



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en
usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Bruno Pirca, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-5018-7390)

ASESORA:

Mg. Medina Uribe, Jury Carla (orcid.org/0000-0001-8338-7404)

COASESOR:

Mg. Pacheco Robles, Roberto Alejandro (orcid.org/0000-0003-3406-1322)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, sin su ayuda y motivación ninguno de mis proyectos saldría adelante.
A mis hermanos por los consejos y apoyo que siempre me ofrecieron de pequeño.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por enseñarme el camino de la vida correcta y darme la fortaleza para seguir adelante

A mi casa de estudios de posgrado, Universidad Cesar Vallejo.

Al Dr. Edwin García Gutiérrez, gran médico y persona.

A mis docentes de posgrado de la Universidad César Vallejo que me enseñaron mucho en esta maestría.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Salud mental</i>	22
Tabla 2 <i>Dimensiones de salud mental</i>	22
Tabla 3 <i>Tiempo de espera</i>	23
Tabla 4 <i>Dimensiones de tiempo de espera</i>	23
Tabla 5 <i>Pruebas de normalidad</i>	24
Tabla 6 <i>Prueba de hipótesis general</i>	24
Tabla 7 <i>Prueba de hipótesis uno</i>	25
Tabla 8 <i>Prueba de hipótesis dos</i>	25
Tabla 9 <i>Prueba de hipótesis tres</i>	26
Tabla 10 <i>Prueba de hipótesis cuatro</i>	26
Tabla 11 <i>Prueba de hipótesis cinco</i>	27

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Esquema del diseño no experimental</i>	15

Resumen

El estudio obtuvo como objetivo determinar la relación de salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. El enfoque que se empleó cuantitativo, con diseño no experimental-transversal, con alcance descriptivo-correlacional, de tipo básica y con método hipotético deductivo y los instrumentos que se ejecutaron fueron dos cuestionarios, siendo para la variable salud mental, adaptado de Lovibond y Lovibond (1995) y para tiempo de espera de Barbosa (2014). En paralelo, la población estuvo conformada por 286 usuarios que acuden mensualmente al hospital, la muestra se compuso por 60 personas y el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. En los resultados obtenidos se obtuvo que hay correlación positiva media de 0.672 entre las variables investigadas y la sig. de $0.000 < 0.05$. Por tanto, se ultimó que, si existe relación entre salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.

Palabras clave: salud mental, tiempo de espera, estrés, ansiedad

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship of mental health of the administrative staff and waiting time in users of the obstetric office of a hospital, Lima, 2022. The quantitative approach that was used, with a non-experimental-transversal design, with a descriptive-correlational scope, of a basic type and with a hypothetical deductive method and the instruments that were executed were two questionnaires, being for the mental health variable, adapted from Lovibond and Lovibond (1995) and for waiting time from Barbosa (2014). In parallel, the population was made up of 286 users who go to the hospital monthly, the sample was made up of 60 people and the type of sample was not probabilistic for convenience. In the results obtained, it was obtained that there is an average positive confirmation of 0.672 between the variables investigated and the sig. of $0.000 < 0.05$. Therefore, it was finalized that, if there is a relationship between mental health of administrative staff and waiting time in users of the obstetric office of a hospital, Lima, 2022.

Abstract: mental health, waiting time, stress, anxiety

I. INTRODUCCIÓN

En el lapso de los últimos años se ha logrado notar cómo los empleadores de las diferentes organizaciones vienen preocupándose por el bienestar de sus colaboradores, ya que dependen en gran manera de ellos. Pero podemos ver que aún existen problemas respecto al sector salud u otro, por lo que los más perjudicados son los pacientes, debido a que los centros sanitarios no están brindando actividades apropiadas para el desarrollo de habilidades de los colaboradores.

Por esto, es importante que se mejoren los componentes que afligen la salud mental de los colaboradores, como lo mencionó la Organización Mundial de la Salud (2021) que la salud mental es un derecho que todo hombre lo tiene, ya que es un transcurso inconstante de confort que permite a los individuos aumentar mayor habilidad, haciendo frente de manera natural al estrés que se origina en la vida, siendo uno de estos el ámbito laboral. Por lo que la OMS desde hace tiempo viene explicando acerca de la importancia de contar con un Plan de Acción Integral sobre Salud Mental 2020-2030, aprobado por la Asamblea Mundial de la Salud en mayo de 2021, prestando más interés en el tema relacionado a centros de psiquiatría, sino desde la comunidad, en los entornos a los que corresponde establecer métodos de apoyo, mejorando los vínculos entre las relaciones de las personas en el trabajo y la educación. Resaltando que solo en estos tiempos el Estado ha propuesto solo el 2% del total de sus inversiones en la salud en cuanto al área de salud mental, por tal razón se busca que para esta área se mejore el tema de presupuestos (OMS, 2021).

