



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Calidad del tiempo de espera y la satisfacción de atención de
pacientes en un establecimiento de salud en Lima 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**

AUTORA:

Minaya Galarreta, Vanessa Julia Elena (orcid.org/0000-0003-3561-9527)

ASESORES:

Mg. Loayza Valcárcel, Neri Miguel Ángel (orcid.org/0000-0001-6314-144x)

Mg. Caycho Valencia Felix Alberto (orcid.org/0000-0001-8241-5560)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Se la dedico a mi esposo Gustavo Dalguerre, mi ángel que me dejó la mejor inspiración para seguir superándome en la vida, ser mejor profesional y ser humano, nuestra hija Sofía.

Agradecimiento

A mi familia, amigos y docentes de la universidad Cesar Vallejo por su apoyo e incentivo en todo momento, pero en especial a Michel Bernuy Carbajal, Ing. Omar Rojas, Dra. Angelica Minaya Galarreta y el Dr. Carlos Salcedo Vera

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
1.1 Tipo y diseño de investigación	10
1.2 Variable y operacionalización	10
1.3 Población, muestra y muestre	12
1.4 Técnica y recolección de datos	14
1.5 Procedimiento	15
1.6 Método de análisis de datos	15
1.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIÓN	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	31

Índice de tabla

	Pág.
Tabla N°1 Operacionalización de variables	31
Tabla N°2 Matriz de consistencia	32
Tabla N°3 Estadísticos de fiabilidad	51
Tabla N°4 Estadísticos de los elementos de fidelidad	51
Tabla N°5 Estadísticos de resumen de los elementos	52
Tabla N°6 Resumen del procesamiento de los casos de fidelidad	52
Tabla N°7 Estadísticos de la escala de fidelidad	52
Tabla N°8 Recolección de datos	53
Tabla N°9 Análisis estadístico de los resultados	57

Índice de figura

	Pág.
Figura N°1 Límites del distrito de Independencia donde se realizó el estudio	59
Figura N°2 Ubicación geográfica del Establecimiento de salud donde se realizó el estudio	60
Figura N°3 Imagen del establecimiento de salud donde se realizó el Estudio	61
Figura N°4 Imágenes del Establecimiento de salud donde se realizó el estudio	62
Figura N°5 Imágenes de la recolección de datos en el Establecimiento salud	63

Resumen

Introducción. El tiempo de espera en la atención de un paciente influye en la satisfacción de la atención ya que actualmente los establecimientos de salud nivel 1-3 emplean la forma de atención el mismo día que deseas atenderte haces tu cola y sacas tu cita, generando un tiempo mayor de espera, en admisión ,en triaje y para la distribución de las historias clínicas a los consultorios.

Por eso hemos realizado el presente estudio. **Objetivo** determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023. **Metodología.** Fue de tipo básica, diseño de investigación no experimental correlacional causal, con dos variables una independiente que es el tiempo de espera con tres dimensiones: tiempo de espera en admisión, tiempo de espera en Triaje y tiempo de espera para la consulta y cada una tiene dos indicadores; la otra variable dependiente la satisfacción de la atención con tres dimensiones: fiabilidad, seguridad y empatía cada una con tres indicadores .Fue en una muestra de 88 pacientes que cumplían los criterios de inclusión a través de un cuestionario.

Resultado. se puede apreciar es que más tiempo esperaban aumentaba la insatisfacción de la atención. **Conclusión.** Se aprecia mayor satisfacción en la atención de los pacientes en general con un menor tiempo de espera.

Palabras clave: Calidad de tiempo de espera, satisfacción de la atención, establecimiento de salud

Abstract

Introduction. The waiting time in the care of a patient influences the satisfaction of care since currently level 1-3 health facilities use the form of care the same day you want to attend you make your queue and get your appointment, generating a longer waiting time, in admission, in triage and for the distribution of medical records to the offices. That is why we have conducted this study. **Objective** to determine the influence of waiting time on patient care satisfaction in a level 1-3 health facility in the Independencia district of DIRIS Lima Norte in 2023. **Methodology.** It was of basic type, non-experimental research design correlational causal, with two variables, an independent one that is the waiting time with three dimensions: waiting time in admission, waiting time in Triage and waiting time for the consultation and each one has two indicators; The other variable depends on the satisfaction of care with three dimensions: reliability, security and empathy each with three indicators. It was in a sample of 88 patients who met the inclusion criteria through a questionnaire. **Result.** It can be seen is that more time waited increased the dissatisfaction of attention. **Conclusion.** Greater satisfaction is seen in the care of patients in general with a shorter waiting time.

Keywords: Quality of waiting time, satisfaction of care, health facility

I.INTRODUCCIÓN

En el sector salud siempre tiene en la mira elevar el modo de atención de los usuarios que se atienden y la conformidad de la atención de las necesidades de las necesidades.

La calidad es el grado del servicio prestado por el servidor, con la utilización adecuado de los bienes y positivos resultados,

La satisfacción es el grado de conformidad del usuario el cual se va ver reflejado en quejas, reclamos, alegrías o felicitaciones dependiendo de la atención. (Febres Ramos R, Mercado Rey M. , 2020)

El tiempo de espera es una variable principal que tiene mucho que ver con la variable de satisfacción de la atención ya que el atendido expresa una mejor satisfacción en la atención cuando se le atiende más rápido. Tenemos que tener en cuenta que para llegar a la atención con el profesional el paciente tiene que espera primero en admisión, luego en triaje y por último espera para ser llamado para la atención con la especialidad solicitada.

Debido a esto se va evaluar el tiempo de espera y la satisfacción de atención de los que acuden al establecimiento nivel I-3 del distrito de Independencia de la Dirección de salud Lima Norte en el año 2023 con la finalidad para ubicar nuestras debilidades y mejorar. (Pacheco Aráoz E, 2018)

Los momentos que aguarda el consumidor y el grado de conformidad con la atención de los que acuden a los establecimientos presentan mucha relación.

Estas variables dependen mucho de la organización del establecimiento, existen dos formas de sacar cita: la primera es haciendo la cola, donde por orden de llegada se atienden y la segunda es sacar cita con anterioridad, en esta se fija una hora y el paciente llega un poco antes de la hora citada.

Actualmente en el Perú el 85% de establecimientos usan la primera forma de sacar citas, como es el caso del establecimiento de este estudio, debido a esto los pacientes esperan más tiempo para ser atendidos ocasionando insatisfacción en la atención y justifican que no usan la segunda forma porque los pacientes no llegan a la hora citada o simplemente no van, dejando de atender a otro paciente. (Pacheco Aráoz E, 2018)

También existe insatisfacción en la atención debido a la falta de recursos para la creación de historias, el paciente nuevo necesita se le cree una historia clínica pero no hay folder, entonces el paciente tiene que irse a comprar demorando más, lamentablemente el centro de salud cuenta con una caja chica insuficiente.
(Fariño Cortes J.et ál., 2018)

Hay demora en llevar las historias clínicas a triaje y luego a los diferentes servicios para la atención debido a que existe un solo personal encargado de sacar historias llenar los documentos y llevar las historias a triaje en donde ocurre lo mismo, esto es por la falta de personal, se ha requerido la contratación de otro personal, pero la respuesta es que no hay presupuesto.

Y por último hay desorganización en la atención de admisión debido a la irresponsabilidad de los pacientes, están mal educados ellos saben que deben traer DNI y N ° de historia clínica para sacar cita en admisión cuando llega su turno y no tienen obligan que se les atienda aduciendo que en otra oportunidad se les busco los datos y se les atendió, se le explica que en esa oportunidad seguro hubo menos gente y se le hizo el favor pero no siempre va hacer así, creando demora, protesta de los pacientes de atrás y desorden, pero existe pacientes que se van a su casa y vuelve con los solicitado y quiere que se le atienda hay mismo a su retorno porque ya hizo su cola temprano creando desorden.(B.Canassa 2019)

Formulación del problema

¿Cómo influye el tiempo de espera en la satisfacción de la atención de los pacientes de un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023?

Problemas específicos

a. ¿Cómo influye el tiempo de espera en admisión en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023?

- b. ¿Cómo influye el tiempo de espera en triaje en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023?
- c. ¿Cómo influye el tiempo de espera para la consulta en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023?

Justificación

Justificación teórica, se basa en el aporte del estudio realizado por Fontova quien concluyo que tiene mucha relevancia el tiempo de espera en el grado de conformidad del servicio prestado.

Justificación práctica, después del análisis de las respuestas nos basaremos en los resultados, el cual nos indicara como influye el tiempo que esperan para ser revisados los usuarios con la satisfacción del servicio.

Justificación metodológica, se sustenta en el procedimiento científico, la forma del diseño, la muestra. Las técnicas y medios usados fiables, que pasaran por análisis estadísticos.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de la atención de los pacientes de un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023.

Objetivos Específicos

- a. Determinar la influencia del tiempo de espera en Admisión en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.
- b. Determinar la influencia del tiempo de espera en Triage en la satisfacción de la atención de los pacientes de un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023

- c. Determinar la influencia del tiempo de espera para la consulta en la satisfacción de la atención de los pacientes de un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023.

Hipótesis

Hipótesis General

El tiempo de espera influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023.

Hipótesis Específicas

- a. El tiempo de espera en Admisión influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023.
- b. El tiempo de espera en Triage influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023.
- c. El tiempo de espera para el consultorio influye significativamente para la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes nacionales

Guevara Morales, Y. (2022) Estudio sobre la relación de tiempo de espera y el grado de conformidad de lo que acuden atenderse al área de emergencia del nosocomio Hipólito Unanue - Tacna, 2020, este fue de forma descriptivo, correlacional, trabajadas en una muestra de 109 personas revisadas en Emergencia de medicina, cirugía y obstetricia menores de 65 y mayor de 18, hombres y mujeres, la toma de información fue a través de formularios que luego del análisis resultó que la mayoría de ellos el 70,6% manifestó estar Insatisfecho y los que se les prestó el servicio en un lapso inferior a los 30 minutos, que fue el 29,4% estuvo satisfecho. Concluyendo que se afirma que hay coherencia entre el momento que aguardan para ser atendidos y el grado de conformidad por el servicio prestado.

