emergencia ambulatoria. BMC Emergency Medicine.*

Tanner, Cockerha, & Spaeth. (1983). *Tiempo de espera haciendo cola el usuario para recibir una atención. Medical Care*, 360-365.

Thompson. (2006). *Satisfacción al cliente. Obtenido de* [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion _del_Client](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion_del_Client)

Welch, S.J. (2010). *Twenty years of patient satisfaction research applied to the emergency department: A qualitative review. Am J Med Qual.* 25:64---72.

Workye, M., Admasu, S., Abura, T., Belete, Y., Getaye, Y. & Teni F. (2015). *Clients' expectations from and satisfaction with medicine retail outlets in Gondar town, northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. Integrated Pharmacy Research and Practice.* 4:1-12.

Anexos

Anexo 01

CUESTIONARIO DE TIEMPO DE ESPERA

Estimados Pacientes, solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene por objeto Conocer la percepción del tiempo de espera para la atención de los Pacientes del centro Quiropráctico Ray Chiclayo. Este cuestionario pretende reunir información que me permitirá sustentar la investigación Tiempo de espera y Nivel de satisfacción del usuario en la atención de un Centro quiropráctico de Chiclayo-2022.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

1.- ¿Cuál es el tiempo que esperó desde que usted llevo a clínica hasta ser atendido por admisión (Minutos)?

- a) 5 minutos
- b) más de 10 minutos
- c) más de 31 minutos

2.- ¿Cómo califica ese tiempo que espero hasta ser atendido por admisión?

- a) Muy Poco
- b) Poco
- c) Adecuado
- d) Elevado
- e) Extramente elevado

3.- ¿Cuál es el tiempo que esperó en Sala de Espera hasta ser atendido por el Médico Quiropráctico (Minutos)?

- a) 5 minutos

b) más de 10 minutos

c) más de 31 minutos

4.- ¿Cómo califica ese tiempo que espero en sala de espera?

a) Muy Poco

b) Poco

c) Adecuado

d) Elevado

e) Extramente elevado

5.- ¿Cuál cree usted que debe ser el Tiempo Adecuado de una consulta?

a) 15 minutos

b) 20 minutos

c) 30 minutos

d) más de 41 minutos

Anexo 02

Cuestionario de Satisfacción

Estimados Pacientes, solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene por objeto Conocer la percepción de la satisfacción de los Pacientes del centro Quiropráctico Ray Chiclayo. Este cuestionario pretende reunir información que me permitirá sustentar la investigación Tiempo de espera y Nivel de satisfacción del usuario en la atención de un Centro quiropráctico de chiclayo-2022.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado Civil:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Viudo

Nivel de Estudios:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Universitario
- d) Técnico

Edad: _____

Ocupación: _____

¿En base a su Experiencia al usar nuestro Servicio, que tan probable es que usted Recomiende el Centro Quiropráctico Ray a un Familiar, Amigo o colega que necesite servicios similares a los que usted recibió en la clínica?

NADA PROBABLE

MUY PROBABLE

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Por favor, cuéntenos el porqué de tú calificación

AUTOR: Fred Reichheld , 2012

ANEXO 03



HOJA DE REGISTRO DEL JUEZ – VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Juez Experto, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de recolección de datos, donde se debe establecer la pertinencia de cada ítem contemplado, según estime conveniente y marcando una alternativa de acuerdo al siguiente baremo:

- a) Esencial: Ítem coherente con la dimensión/variable y de fácil comprensión.
- b) Importante: Aunque no esencial, el ítem aporta a la dimensión/variable y es de fácil comprensión.
- c) Innecesario: El ítem no es coherente con la dimensión/variable y no es de fácil comprensión.

A continuación, por favor identifique el ítem o pregunta y marque con un aspa en la casilla que usted considere conveniente. Además, se agradece anticipadamente si contempla alguna observación.