Rubiños (2021) El estudio tuvo como finalidad establecer la coherencia existente del momento que aguardan para la atención con la conformidad del servicio prestado en el área de urgencia de la Clínica Stella Maris del distrito de Pueblo Libre en Lima, el método correlacional descriptivo se trabajó en una muestra de 222 atendidos mayores de edad de ambos sexos, evaluados mediante el cuestionario SERVQUAL, posterior al estudio de la información recolectada se dedujo que hay conexión considerable entre los momentos que aguardan los atendidos con el nivel de conformidad de la atención, por lo cual la hipótesis es aceptada.

Suarez y Cercado (2021) Investigo si existe relación entre el momento que aguardan para ser atendidos con el grado de conformidad del servicio brindado en el área ginecológica de la IPRESS de Chancay, en nuestro país hace dos años. Su método tipo básica, cuantitativa, diseño no experimental y correlacional. Tuvo una muestra de 50 usuarios revisados en el área ginecológica de la IPRESS en estudio. La información obtenida fue mediante la formulación de una serie de preguntas. Finalizando que el lapso que aguarda el atendido reflejó un grado alto de conformidad con un porcentaje de 82,00%, por lo que la satisfacción del paciente fue buena mostrando un 92,00%. Concluyendo que los atendidos mostraron gran

conformidad con la atención dada en el lapso acorde, evidenciando una adecuada gestión del tiempo de espera para ser atendidos.

Canassa (2019) investigo si existe relevancia en cuanto al momento que aguardan para ser atendidos con el grado de conformidad de la atención, que fue descriptivo transversal, con un enfoque cuantitativo, en los que acudieron al establecimiento de salud Palmeras de Oquendo en la provincia constitucional el Callao, cuya técnica utilizada fueron las encuestas a través de cuestionarios en una muestra de 539 pacientes mayores de edad, que posteriormente pasaron por análisis estadísticos cuyo dato obtenido fue hay un vínculo relevante del tiempo de espera desde que se saca la cita y la satisfacción de atención del paciente. Finalizando menos aguarda el paciente para ser su atención aumenta el nivel de conformidad del servicio prestado.

Asparin y Rojas (2018) Determino el vínculo existente del nivel de conformidad de la atención con los momentos que aguardan para recibir la atención ambulatoria en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación del nosocomio María Auxiliadora en Lima, el método empleado fue correlacional transversal. Este se trabajó en de 123 paciente entre 45 y 64 años que se atienden regularmente en este consultorio , luego del análisis de las encuestas se dedujo que el momento que aguarda para ser atendido se relaciona de manera contraria con el grado de conformidad de la atención, es decir, cuando disminuye el lapso para ser atendido aumenta el grado de conformidad de la atención.

Ascona (2018) La finalidad del citado trabajo fue Establecer si el momento que aguarda el paciente para la atención con el nivel de conformidad del servicio prestado presentan vinculación en el área de Crecimiento y desarrollo del nosocomio Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en Lima , el método fue correlacional no experimental tipo básico, de corte transversal se trabajado en 100 personas observadas en el servicio, mediante la validación de los datos recolectados dio como resultado que un gran porcentaje fue atendido satisfactoriamente con un tiempo de espera de 16 a 30 minutos, y pocos pacientes estuvieron insatisfechos pero con un tiempo de espera de 1 a 2 horas y la

satisfacción fue media de los que esperaron de 39 a 59 minutos.

Pérez (2018) Investigó el vínculo existente entre el grado de conformidad de la atención prestada con el lapso que esperan para ser atendidos salud en el área de Emergencia del nosocomio de Belén de Trujillo en el año 2018. El método usado fue de forma descriptiva, transversal y Prospectivo, donde se seleccionó a 204 personas observadas en el área de medicina, el medio utilizado fue basado en una serie de preguntas pre establecidas y aprobadas mediante una resolución ministerial del año 2011 del ministerio de salud . Luego de examinar las encuestas en cuanto al tiempo de esperar se observó una gran insatisfacción en los usuarios que entre los procesos administrativos, exámenes auxiliares ,la atención con el especialista esperaron más de 3 horas por consiguiente se concluyó que cuando aumenta el lapso para ser atendidos aumenta la disconformidad de la atención prestada.

Pashanaste y Pinedo (2016). El estudio estableció la conexión que hay entre el momento que se aguarda para la atención y el grado de conformidad de la atención a los que acuden a las atenciones intramurales del establecimiento de Salud Moronacocha, Iquitos 2015, el método fue no experimental cuantitativa y correlacional, de corte transversal, la investigación se aplicó en 228 atendidos, mayor de edad que no presente alguna discapacidad que le impida expresar su opinión. Luego de la observación se determinó que el lapso que aguardan en el servicio de admisión, en la zona de espera y para pasar a la consulta influyo en el nivel de conformidad del paciente dando por aceptada la hipótesis.

Gutierrez, Ramos (2009) Estableció la conexión del momento que aguardan para la atención sobre el grado de conformidad del servicio recibido en la farmacia central del nosocomio Nacional Dos de Mayo, efectuó una investigación de tipo transversal se registró los momentos que aguardaban en cada área necesaria para completar la atención. Se examino el grado de conformidad de la atención con la escala Likert. Concluyendo que de 150 personas observadas, 59% resultaron femeninas, entre 29 y 41 años. El rango el lapso total de espera fue entre 23 y 37 minutos. El momento que aguardaron para la atención fue considerablemente mayor en el área que se daba los recibos.

Antecedentes internacionales

Flórez (2021) se evaluó el grado de conformidad de la atención a los que acudieron al área de urgencias de la clínica Cedes en la ciudad de Riohacha en Colombia, es un estudio de tipo correlacional descriptivo, se trabajó en una muestra de 100 pobladores atendidos, esta fue de tipo probabilístico y no probabilístico, el método usado fue la observación y cuestionario, luego de la validación de los datos recolectados se pudo deducir que a cuando aumenta el lapso que aguardan para la atención disminuye el grado de conformidad de la atención, así como una experiencia positiva genera satisfacción y confiabilidad.

Cajas (2021) Su finalidad fue determinar la conexión del momento que aguardan para la atención con el grado de conformidad del servicio brindado en el área de dental del establecimiento de salud Guare en Ecuador, 2021. Fue de tipo básica, cuantitativo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, en una muestra probabilística de 290 atendidos, mediante una encuesta validada obtuvieron los datos, finalizando que el momento que aguarda en admisión, zona de espera, triaje, consulta y farmacia se enlazan de manera opuesta, es decir, a mayor tiempo de espera disminuye la satisfacción y a menor tiempo de espera aumenta la satisfacción.

Suarez (2020) Estudio el grado de conformidad de la atención intramural conforme cuanto aguardan para ser atendidos en el área de emergencias del nosocomio General IESS Milagro. En una muestra de 170 atendidos de la IPRESS que eran entre 40 y 49 años de edad, en relación al servicio dado por los médicos enfermeras y administrativos, también fue un estudio descriptivo y cuantitativo. Finalizando que al elevado tiempo de espera, eleva la insatisfacción del usuario.

Quinde (2018) Se analizó los momentos que aguardan las personas para ser atendidos y el nivel de conformidad del servicio brindado del área de urgencias del nosocomio del Día Norte en la Martha de Roldós Guayaquil en Ecuador. Este estudio tuvo como principal finalidad que con los resultados se ayudara a buscar un mejor sistema de salud en emergencias. Fue de tipo descriptivo con el método inductivo

deductivo en una muestra de 385 usuarios que luego que realizaran el cuestionario y su posterior análisis se pudo apreciar que los encuestados exigen se disminuya el lapso que aguardan durante la atención que prestan, motivando este estudio a el planteamiento de mejoras Estrategias.

Castelo, Rodríguez (2016) Se identifico el grado de conformidad del servicio médico brindado a las personas del área de emergencia del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas en Ecuador. El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal, se realizó en una muestra de 382 personas atendidas en emergencias durante tres meses, en personas mayores de edad hasta los 80 de ambos sexos, se les realizo una encuesta validada, cuyos resultados fueron procesados en el sistema SPSS, dando como resultado que los que se les brindo el servicio antes de la medio hora de su ingreso al área, que fue el 75 % opinaron que el servicio brindado por los médicos y enfermeras fue gratificante, concluyendo que la atención en el servicio de emergencias es satisfactoria debido a que el tiempo de espera fue menor de treinta de minutos, por lo que podemos reafirmas que a menor tiempo de espera aumenta la satisfacción de las personas atendidas por el personal de salud.

Fontova (2015) Evaluó el nivel de conformidad de la prestada a las personas y sus acompañantes de un servicio de urgencias hospitalario y su relevancia con el momento que esperan para ser atendidos, en un estudio de tipo descriptivo transversal, con enfoque cuantitativo en pacientes del nosocomio de Figueres en España, mediante encuestas realizadas en una muestra de 285 pacientes de mediana edad dando como resultado que mientras más tiempo esperaban aumentaba el grado de disconformidad de la atención. En su conclusión se aprecia mayor satisfacción en la atención de los pacientes en general con un menor tiempo de espera.

En cuanto a los antecedentes nacionales e internacionales podemos finalizar diciendo que luego de los análisis de los estudios las variables de tiempo de espera y satisfacción de la atención tienen una significativa relación y las hipótesis planteadas son aceptadas, teniendo semejanza con mi trabajo de investigación.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Básica ya que es un estudio puro y teórico

3.1.2 Diseño de investigación: Diseño no experimental correlacional causal, porque vamos a ver la relación o influencia que existe entre dos variables y si su efecto es positivo o negativo.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Definiciones conceptuales:

3.2.1.1 Tiempo de espera viene a ser el tiempo de espera es el tiempo subjetivo que el paciente aguarda sin recibir algún tipo de atención, esta variable es cuantificable ya que la podemos medir en segundos, minutos u horas. (Zendesk, dic. 2022).

3.2.1.2 Satisfacción de la atención viene a ser el grado de conformidad del usuario el cual se va ver reflejado en quejas, reclamos, alegrías o felicitaciones dependiendo de la atención. (Febres, Mercado.2020),

3.2.2 Definiciones operacionales:

3.2.2.1 Variable Independiente: Tiempo de espera

El Tiempo de espera en el establecimiento de salud se va medir mediante sus indicadores, cuyo estudio va plantear interrogantes con relación a los indicadores y van a valorarse a través de la escala de Likert de 5 niveles.

3.2.1.2 Variable Dependiente: Satisfacción de la atención

La Satisfacción de la atención en el establecimiento de salud se va medir mediante sus dimensiones: fiabilidad, seguridad y empatía; las cuales presentan sus correspondientes indicadores, cuyo estudio va plantear interrogantes con relación a los indicadores y van a valorarse a través de la escala de Likert de 5 niveles.

3.2.3.Indicadores

Variable Independiente: Tiempo de espera

presento tres dimensiones y cada una tiene dos indicadores, como se vio a continuación.

Dimensión 1: Tiempo de espera en Admisión.

Indicadores:

- Percepción del tiempo
- Actitud del paciente

Dimensión 2: Tiempo de espera en Triage

Indicadores:

- Percepción del tiempo
- Actitud del paciente

Dimensión 3: Tiempo de espera para la consulta

Indicadores:

- Percepción del tiempo
- Actitud del paciente

Variable Dependiente: Satisfacción de la atención

presento tres dimensiones y cada una tiene tres indicadores, como se vio a continuación

Dimensión 1: Fiabilidad

- Eficacia y puntualidad.
- Información y guía.
- Atención programada

Dimensión 2: Seguridad

- Atención competitiva
- Crear confianza
- Privacidad durante la atención

Dimensión 3: Empatía

- Cordialidad
- Llegar al paciente
- Saber escuchar

3.2.4. Escala de medición

Se utilizó la Escala Ordinal Tipo Likert donde:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es la población atendida en los meses de mayo y junio del 2023, posterior a su atención en el centro de salud, se le brindará la encuesta a los que deseen llenarlas voluntariamente.

Criterios de inclusión:

- Personas mayores de edad
- Personas de sexo femenino o masculino.
- Personas continuadoras.

Criterios de exclusión:

- Personas menores de edad
- Personas familiares de a algún personal administrativo o asistencial de establecimiento.
- Personas no continuadoras.

3.4.2 Muestra

En una población de 1000 personas que acudieron al establecimiento de salud nivel 1.3 se determinó el tamaño de la muestra.

Margen: 5%

Nivel de confianza 95%

Población 1000

Tamaño de muestra 146

3.4.3 Muestreo

Para el muestreo de una población finita se usará la siguiente ecuación.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población
p = Proporción de atendidos insatisfechos
q = Proporción de atendidos satisfechos
e = Error estándar según nivel de la IPRESS
Z = Valor relacionado del nivel de confianza

Valores de acuerdo al nivel III del establecimiento

n	Tamaño de muestra	88
N	Tamaño de la población	1000
p	Proporción de atendidos insatisfechos	0.5
q	Proporción de atendidos satisfechos	0.5
Z	Valor relacionado del nivel de confianza 95%	1.96
e	Error estándar según categoría de establecimiento	0,05

Aplicación de la formula

$$n = \frac{1.96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 1000}{(0.1^2 \times 999 + 1.96^2 \times 0,5 \times 0.5)}$$

$$n = 87.70455873758$$

$$n = 88$$

3.4.4 Unidad de análisis

Está conformada por el paciente atendido continuamente, mayor de edad, de sexo femenino o masculino que no sea familiar de algún personal administrativo o asistencial del establecimiento.

3.4 Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fueron las encuestas cuyo instrumento fue un cuestionario de mi propia elaboración tomando como guía el modelo SERVQUAL, ya que este ha sido validado proporcionándonos fiabilidad.

Análisis de fiabilidad

Análisis de confiabilidad para la variable tiempo de espera.

Se efectuó el cuestionario en 88 pacientes continuadores atendidos en la IPRESS. En el análisis de confiabilidad, utilizamos el estadístico de Cronbach, cuyo resultado fue que la variable Tiempo de espera es confiable(Ver Anexo 4)

Análisis de confiabilidad para la variable Satisfacción de la atención

Se efectuó el cuestionario en 88 pacientes continuadores atendidos en la IPRESS. En el análisis de confiabilidad utilizamos el estadístico de Cronbach, cuyo resultado fue que la variable de Satisfacción de la atención es confiable.(Ver Anexo 4)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,986	,987	20

3.5 Procedimiento

El escenario del estudio se realizó en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia DEL MINSA, perteneciente al LA DIRIS LIMA NORTE.

Primero solicitamos el permiso al médico jefe del establecimiento para la realización de los cuestionarios

Segundo se pidió a cada paciente el consentimiento en forma verbal y escrita

Tercero se llevó a cabo la realización de los cuestionarios en los pacientes que acuden al centro de salud diariamente luego de ser atendidos , bajo los criterios de inclusión y exclusión, La realización de cada encuesta duro 10 minutos aproximadamente.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de la recolección de datos, proseguiremos a tabularlos con la herramienta Microsoft office Excel, así como analizarlos a través del software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para la evaluación estadística, .mediante el cual aplicamos la prueba Rho de Spearman, que nos sirve para ver la correlación entre la variable dependiente y la variable independiente del estudio basadas en la hipótesis propuesta.

3.7 Aspectos éticos

Los participantes del presente estudio se encuentran en este, por su propia voluntad a nadie se le obliga a participar, este está respaldado en el consentimiento que cada individuo firmo antes de llenar en cuestionario .(Ver Anexos)

IV.RESULTADOS

4.1 Descripción

Debido a que el trabajo de investigación es tipo correlacional causal y ordinal se utilizó la prueba de **Rho de Spearman**.

Cantidad de r	Fuerza de la correlación
$0.0 < 0.1$	sin correlación
$0.1 < 0.3$	baja correlación
$0.3 < 0.5$	correlación media
$0.5 < 0.7$	correlación alta
$0.7 < 1$	correlación muy alta

Si tenemos un coeficiente entre -1 y 0, existe una correlación negativa, es decir, una relación negativa entre las variables. Si tenemos un coeficiente entre 0 y 1, hay una correlación positiva, es decir, una relación positiva entre las dos variables. Si el resultado es 0, más exactamente, no tenemos correlación

n	88
$\sum d^2$	82873.5
ρ	0.27024849

Coeficiente de correlación de Spearman

$$\rho = 1 - \left(\frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} \right)$$

ρ	coeficiente de spearman
d	es la diferencia entre los correspondientes datos de x -y
n	numero de pareja de datos

Prueba de hipótesis

$H_0: \rho = 0$ = no existe correlación lineal

$H_1: \rho \neq 0$ = existe correlación lineal

Estadístico de prueba

$$t = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1 - \rho^2}{n - 2}}}$$

tcalculado = 2.60

valor crítico

n 88

grados de libertad (n-2) 86

α 0.05

tcritico = 1.99

tcalculado	>	tcritico	se rechaza la hipótesis nula
2.6	>	1.99	

Según el resultado se decide que se rechaza la hipótesis nula.

Concluyendo que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que el coeficiente de correlación es diferente de cero.

4.2 Prueba de Hipótesis

4.2.1 Prueba de Hipótesis General

Hipótesis nula (H_0):

Se rechaza que el tiempo de espera no influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023.

Hipótesis alternativa (H1):

Se acepta que el tiempo de espera influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023.

4.2.2 Prueba de Hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho):

Se rechaza que el tiempo de espera en Admisión no influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023.

Hipótesis alternativa (H1):

Se acepta que el tiempo de espera en Admisión influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023.

b. Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho):

Se rechaza que el tiempo de espera en Triage no influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023.

Hipótesis alternativa (H1).):

Se acepta que el tiempo de espera en Triage influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año 2023.

c. Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho):

Se rechaza que el tiempo de espera para la consulta no influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte

Hipótesis alternativa (H1):

Se acepta que el tiempo de espera para la consulta influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud con nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte.

4.3 Lectura estadística

El resultado en una muestra de 88, con un cálculo estadístico según fórmula de 260 y con la aplicación de la prueba de Spearman dio como resultado una fuerza de correlación de 1.99 que conforme la tabla de valores significa una correlación muy alta.

4.4 Conclusiones

Debido al resultado estadístico de 1.99 con la prueba de Spearman podemos afirmar que existe una alta relación entre las variables, concluyendo que el tiempo de espera influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023.

V.DISCUSIÓN

Según el estudio realizado de conformidad en la atención y el momento que esperan para ser atendidos en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia en Lima con la obtención de los resultados se pudo determinar que hay una correlación entre la variable dependiente y la variable dependiente de 1.99 que representa en la tabla de rangos un nivel muy alto de correlación, así como una evidencia estadística diferente a cero que nos ayuda a reafirmar la correlación entre las variables.

Debido a que este trabajo se realizó en una zona donde la jurisdicción del establecimiento de salud abarco asentamientos humanos del distrito de Independencia, existen muchas personas con un grado de instrucción mínima como primaria o secundaria fue un poco difícil que entendieran lo que iban hacer en las encuestas ,pero como estas fueron dadas individualmente empleamos un poco más de tiempo para su entendimiento y se logró el objetivo.