NOMBRE DE LA VARIABLE:

| N° | ÍTEMS | ESENCIAL | IMPORTANTE | INNECESARIO | OBSERVACIONES |
|----|---------------------------------|----------|------------|-------------|---------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| | Amplíe según estime conveniente | | | | |

- I. SUGERENCIAS: (realizar todas las observaciones, críticas o recomendaciones que considere oportunas para mejorar el instrumento)

Podrías considerar preguntas sobre recomendaciones que darían los usuarios.

- II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable para el tipo de investigación.

Marta Portaro

Marta Portaro

Anexo 04



HOJA DE REGISTRO DEL JUEZ – VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Juez Experto, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de recolección de datos, donde se debe establecer la pertinencia de cada ítem contemplado, según estime conveniente y marcando una alternativa de acuerdo al siguiente baremo:

- a) Esencial: Ítem coherente con la dimensión/variable y de fácil comprensión..
- b) Importante: Aunque no esencial, el ítem aporta a la dimensión/variable y es de fácil comprensión.
- c) Innecesario: El ítem no es coherente con la dimensión/variable y no es de fácil comprensión.

A continuación, por favor identifique el ítem o pregunta y marque con un aspa en la casilla que usted considere conveniente. Además, se agradece anticipadamente si contempla alguna observación.

NOMBRE DE LA VARIABLE:

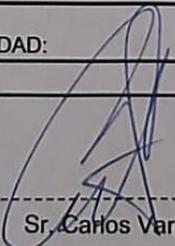
| N° | ÍTEMS | ESENCIAL | IMPORTANTE | INNECESARIO | OBSERVACIONES |
|----|--|----------|------------|-------------|---------------|
| 1 | Satisfacción | X | | | |
| 2 | Tiempo de espera | X | | | |
| 3 | | | | | |
| | En la pregunta 1 y 3 de Tiemp de Espera, agrega otra alternativa de respuesta: Más de 11 y 31 minutos respectivaente. Tienes q corregir la alternativa y cerrarla en 10 minutos. Al igual en la pregunta 5, agrega alternativa más de 41 minutos | | | | |

- I. SUGERENCIAS: (realizar todas las observaciones, críticas o recomendaciones que considere oportunas para mejorar el instrumento)

Las preguntas responden a los objetivos Todo bien

- II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Ok


 Sr. Carlos Vargas. MBA

Anexo 05

| OPERALIZACION DE VARIABLES | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|------------------------------------|--|--|--|----------------------|
| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | TIPO DE VARIABLE |
| V1: SATISFACIÓN DEL CLIENTE | La satisfacción del cliente es también considerada como una herramienta de diagnóstico o un indicador de medición que permite evaluar las expectativas de los clientes (Toniut, 2013). | Para medir la Satisfacion se hizo uso del modelo NPS, que mide la satisfacción del cliente en función de la probabilidad de que el encuestado recomiende la marca. (Lewis & Mehmet, 2020) | NET PROMOTER SCORE (NPS) | 9 AL 10(PROMOTORES) | ¿EN BASE A SU EXPERIENCIA AL USAR NUESTRO SERVICIO, QUE TAN PROBABLE ES QUE USTED RECOMIENDE EL CENTRO QUIROPRÁCTICO RAY, A UN FAMILIAR, AMIGO O COLEGA DE TRABAJO QUE NECESITE SERVICIOS SIMILARES A LOS QUE USTED RECIBIO EN LA CLÍNICA? | 0 (NADA PROBABLE) ---- 10(MUY PROBABLE) | Cualitativa Ordinal |
| | | | | 7 AL 8 (PASIVOS) | | | |
| | | | | 0 AL 6 (DETRACTORES) | | | |
| V2: TIEMPO DE ESPERA PERCIBIDO | Maldonado (2002) define al tiempo de espera como el lapso de tiempo que el paciente debe esperar desde el momento en que programa la cita con el especialista, hasta el instante en que este es atendido por el médico de la especialista | La variable viene a ser el tiempo que espera el paciente antes de recibir un servicio, para efectos de poder medir esta variable se diseñó un cuestionario; según las unidades productoras de salud y se evaluo a través de la escala Liker | TIEMPO DE ESPERA EN ADMISION | Tiempo en cola | ¿Cuál fue el tiempo que usted espero para ser atendido por admisión? | a) 5 minutos b) más de 15 minutos c) más de 31 minutos | Cualitativa Continua |
| | | | | tiempo en admision | ¿Cómo califica ese tiempo que espero para ser atendido por admisión? | a) muy poco b) Poco c) Adecuado d) elevado e) extremadamente elevado | |
| | | | TIEMPO DE ESPERA EN SALA DE ESPERA | Tiempo en cola | ¿Cuál fue el tiempo que usted espero en sala de espera hasta ser r atendido por el médico? | a) 5 minutos b) más de 15 minutos c) más de 31 minutos | |
| | | | | tiempo en Sala de espera | ¿Cómo califica ese tiempo que espero en sala de espera hasta ser atendido por el médico? | a) muy poco b) Poco c) Adecuado d) elevado e) extremadamente elevado | |
| | | | TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA | TIEMPO DE ESPERA PERCIBIDO COMO ADECUADO | ¿Cuál cree usted que sea el tiempo de espera adecuado que un paciente debe esperar para ser atendido en una consulta ? | a) 15 minutos b) 20 minutos c) 30 minutos d) más de 41 minutos | |