También para la realización del marco teórico en cuanto a los antecedentes nacional se pudo encontrar una amplia bibliografía de los últimos cinco años, pero a nivel internacional había pocos estudios de los últimos cinco años tal motivo colocamos estudios realizados con más de cinco años efectuados pero que presentaban importancia para mi trabajo de investigación.

En este punto vamos a ver la discusión de los resultados obtenidos teniendo como referencia el objetivo principal propuesto que es determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en año.

Por tal motivo procedemos a decir, que en el presente trabajo de investigación existe influencia de la calidad del tiempo de espera en relación con la satisfacción de la atención de los usuarios de la IPRESS.

Al comparar con el estudio realizado por Rubiños (2021) donde el estudio tiene

como finalidad establecer la conexión que hay entre el momento que aguardan para la atención y el grado de conformidad de la atención externa en el área de Emergencia de la Clínica Stella Maris del distrito de Pueblo Libre en Lima, de tipo correlacional trabajadas en 222 personas a diferencia de nuestra muestra de 88 llegaron también a la deducción que hay una conexión considerable del momento que aguardan para la atención y el grado de conformidad de la atención, siendo aceptada la hipótesis.

En comparación con la tesis realizada por Canassa (2019) que realizó un estudio cuyo objetivo es establecer la correlación existente del momento que aguardan para la atención y el grado de conformidad de la atención, que fue descriptivo transversal, con un enfoque cuantitativo, en pacientes del centro de salud Palmeras de Oquendo en la provincia constitucional del Callao, cuya técnica utilizada fueron las encuestas a través de cuestionarios en una muestra de 539 pacientes mayores de edad a diferencia de las 88 encuestas que realizamos concluyendo al igual que el presente trabajo cuando disminuye el momento que aguardan para la atención aumenta el grado de conformidad del servicio recibido.

Con respecto al estudio de Asparrin y Rojas (2018) quien tenía el objeto de determinar la relación que hay con el grado de conformidad de la atención brindada y el lapso que aguardan para la atención intramural del área de Medicina Física y Rehabilitación el nosocomio María Auxiliadora en Lima, fue un trabajo correlacional transversal. Con una participación de 123 paciente mayor de 45 y menor de 64 años que asistieron a esta área, concluyeron de forma similar a mi estudio donde el lapso que espera para la atención están relacionados de manera contraria con la conformidad del servicio, esto quiere decir que al disminuir el lapso que se aguarda para la atención aumenta el grado de conformidad de la atención recibida.

Los hallazgos encontrados por Ascona (2018) cuyo objetivo del citado estudio fue determinar el lapso que aguardan para la atención y el grado de conformidad del servicio recibido en el área de CRED (Crecimiento y desarrollo) en el nosocomio Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en Lima, fue de tipo correlacional

no experimental tipo básico, con la participación de 100 pacientes atendidos en el servicio, concluyendo de forma similar a este estudio que a menor tiempo de espera la satisfacción es mayor.

También Gutierrez, Ramos (2009) Estableció la conexión del momento que aguardan para la atención sobre el grado de conformidad del servicio recibido en la farmacia central del nosocomio Nacional Dos de Mayo, cuya investigación de transversal anotándose los lapsos que aguardan en las diferentes áreas de atención Se examinó el grado de conformidad de la atención con la escala Likert.. Concluyendo que el momento que aguardan para la atención fue considerablemente mayor en el área que daban los recibos donde el grado de disconformidad aumento apoyando así nuestra hipótesis el lapso que aguardan para la atención se conecta considerablemente con el grado de conformidad del servicio percibido..

Además, Flórez (2021) se evaluó el grado de conformidad del servicio percibido en el área de emergencias de la clínica Cedes en la ciudad de Riohacha en Colombia, empleo el método correlacional descriptivo, se trabajó en una muestra de 100 pobladores atendidos, casi semejante a la nuestra de 88 atendidos en cuyo estudio igual que yo dedujo que a más larga espera menor satisfacción del paciente, también que satisfacción y confiabilidad son generados de una buena atención.

En el estudio de Fontova (2015) se evaluó el grado de conformidad de la atención brindada a la persona y su acompañante del área de urgencias de una IPRESS y su conexión con el lapso que aguardan para la atención, en una investigación de tipo descriptivo I, con enfoque cuantitativo en pacientes del Hospital de Figueres en España, este estudio internacional fue realizado en una muestra de 285 pacientes de mediana edad dando coincidiendo con mi resultado que mientras más tiempo esperaban aumentaba la insatisfacción de la atención.

En cuanto al estudio de Guevara Morales, Y. (2022) sobre la relación de tiempo aguardan para ser atendidos y el grado de conformidad de la atención recibida en

emergencia del nosocomio Hipólito Unanue - Tacna, 2020, que fue de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal, en 109 personas revisadas en Emergencia de medicina, cirugía y obstetricia en las edades de 18 a 65 de genero hombre y mujer, usaron también cuestionarios que luego del análisis resulto que la mayoría de ellos manifiesto estar insatisfecho siendo estos atendidos en un tiempo mayor a 30 minutos . Concluyendo que hay conexión del lapso que se aguarda para la atención y el grado de conformidad del consumidor con la atención prestada, al igual que mi trabajo de investigación..

De acuerdo a la investigación realizada por Pérez (2018), se exploró la conexión existente entre el grado de conformidad de la atención y el momento que aguarda para la atención de su salud en el área de Emergencia del nosocomio Belén de Trujillo durante el año 2018. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque descriptivo de corte transversal - prospectivo, en el cual participaron 204 pacientes que recibieron atención médica. La herramienta utilizada para evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo fue la Guía Técnica, junto con el Formato de Medición por ruta y tiempo. Tras analizar las encuestas en relación al tiempo de espera, se evidenció un alto grado de insatisfacción entre los usuarios que experimentaron demoras de más de 3 horas en los procesos administrativos, exámenes auxiliares y atención con el especialista. Por lo tanto, se llegó a una conclusión similar a la de mi estudio, que establece que a medida que aumenta el tiempo de espera, también incrementa la insatisfacción del usuario.

Al igual Pashanaste y Pinedo(2016) estableció la conexión que hay del lapso que aguardaba para la atención y el grado de conformidad del a atención prestada a lo que acuden atenderse intramural en el establecimiento de Salud Moronacocha, Iquitos 2015. El método usado cuantitativo y no experimental descriptivo correlacional, la investigación se aplicó en 228 atendidos, mayor de edad que no presente alguna discapacidad que le impida expresar su opinión. Luego de la observación se determinó también que el lapso que aguardan para la atención el servicio de admisión, en la zona de espera y para ser llamados a la consulta influyo en la satisfacción del paciente dando por aceptada la hipótesis.

También Cajas (2021) estableció que hay conexión del momento de espera para la atención y el grado de conformidad de la atención recibida en el área de dental del establecimiento de salud Guare en Ecuador, 2021. Fue de tipo básica, cuantitativo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, donde participaron 290 atendidos, mediante una encuesta validada obtuvieron los datos, finalizando que el tiempo de espera en admisión, zona de espera, triaje, consulta y farmacia se enlazan de manera opuesta, es decir, aumenta el lapso para aguardar que lo atiendan disminuyendo el grado de conformidad de la atención y al disminuir el lapso de aguardar para la atención aumenta el grado de conformidad de servicio recibido, como en el presente estudio.

Igual Suarez (2020) Estudio el grado de conformidad de la atención recibida externo y el lapso que aguarda para la atención del área de emergencias del nosocomio General IESS Milagro. En 170 atendidos de la IPRESS que eran entre 40 y 49 años de edad, según el servicio prestado por el personal médico, enfermeras y administrativos, también fue un estudio descriptivo y cuantitativo que concluyo como mi estudio que al elevado tiempo de espera, eleva la insatisfacción del usuario.

También igual Quinde (2018) quien analizo los tiempos de espera y la satisfacción en los pacientes del área de urgencias del nosocomio del Día Norte en la Martha de Roldós Guayaquil en Ecuador Este tuvo como principal finalidad que con los resultados se ayudara a buscar un mejor sistema de salud en emergencias. Fue de tipo descriptivo con el método inductivo deductivo en una muestra de 385 usuarios que luego que realizaran el cuestionario y su posterior análisis se pudo apreciar que los encuestados exigen se disminuya el tiempo de espera en la atención que prestan, motivando este estudio a el planteamiento de mejoras Estrategias. Concluyendo también que a mayor tiempo de espera aumenta la insatisfacción del usuario. Además Castelo, Rodríguez (2016) identifico el grado de conformidad de la atención en medicina de las personas que asistieron al área de emergencia del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas en Ecuador tiene relación con el tiempo de espera . El

tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal, con una participación de 382 personas atendidas en emergencias durante tres meses, entre las edades de 18 a 80 años de edad de ambos sexos, se les realizó una encuesta validada, dando como resultado que los que fueron atendidos en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, que fue el 75 % opinaron que habían recibido una atención satisfactoria en medicina y enfermería concluyendo que la atención en el servicio de emergencias es satisfactoria debido a que el tiempo de espera fue menor de treinta minutos, por lo que podemos reafirmar que a menor tiempo de espera aumenta la satisfacción de las personas atendidas por el personal de salud concluyendo como este estudio que el lapso que aguardan para la atención influye significativamente en el grado de conformidad de la atención que se le brinda en el establecimiento.

Por último Suarez y Cercado (2021) Investigó si hay relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021. Fue un estudio básico, cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, con una muestra de 50 usuarios revisados en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay. La recolección de datos utilizada también como los otros estudios y el mío fue la encuesta y mediante un cuestionario. Finalizando que los usuarios fueron atendidos con un tiempo de espera acorde en cada área por consiguiente expresaron haber sido atendidos satisfactoriamente concluyendo también como los estudios anteriores y el presente estudio que el tiempo de espera influye significativamente en la satisfacción del usuario de las IPRESS, siendo aceptada la hipótesis del presente trabajo.

Por consiguiente, en las discusiones realizadas en comparación a otros estudios nacionales e internacionales similares al presente trabajo podemos decir que las hipótesis fueron aceptadas, finalizando que la calidad del tiempo de espera y satisfacción de la atención tienen una significativa relación como lo demuestra mi trabajo de investigación.

VI.CONCLUSIONES

- 1.-** Podemos concluir que nuestra hipótesis es aceptable ya que la calidad del tiempo de espera influye en la satisfacción del paciente.
- 2.-** A menor tiempo de espera desde admisión hasta la atención en el consultorio es mayor la satisfacción del paciente.
- 3.-** En relación al análisis de confiabilidad del estadístico de Cronbach, pudimos concluir que la variable de satisfacción de la atención es confiable.
- 4.-** En relación al análisis de confiabilidad del estadístico de Cronbach, pudimos concluir que la variable calidad de tiempo de espera es confiable.
- 5.-** En cuanto a la calidad de tiempo de espera y la satisfacción de la atención del paciente con el resultado estadístico de la prueba de Spearman de 1.99 podemos afirmar que existe una alta relación entre estas variables.

VII.RECOMENDACIONES

Al jefe de la IPRESS en el distrito de Independencia en Lima:

- 1.-** Cambiar a una estrategia más eficaz que disminuya el tiempo de espera en admisión y los pacientes pasen a triaje.

- 2.-**Realizar capacitaciones en cuanto al buen trato de los usuarios de las IPRESS sobre todo con el personal técnico.

- 3.-**El personal de triaje debe entregar en forma más continuas las historias clínicas a los consultorios no esperar que se acumule muchas historias para empezar a distribuirlas.

- 4.-**Colocar un personal de apoyo para la distribución de las historias clínicas a los diferentes consultorios.

- 5.-**Realizar en forma trimestral encuestas en cuanto a la atención y el tiempo de espera en la IPRESS para evaluar los resultados y buscar soluciones.

REFERENCIAS

Ascona Briceño, A (2018) Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017.Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16839>

Asparrin Ramos I, Rojas Acuña C. (2018). Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016.UCSS Facultad de ciencias de salud terapia física y rehabilitación.

B.Canassa Daniel, R. C. (2019). Tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud palmeras de Oquendo Callao 2019. UNAC Escuela de post grado facultad de ciencias de la salud.

Cajas Echeverria, K. (2021).Tiempo de espera y satisfacción del usuario en atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021 Repositorio de la Universidad César Vallejo Posgrado Facultad de Ciencias de la Salud Maestrías en Medicina Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70517>

Castelo Rivas, W. et ál (2016) Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo. Ecuador. Universidad Técnica Equinoccial del Ecuador. Rev. Cubana Enfermer vol.32 no.3 Ciudad de la Habana jul.-set. 2016. revistaenf@infomed.sld.cu

Fariño Cortes J.et ál. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios, Vol. 39(32), Pág. 22.

Febres Ramos R, Mercado Rey M. (Jul.-Sep. de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la facultad de Medicina Humana,vol.20(no.3). doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

- Florez Curie A (2021) INivel de satisfacción de usuarios que asisten al servicio de urgencias de la clinica cedes en la ciudad de Riohacha Universidad de la Guajira postgrado en gerencia de servicios de salud Riohacha – Guajira
- Fontova Almato A. (Ene.-Febre. de 2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de calidad Asistencial.*, vol.30(1),10-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.009>
- Guevara Morales, Y.(2022) Tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Tacna-2020 Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Facultad de Ciencias de la salud Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería
- Gutierrez Ericson et.ál (2009) Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2009; 26(1): 61-65
- Hernández M, M. E. (Sep.. de 2021). Calidad de la atencion y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacutec. Cajamarca 2021.Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo .
- Pacheco Aráoz E. (27 de Marzo de 2018). El Tiempo de espera en la atención en salud. *Leasing & Factoring.*
- Pérez Ruiz, C. (2018) Satisfacción Del Usuario Y Su Relación Con El Tiempo De Espera para la Atención de su Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo en el 2018. Universidad César Vallejo .
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25430>
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2996162>
- Quinde Zambrano, R.(2018) Análisis del Tiempo de Espera y Su Relación en la Satisfacción del Paciente en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado Maestría en Gerencia en servicios de la salud. Ecuador.

Rocha Rivero G. (2017). Satisfacción con la atención de salud en los usuarios del Ministerio de salud, Essalud y clínicas privadas de Chíncha. Universidad Autónoma de Ica.

Rubiños Medina, M.(2021).Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019.Repositorio académico de la Universidad Particular San Martín de Porres.URI <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7418>

Suarez Alvarado E Cercado Medina E.(27 de agosto 2021) Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Facultad de Medicina Humana <http://hdl.handle.net/20.500.14067/5024>

Suarez Lima G et ál (2020) La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro – Ecuador.Mas Vita Revista de ciencias de la salud Vol. 2 Núm. 2 (2020): Abril Junio DOI: <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0008>

Zendesk (3 marzo 2023) ¿Qué es tiempo de espera en atención al cliente y cómo disminuirlo? Administración de la atención al cliente. ©Zendesk 2023

Anexos

Anexo 1

Tabla N°1 Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles o rangos
VI: Tiempo de espera	Para Zendesk (marz. 2023), tiempo de espera es el tiempo subjetivo que el paciente aguarda sin recibir algún tipo de atención, esta variable es cuantificable ya que la podemos medir en segundos, minutos u horas.	El Tiempo de espera en el establecimiento de salud se va medir mediante sus dimensiones: tiempo de espera en admisión, tiempo de espera en triaje, tiempo de espera para la consulta; las cuales presentan sus correspondientes indicadores, cuyo estudio va plantear interrogantes con relación a los indicadores y van a valorarse a través de la escala de Likert de 5 niveles.	D1: Tiempo de espera en Admisión. D2: Tiempo de espera en Triaje D3: Tiempo de espera para la consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del tiempo • Actitud del paciente • Percepción del tiempo • Actitud del paciente • Percepción del tiempo • Actitud del paciente 	Escala Ordinal Tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Bastante (de 1 a 2 horas) • Regular (de 30 minutos a 1 hora) • Poco (menos de 30 minutos)
VD: Satisfacción de la atención	Para Febres Ramos R, Mercado Rey M. (2020), la satisfacción de la atención es el grado de conformidad del usuario el cual se va ver reflejado en quejas, reclamos, alegrías o felicitaciones dependiendo de la atención.	La Satisfacción de la atención en el establecimiento de salud se va medir mediante sus dimensiones: fiabilidad, seguridad y empatía; las cuales presentan sus correspondientes indicadores, cuyo estudio va plantear interrogantes con relación a los indicadores y van a valorarse a través de la escala de Likert de 5 niveles.	D1: Fiabilidad D2: Seguridad D3: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y puntualidad. • Información y guía. • Atención programada • Atención competitiva • Crear confianza • Privacidad durante la atención • Cordialidad • Llegar al paciente • Saber escuchar 	Escala Ordinal Tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente insatisfecho . • Muy insatisfecho. • Satisfecho. • Muy satisfecho . • Extremadamente muy Satisfecho.

Tabla N°2 Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Análisis de Variables			Ítems	Escala de medición
¿Cómo influye el tiempo de espera en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023?	Determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.	El tiempo de espera influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.	Variable Independiente: Tiempo de espera	Dimensiones	Indicadores	12,13,14,15,16.17,18,19,20	Escala Ordinal Tipo Likert 1.Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				D1: Tiempo de espera en Admisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del tiempo • Actitud del paciente 		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente: Satisfacción de la atención.	D2: Tiempo de espera en Triage	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del tiempo • Actitud del paciente 	1,2	
				D3: Tiempo de espera para la consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del tiempo • Actitud del paciente 		
a. ¿Cómo influye el tiempo de espera en admisión en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023?	d. Determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.	a. El tiempo de espera en Admisión influye significativamente en la satisfacción de la atención de los		D1: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y puntualidad. • Información y guía. • Atención programada 	3,4,5,6	
				D2: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención competitiva • Crear confianza • Privacidad durante la atención 	7,8,9,10,11	
				D3: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Cordialidad • Llegar al paciente • Saber escuchar 		

<p>b. ¿Cómo influye el tiempo de espera en Triaje en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2022?</p>	<p>e. Determinar la influencia del tiempo de espera en Triaje en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.</p>	<p>pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.</p>					
<p>c. ¿Cómo influye el tiempo de espera para la consulta en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023?</p>	<p>f. Determinar la influencia del tiempo de espera para la consulta en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.</p>	<p>b. El tiempo de espera en Triaje influye significativamente en la satisfacción de la atención de los pacientes del Centro de Salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.</p>					
		<p>c. El tiempo de espera para la consulta influye significativamente en la satisfacción de la</p>					

		atención de los pacientes del Centro de salud nivel 1-3 de DIRIS Lima Norte en el año 2023.					
--	--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Número de encuesta

FECHA: Día Mes Año

El presente instrumento de recolección de información forma parte de un trabajo de investigación que será utilizado estrictamente para fines académicos y mejora de la calidad de la atención.

Paciente Continuator SI NO

Edad Sexo: M – F

INSTRUCCIONES:

Lea cada una de las preguntas y marque la respuesta que corresponda según su opinión:

- 1.Extremadamente muy insatisfecho 2.Muy insatisfecho 3. Satisfecho**
4.Muy satisfecho 5.Extremadamente muy satisfecho

	Ítems					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿El personal de admisión le atendió y oriento de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención de su cita?					
2	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					

	SEGURIDAD					
3	¿El profesional de salud que le atendió le brindo el tiempo necesario para escuchar y contestar sus dudas o preguntas?					
4	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
5	¿Durante su atención siempre fue identificado por su nombre y apellido?					
6	¿El personal responsable le informó sobre los procedimientos para realiza atención?					