Anexo 06

| FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | | | | |
|--|--|--|---|---|
| ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS | | | | |
| Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción en usuarios del Centro Quiropráctico Ray de Chiclayo-2022 | | | | |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | DIMENSIONES | ESCALAS |
| ¿Cuál es la influencia del Tiempo de espera en el nivel de satisfacción de los Pacientes de un centro Quiropráctico de Chiclayo? | <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la Influencia del Tiempo de espera en el nivel de satisfacción de los Pacientes de un centro Quiropráctico de Chiclayo</p> | SATISFACCION DEL PACIENTE | ¿En base a su experiencia al usar nuestro servicio, que tan probable es que usted recomiende el centro quiropráctico Ray a un familiar, amigo o colega de trabajo que necesite servicios similares a los que recibio en la clínica? | 01(nada probable) al 10(muy probable) |
| | <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1) Determinar la percepción del tiempo de espera para la atención de los pacientes de un Centro Quiropráctico de Chiclayo 2) Determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes los pacientes de un Centro Quiropráctico de Chiclayo, 2022.</p> | | | |
| | <p>HIPOTESIS: El tiempo de espera percibido influye de forma directa y positiva en la satisfacción de cliente</p> | TIEMPO DE ESPERA | <p>TIEMPO DE ADMISIÓN</p> <p>TIEMPO EN SALA DE ESPERA</p> <p>TIEMPO DESEADO DE CONSULTA</p> | ESCALA LIKERT |
| POBLACIÓN | UNIDAD DE ANÁLISIS | METODOLOGÍA | PROCESAMIENTO | INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN |
| Pacientes que acuden para atención a un Centro Quiropráctico de Chiclayo 2022 | 200 pacientes que acuden a un centro Quiropráctico de Chiclayo para ser atendidos | Tipo: Descriptivo, Transversal y no experimental | Se procederá a seleccionar a cada paciente con la intención de que no se repitan, y la encuesta será física y presencial. Para recopilar la información se utilizó el programa Microsoft Excel 2016, para luego procesar la información en el programa estadístico SPSS-25 el cual permitirá desarrollar las tablas de frecuencias, que describen a los objetivos planteados. Los hallazgos, interpretación se realizan por objetivos y la discusión de resultados se reflejan de forma general | <p>Se utilizará como instrumento de Recolección los cuestionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para medir la Satisfacción se hará uso del Net Promoter Score, es cual es una herramienta que mide la satisfacción a través de una sola pregunta, el cual califica a los clientes en Promotores, Pasivos y Detractores. - Para el tiempo de Espera se hará uso de un cuestionario pasándose en las tres unidades productoras de servicios de salud que son admisión, sala de espera y consulta. |