	EMPATIA	1	2	3	4	5
7	¿El personal del establecimiento de salud brindó una atención cálida y digna?					
8	¿El personal del establecimiento de salud mostro interés en solucionar cualquier dificultad durante la atención?					
9	¿El profesional responsable de la atención le explicó a Ud. y a su acompañante de manera clara y sencilla las indicaciones transcritas en la receta y otras recomendaciones?					
10	¿Durante su estadía en el establecimiento de salud fue atendido con amabilidad, y respeto?					
11	¿Durante la atención siente que fue escuchado sus dolencias por el personal que le atendió?					

Bastante (de 1 a 2 horas) Regular (de 30 minutos a 1 hora) Poco (menos de 30 minutos)

	Ítems	1	2	3	4	5
	TIEMPO DE ESPERA EN ADMISION	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
12	¿Es bastante el tiempo de espera en admisión para ser atendido?					
13	¿Es regular el tiempo de espera en admisión para ser atendido?					
14	¿Es poco el tiempo de espera en admisión para ser atendido?					
	TIEMPO DE ESPERA EN TRIAJE					
15	¿Es bastante el tiempo de espera en triaje para ser atendido?					
16	¿Es regular el tiempo de espera en triaje para ser atendido?					
17	¿Es poco el tiempo de espera en triaje para ser atendido?					
	TIEMPO DE ESPERA PARA LA CONSULTA					
18	¿Es bastante el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio?					
19	¿Es regular el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio?					
20	¿Es poco el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio?					



Anexo 3 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la satisfacción de la atención según tiempo de espera". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez: Validador 1

Nombre del juez:	Angelica Karina Minaya Galarreta		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Farmacología clínica, Farmacia Hospitalaria, Epidemiología molecular, Docencia Universitaria e Investigación.		
Institución donde labora:	Docente Universitaria		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción de la atención según tiempo de espera
Autora:	Vanessa Minaya Galarreta
Procedencia:	Tipo SERVQUAL
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	IPRESS NIVEL 1-3
Significación:	Cuenta con 20 ítems ,6 dimensiones que va hacer medidas a través de la escala de Likert. El objetivo es determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de la atención del paciente

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)





Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Likert Medida Ordinal	3 dimensiones por cada variable	Tiempo de espera es el tiempo subjetivo que el paciente aguarda sin recibir algún tipo de atención. satisfacción de la atención es el grado de conformidad del usuario después de la atención

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario satisfacción de la atención según tiempo de espera. Elaborado por Vanessa Minaya Galarreta. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sobservaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción de la atención según tiempo de espera

VARIABLE DEPENDIENTE :SATISFACCION DE LA ATENCION

Primera dimensión: Fiabilidad

Ítem	Fiabilidad	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1	¿El personal de admisión le atendió y oriento de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención de su cita?	si	si	si	
2	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	si	si	si	

Segunda dimensión: Seguridad

Ítem	Seguridad	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3	¿El profesional de salud que le atendió le brindo el tiempo necesario para escuchar y contestar sus dudas o preguntas?	si	si	si	
4	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	si	si	si	
5	¿Durante su atención siempre fue identificado por su nombre y apellido?	si	si	si	
6	¿El personal responsable le informó sobre los procedimientos para realizar la atención?	si	si	si	

Tercera dimensión: Empatía

Ítem	Empatía	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
7	¿El personal del establecimiento de salud brindó una atención cálida y digna?	si	si	si	
8	¿El personal del establecimiento de salud mostro interés en solucionar cualquier dificultad durante la atención?	si	si	si	
9	¿El profesional responsable de la atención le explicó a Ud. y a su acompañante de manera clara y sencilla las indicaciones transcritas en la receta y otras recomendaciones?	si	si	si	
10	¿Durante su estadía en el establecimiento de salud fue atendido con amabilidad, y respeto?	si	si	si	
11	¿Durante la atención siente que fue escuchado sus dolencias por el personal que le atendió?	si	si	si	





VARIABLE INDEPENDIENTE : TIEMPO DE ESPERA

Primera dimensión: Tiempo de espera en admisión

Ítem	Tiempo de espera en admisión	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
15	¿Es bastante el tiempo de espera en admisión para ser atendido?	si	si	si	
16	¿Es regular el tiempo de espera en admisión para ser atendido?	si	si	si	
17	¿Es poco el tiempo de espera en admisión para ser atendido?	si	si	si	

Segunda dimensión: Tiempo de espera en triaje

Ítem	Tiempo de espera en triaje	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
15	¿Es bastante el tiempo de espera en triaje para ser atendido?	si	si	si	
16	¿Es regular el tiempo de espera en triaje para ser atendido?	si	si	si	
17	¿Es poco el tiempo de espera en triaje para ser atendido?	si	si	si	

Tercera dimensión: Tiempo de espera para la consulta

Ítem	Tiempo de espera para la consulta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
18	¿Es bastante el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio	si	si	si	
19	¿Es regular el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio?	si	si	si	
20	¿Es poco el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio?	si	si	si	


Mg. Angelica K. Minaya Galarreta
Bioquímica y Biología Molecular
DNI: 40472190



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 3 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la satisfacción de la atención según tiempo de espera". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez: Validador 2

Nombre del juez:	Carlos Alberto Salcedo Vera		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Atención preventiva en el primer nivel de atención del MINSA		
Institución donde labora:	MINSA (DIRIS LIMA NORTE)		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(X)	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

MINIS. TENIO DE SALUD
 INICIALES DE ASESORÍA INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA Y PSICOMÉTRICA
 C.S. GUSTAVO C. VALLEJO
 C.D. Mg. CARLOS ALBERTO SALCEDO VERA
 CIRUJANO DENTISTA



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción de la atención según tiempo de espera
Autora:	Vanessa Minaya Galarreta
Procedencia:	Tipo SERVQUAL
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	IPRESS NIVEL 1-3
Significación:	Cuenta con 20 ítems, 6 dimensiones que va hacer medidas a través de la escala de Likert. El objetivo es determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de la atención del paciente

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Likert Medida Ordinal	3 dimensiones por cada variable	Tiempo de espera es el tiempo subjetivo que el paciente aguarda sin recibir algún tipo de atención. satisfacción de la atención es el grado de conformidad del usuario después de la atención

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario satisfacción de la atención según tiempo de espera. Elaborado por Vanessa Minaya Galarreta. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

INSTITUTO DE SALUD
 C.D. Mg. C. LUISA S.M.P.
 CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y
 PROMOCIÓN DE LA SALUD
 "INVESTIGA UCV"

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas 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 estas.
	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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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 éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción de la atención según tiempo de espera

VARIABLE DEPENDIENTE :SATISFACCION DE LA ATENCION

Primera dimensión: Fiabilidad

Ítem	Fiabilidad	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1	¿El personal de admisión le atendió y orientó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención de su cita?	si	si	si	
2	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	si	si	si	

Segunda dimensión: Seguridad

Ítem	Seguridad	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3	¿El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para escuchar y contestar sus dudas o preguntas?	si	si	si	
4	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	si	si	si	
5	¿Durante su atención siempre fue identificado por su nombre y apellido?	si	si	si	
6	¿El personal responsable le informó sobre los procedimientos para realizar la atención?	si	si	si	

Tercera dimensión: Empatía

Ítem	Empatía	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
7	¿El personal del establecimiento de salud brindó una atención cálida y digna?	si	si	si	
8	¿El personal del establecimiento de salud mostró interés en solucionar cualquier dificultad durante la atención?	si	si	si	
9	¿El profesional responsable de la atención le explicó a Ud. y a su acompañante de manera clara y sencilla las indicaciones transcritas en la receta y otras recomendaciones?	si	si	si	
10	¿Durante su estadía en el establecimiento de salud fue atendido con amabilidad, y respeto?	si	si	si	
11	¿Durante la atención siente que fue escuchado sus dolencias por el personal que le atendió?	si	si	si	

INSTITUTO TECNICO DE SALUD
 C.E. OUSAYO LAMAY DE MANOZIN S.M.S.
 C.D. Mg. C. ANTONIO S. VERA





VARIABLE INDEPENDIENTE : TIEMPO DE ESPERA

Primera dimensión: Tiempo de espera en admisión

Item	Tiempo de espera en admisión	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
15	¿Es bastante el tiempo de espera en admisión para ser atendido?	si	si	si	
16	¿Es regular el tiempo de espera en admisión para ser atendido?	si	si	si	
17	¿Es poco el tiempo de espera en admisión para ser atendido?	si	si	si	

Segunda dimensión: Tiempo de espera en triaje

Item	Tiempo de espera en triaje	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
15	¿Es bastante el tiempo de espera en triaje para ser atendido?	si	si	si	
16	¿Es regular el tiempo de espera en triaje para ser atendido?	si	si	si	
17	¿Es poco el tiempo de espera en triaje para ser atendido?	si	si	si	

Tercera dimensión: Tiempo de espera para la consulta

Item	Tiempo de espera para la consulta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
18	¿Es bastante el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio	si	si	si	
19	¿Es regular el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio?	si	si	si	
20	¿Es poco el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio?	si	si	si	

MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y EPIDEMIOLOGÍA
 C.E. GUSTAVO L. GONZÁLEZ ALUJAN - S.M.P.
 C.D. Mg. CARLOS SALCEDO VERA
 CIRUJANO DENTISTA
 C.P. 05201

MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
 C.S. GUSTAVO L. GONZÁLEZ ALUJAN - S.M.P.
 C.D. Mg. CARLOS SALCEDO VERA
 CIRUJANO DENTISTA
 C.P. 05201

Firma del evaluador
 DNI





Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE PROMOCIÓN Y
PROTECCIÓN DE LA SALUD
C.D. DR. CARLOS ALBERTO VILLALBA
C.D. DR. CARLOS ALBERTO VILLALBA

Pantallazo de la SUNEDU experto 1

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MINAYA GALARRETA, ANGELICA KARINA DNI 40472190	BACHILLER EN CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 20/05/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MINAYA GALARRETA, ANGELICA KARINA DNI 40472190	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO Fecha de diploma: 10/02/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MINAYA GALARRETA, ANGELICA KARINA DNI 40472190	MAESTRO EN BIOQUIMICA Y BIOLOGIA MOLECULAR Fecha de diploma: 15/08/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

Pantallazo de la SUNEDU experto 2

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SALCEDO VERA, CARLOS ALBERTO DNI 09617010	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 09/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2011 Fecha egreso: 09/08/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
SALCEDO VERA, CARLOS ALBERTO DNI 09617010	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 02/05/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
SALCEDO VERA, CARLOS ALBERTO DNI 09617010	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 03/09/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

Anexo 4

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "...",

cuyo objetivo es... Esta investigación

es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional

..... o programa, de la Universidad César Vallejo del

campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la

Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "....."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto

Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)(es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres email:
.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

RESULTADOS DE LA FIDELIDAD DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Escala: FIDELIDAD

Tabla N°3 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,986	,987	20

Tabla N°4 Estadísticos de los elementos de fidelidad

	Media	Desviación típica	N
Item1	2,93	1,100	15
Item2	2,93	1,100	15
Item3	3,00	1,134	15
Item4	2,87	1,125	15
Item5	2,93	1,100	15
Item6	2,93	1,100	15
Item7	2,93	1,100	15
Item8	2,93	1,100	15
Item9	3,00	1,134	15
Item10	3,00	1,134	15
Item11	2,87	1,125	15
Item12	3,80	1,320	15
Item13	3,07	1,163	15
Item14	3,00	1,134	15
Item15	3,60	1,056	15
Item16	3,00	1,134	15
Item17	3,00	1,134	15
Item18	3,00	1,134	15
Item19	3,00	1,134	15
Item20	2,80	,941	15

Tabla N°5 Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3,030	2,800	3,800	1,000	1,357	,057	20
Varianzas de los elementos	1,259	,886	1,743	,857	1,968	,022	20

Tabla N°6 Resumen del procesamiento de los casos de fidelidad

	N	%
Válidos	15	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla N°7 Estadísticos de la escala de fidelidad

E	Varianza	Desviación típica	N de elementos
60,60	399,686	19,992	20

TABLA N°8 Recolección de datos

	VARIABLE DEPENDIENTE										
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11
Pac.1	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3
Pac.2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Pac.3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Pac.4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
Pac.5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5
Pac.6	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3
Pac.7	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
Pac.8	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3
Pac.9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.10	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Pac.11	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3
Pac.12	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5
Pac.13	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5
Pac.14	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3
Pac.15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Pac.16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Pac.17	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
Pac.18	3	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3
Pac.19	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3
Pac.20	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Pac.21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.22	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
Pac.23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.24	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
Pac.25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Pac.26	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	4
Pac.27	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Pac.28	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.30	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pac.31	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4
Pac.32	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Pac.33	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Pac.34	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
Pac.35	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4
Pac.36	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Pac.37	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Pac.38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Pac.39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.40	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
Pac.41	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3
Pac.42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Pac.43	2	2	2	1	4	4	3	2	3	2	4
Pac.44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.45	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3
Pac.46	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Pac.47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.48	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4
Pac.49	2	3	3	2	4	2	2	2	4	3	4
Pac.50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pac.51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pac.52	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
Pac.53	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
Pac.54	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Pac.55	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Pac.56	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3
Pac.57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pac.58	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.60	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
Pac.61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.62	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4
Pac.63	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4
Pac.64	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Pac.65	4	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3
Pac.66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Pac.69	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Pac.70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.72	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Pac.73	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
Pac.74	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5
Pac.75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
Pac.76	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Pac.77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.79	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5
Pac.80	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3
Pac.81	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Pac.82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.84	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5
Pac.85	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3
Pac.86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pac.87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Pac.88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	VARIABLE INDEPENDIENTE								
	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20
Pac.1	3	3	2	2	3	2	2	2	3
Pac.2	4	4	2	4	4	2	4	4	2
Pac.3	5	4	1	5	4	1	3	3	2
Pac.4	1	1	5	1	1	5	1	1	5
Pac.5	1	1	4	1	1	4	1	1	4
Pac.6	5	3	1	3	3	2	3	2	4
Pac.7	5	4	1	5	4	1	4	3	3
Pac.8	4	4	2	4	4	2	4	4	2
Pac.9	3	3	4	3	3	4	3	3	4
Pac.10	2	2	4	2	2	4	2	2	4
Pac.11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pac.12	4	4	2	4	4	2	4	4	2
Pac.13	4	4	3	4	4	3	3	3	3
Pac.14	4	3	2	2	3	2	3	2	3
Pac.15	4	4	2	4	4	2	3	3	3
Pac.16	5	3	1	5	3	1	3	3	2
Pac.17	2	2	4	2	2	4	2	2	4
Pac.18	5	3	2	4	3	1	4	3	2
Pac.19	5	3	1	4	3	2	4	3	2
Pac.20	5	3	2	4	3	1	4	2	2
Pac.21	5	3	2	4	3	1	3	2	3
Pac.22	4	3	2	2	2	2	2	2	4
Pac.23	5	4	2	5	4	2	4	3	3
Pac.24	4	4	1	4	4	2	4	4	3
Pac.25	5	4	1	5	4	1	3	3	3
Pac.26	4	3	1	4	3	2	4	3	2
Pac.27	4	3	1	4	3	2	4	3	2
Pac.28	4	3	1	3	3	1	3	3	2
Pac.29	4	3	1	3	3	2	3	3	2
Pac.30	4	3	1	4	3	2	3	3	1
Pac.31	4	3	1	4	3	1	3	3	2
Pac.32	5	3	1	3	3	2	2	2	4
Pac.33	5	4	1	4	3	3	3	3	3
Pac.34	4	4	1	4	4	2	4	3	3
Pac.35	5	4	1	5	4	1	5	4	1
Pac.36	5	4	2	4	3	1	3	3	3
Pac.37	5	4	1	4	3	1	3	3	3
Pac.38	5	4	1	4	3	1	4	2	3
Pac.39	5	4	1	4	3	1	4	2	3
Pac.40	4	3	2	3	3	2	3	3	4
Pac.41	4	5	3	4	5	3	2	2	3
Pac.42	3	3	4	3	3	4	3	3	4
Pac.43	5	4	2	3	4	1	3	4	3

Pac.44	4	4	2	3	3	1	4	3	2
Pac.45	5	4	2	3	4	2	3	4	3
Pac.46	4	4	2	3	4	1	3	4	3
Pac.47	5	4	2	2	3	1	3	4	3
Pac.48	5	3	1	2	3	1	2	2	3
Pac.49	4	5	2	4	5	3	3	2	5
Pac.50	4	5	2	4	5	2	3	2	4
Pac.51	4	5	2	4	5	3	3	2	5
Pac.52	4	5	2	4	5	2	3	2	2
Pac.53	4	5	2	4	5	2	3	2	4
Pac.54	4	5	2	4	5	3	3	2	4
Pac.55	4	5	2	4	5	3	3	2	5
Pac.56	3	3	1	3	3	1	3	3	5
Pac.57	2	2	5	2	2	5	2	2	5
Pac.58	5	4	1	3	4	2	4	3	3
Pac.59	4	4	2	3	4	2	4	3	3
Pac.60	5	4	1	3	4	2	3	3	3
Pac.61	4	4	2	4	4	2	3	3	3
Pac.62	5	4	1	4	4	2	4	3	3
Pac.63	3	3	4	3	3	4	3	3	4
Pac.64	3	3	2	2	3	2	3	3	4
Pac.65	5	4	1	4	3	1	4	3	2
Pac.66	4	5	1	4	5	2	2	4	4
Pac.67	4	5	1	4	3	2	3	4	3
Pac.68	4	5	1	4	3	2	2	3	3
Pac.69	4	5	1	4	4	1	2	4	3
Pac.70	4	5	1	4	5	2	3	3	4
Pac.71	4	5	1	4	3	1	3	4	4
Pac.72	5	3	1	2	2	1	4	3	3
Pac.73	5	2	3	3	5	2	4	3	3
Pac.74	5	4	3	3	5	2	4	3	5
Pac.75	5	2	3	4	5	2	3	3	5
Pac.76	5	2	3	4	5	2	3	3	5
Pac.77	5	2	3	4	5	2	3	3	4
Pac.78	5	4	3	5	5	2	4	3	4
Pac.79	5	4	3	5	5	2	4	3	4
Pac.80	3	3	2	3	5	2	4	2	4
Pac.81	3	4	3	3	3	4	3	3	3
Pac.82	3	4	3	3	3	3	3	3	5
Pac.83	5	1	1	5	1	1	5	1	1
Pac.84	5	3	3	2	3	3	3	4	2
Pac.85	5	3	3	3	3	3	3	4	1
Pac.86	5	4	3	3	3	3	3	4	2
Pac.87	4	1	1	4	1	1	4	1	1
Pac.88	3	3	1	3	3	1	3	3	3

Tabla N°9 Análisis estadístico de los resultados

N	INDEPENDIENTE (X)	DEPENDIENTE (Y)	rango x	rango y	d	d2
5	2	4	1.5	52.5	51	2601
87	2	4	1.5	52.5	51	2601
1	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
4	3	5	20	85.5	65.5	4290.25
6	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
10	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
11	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
14	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
16	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
17	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
18	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
19	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
20	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
21	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
22	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
26	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
27	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
28	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
29	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
30	3	5	20	85.5	65.5	4290.25
31	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
32	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
37	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
38	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
39	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
40	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
44	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
47	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
48	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
56	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
57	3	5	20	85.5	65.5	4290.25
64	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
65	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
68	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
72	3	4	20	52.5	32.5	1056.25
83	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
88	3	3	20	11.5	-8.5	72.25
2	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
3	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
7	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
8	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
9	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
12	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
13	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
15	4	4	63	52.5	-10.5	110.25

23	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
24	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
25	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
33	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
34	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
35	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
36	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
41	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
42	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
43	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
45	4	5	63	85.5	22.5	506.25
46	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
49	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
50	4	5	63	85.5	22.5	506.25
51	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
52	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
53	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
54	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
55	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
58	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
59	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
60	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
61	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
62	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
63	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
66	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
67	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
69	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
70	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
71	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
73	4	5	63	85.5	22.5	506.25
74	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
75	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
76	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
77	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
78	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
79	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
80	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
81	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
82	4	3	63	11.5	-51.5	2652.25
84	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
85	4	4	63	52.5	-10.5	110.25
86	4	4	63	52.5	-10.5	110.25

Figura N°1 Límites del distrito de Independencia
donde se realizó el estudio

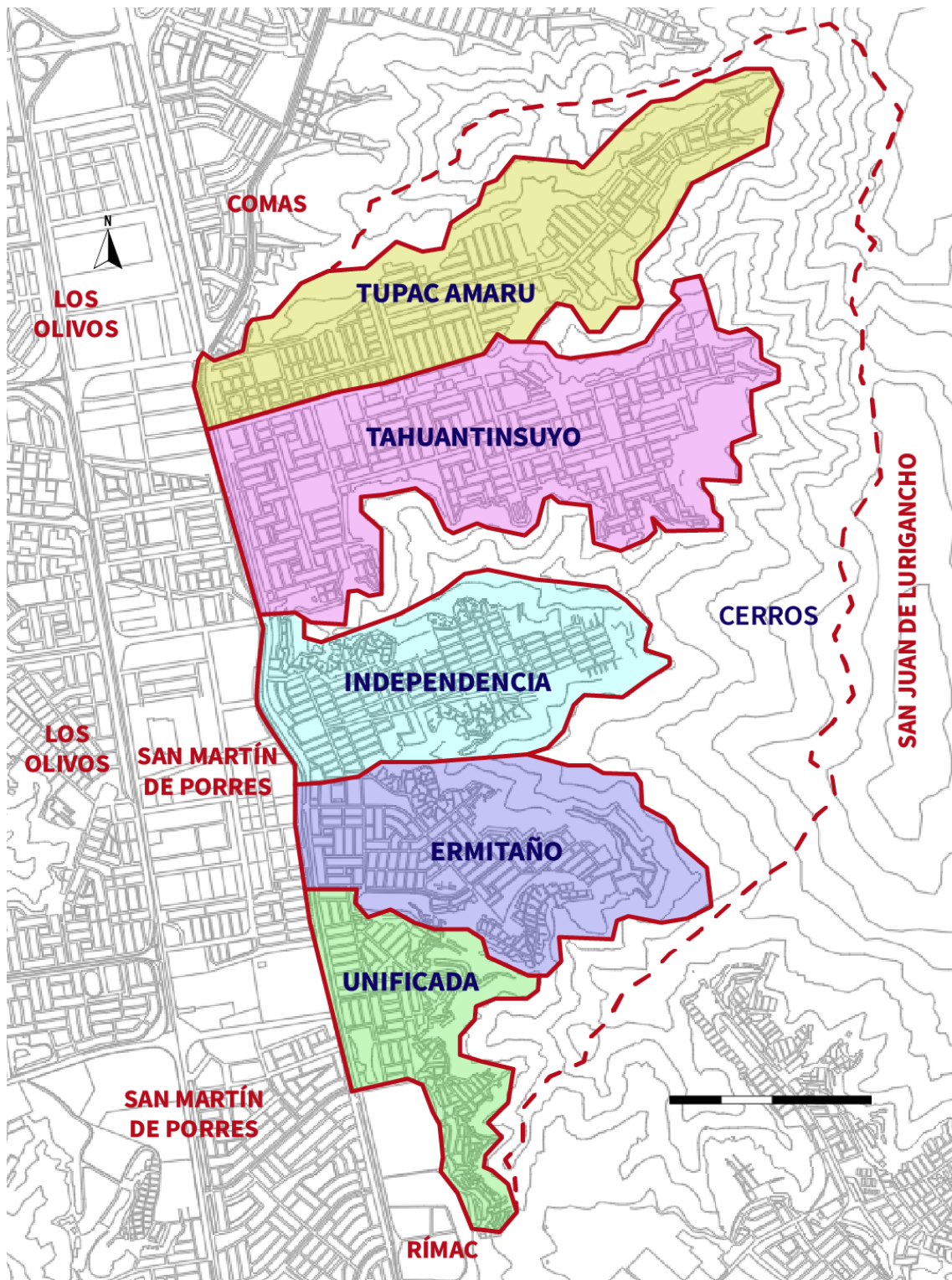


Figura N°2 Ubicación geográfica del Establecimiento de salud donde se realizó el estudio

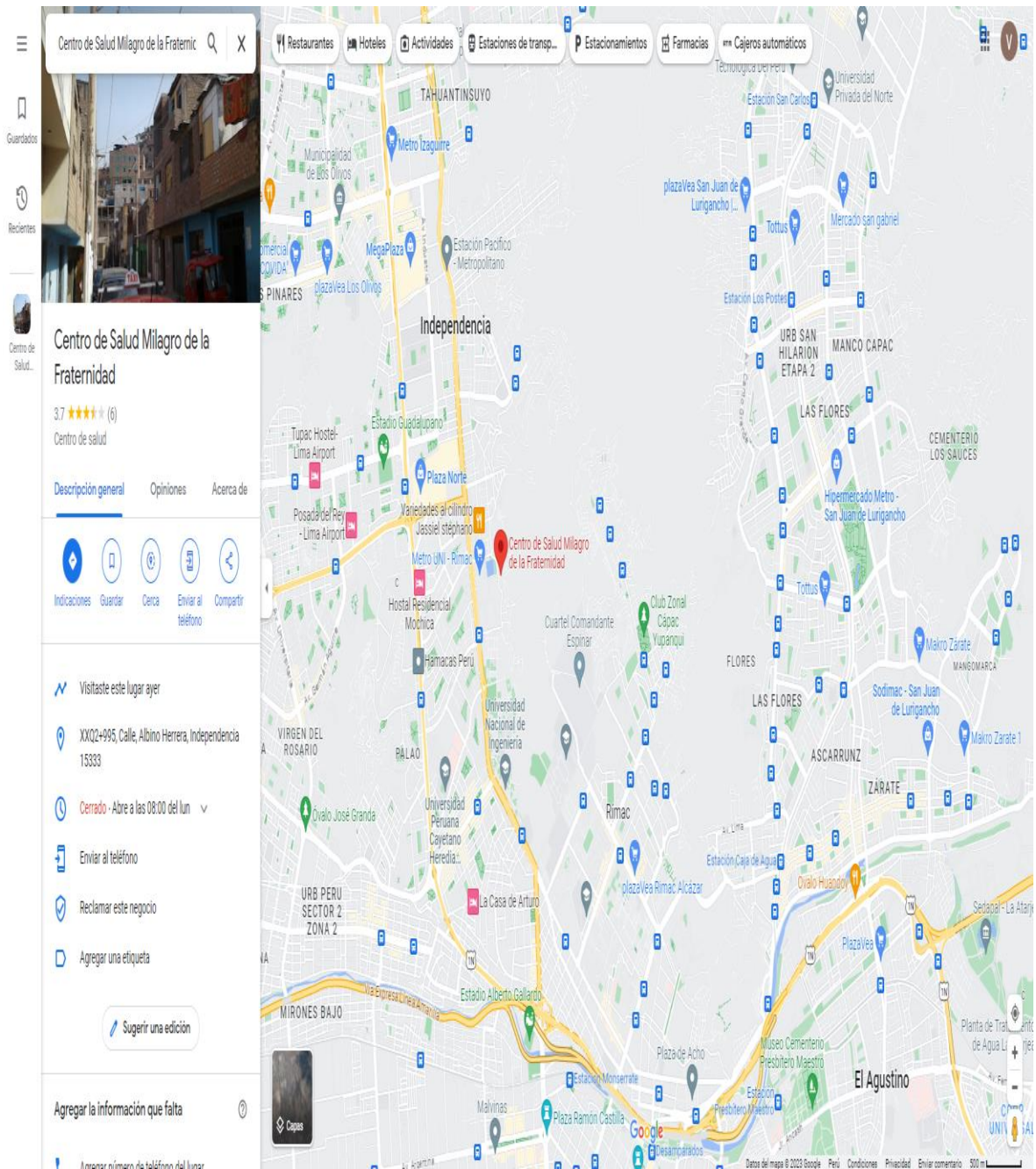


Figura N°3 Imagen del Establecimiento de salud donde se realizó el estudio



Figura N°4 Imágenes del Establecimiento de salud donde se realizó el estudio



Figura N°5 Imágenes de la recolección de datos en el Establecimiento de salud





Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOAYZA VALCÁRCEL NERI MIGUEL ÁNGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL TIEMPO DE ESPERA Y LA SATISFACCION DE ATENCIÓN DE PACIENTES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD EN LIMA 2023 .", cuyo autor es MINAYA GALARRETA VANESSA JULIA ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOAYZA VALCÁRCEL NERI MIGUEL ÁNGEL DNI: 08763661 ORCID: 0000-0001-6314-144X	Firmado electrónicamente por: NLOAYZAVA el 09- 08-2023 19:28:58

Código documento Trilce: TRI - 0643574