En relación al ámbito internacional, en el país EE.UU. se viene prestando mucha más importancia en cuanto al lugar y tiempo de espera en los centros médicos, por lo que en muchos centros profesionales y médicos vienen estableciendo el período de conservación de la atención médica, y el próximo tiempo de espera que obtendrá el paciente para esperar su turno, además de amoblar el lugar de espera la comodidad del usuario. Por lo que también, se vienen implementando medidas adecuadas para fortalecer el bienestar

intelectual de sus colaboradores de los centros de salud, a fin de que brinden una buena atención al paciente (Brown, 2018; Vásquez et al., 2019).

En el contexto nacional, se encuentran casos donde el personal administrativo presenta situaciones de tensión afectando a su salud mental, por lo que no responden con un buen esmero a las personas que asisten a la organización. Asimismo, el Ministerio de Salud (2020) sostiene que el Estado Peruano en su Guía de Salud Técnica explicó que se debe desarrollar un constante monitoreo, ya que por el suceso de la pandemia se requiere de ello, no solo hacer seguimiento a los individuos afectados en el cuidado mental y físico, sino de los colaboradores que ofrecen también este tipo de casos u otros, ya que se ven expuestos a una jornada laboral de arduo trabajo, horas extensas, temor a la contaminación, lo cual se vive día a día dentro de los servicios de salud, por lo cual se produce circunstancias de estrés, un tipo de temor, ansiedad, desesperanza, desmotivación, pena, cansancio y frustración, los cuales se encuentran afectando en la salud mental del colaborador y pacientes.

Asimismo, cabe recalcar que el desempeño laboral del trabajador determina el éxito de cualquier organización, por esto se debe desarrollar un constante monitoreo en la salud del colaborador, además de evaluar el manejo de los colaboradores en la atención a los usuarios sobre todo en el rubro de la salud (Carter, et al. 2018). Con respecto a la calidad del servicio, se debe responder a tiempo a las necesidades del usuario, brindar una atención rápida, es decir donde el tiempo de espera sea adecuado y medible, para acrecentar el rendimiento de los personales y así alcanzar sus objetivos laborales (Dolores et al., 2020; Bautista et al., 2020; Ozcelik y Barsade, 2018).

En el contexto local, se establece que el personal administrativo de la especialidad de obstetricia de un hospital, no está siendo capacitado de forma correcta, los cuales están nombrados bajo la cláusula sobre el trabajo Ley N°276 y CAS ante el hecho de prestar servicio en el área laboral, en base a lo que se requiere en el centro médico, por tal razón, no debe ser olvidado o ajeno por las autoridades, por esto se deben desarrollar monitoreo en cuanto a su salud mental del colaborador, además de conocer el manejo en su desempeño laboral, es decir evaluar la atención a los usuarios y tiempo de espera del paciente.

Puesto que, muchas veces se presentan quejas, molestias por parte del paciente en el personal administrativo; por el tiempo en que se demoran, por el trato diferenciado del personal, demasiado tiempo para la obtención de citas, los procedimientos que se siguen y en el tiempo de espera, además de no haber tanta comodidad en las salas de esperas; por ende, se busca que el personal pueda ser evaluado y los problemas sean tomados de manera consciente para tratar de resolverlos, a fin de cumplir los objetivos propuestos y aumentar la productividad del personal.

Se trazó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación de salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?. Asimismo, los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?, ¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?, ¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?, ¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?, ¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo organizacionales en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?.

En cuanto, a la justificación teórica, se presentan las conceptualizaciones de la investigación referentes a la variable salud mental y tiempo de espera, cabe señalar que se tomaron posturas de los siguientes autores, para salud mental de Lovibond y Lovibond (1995) y para tiempo de espera de Barbosa (2014). Por la metodológica, el estudio es cuantitativo, el método hipotético deductivo, puesto que se formulan las hipótesis tanto general como específicas; además que se emplea como instrumentos dos cuestionarios, una para la variable salud mental conformada por 18 ítems y otra para la variable tiempo de espera compuesta por 23 ítems; las cuales serán tomadas a los usuarios del área de obstetricia. Y por

la práctica, que los centros de salud ejecuten de forma adecuada sus actividades en base al desarrollo de sus recursos, además de que el Estado realice una mejor gestión en sus colaboradores de los diferentes hospitales e invierta más en el cuidado y bienestar tanto del personal administrativo como de los usuarios.

Consecutivamente, los objetivos son, la general: Determinar la relación de salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Los específicos son: Describir la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Describir la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Describir la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Describir relación de la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Describir la relación de la salud del personal administrativo y fugas de tiempo organizacionales en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.

Finalmente, se establecieron las siguientes hipótesis, siendo la general: Existe relación entre salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Las específicas son: Existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Existe relación entre la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. Existe relación entre la salud del personal administrativo y fugas de tiempo organizacionales en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuestión a los antecedentes de la tesis, se han establecido las siguientes, siendo las más actualizadas en cuanto a las variables, a continuación, se presenta estudios internacionales y nacionales.

En virtud, a las internacionales, se tiene a Pérez et al. (2020) formularon su objetivo identificar el bienestar, tiempo de espera y salud mental de los colaboradores de un hospital. La población fueron 50 colaboradores del personal administrativo, la muestra censal, el método fue cuantitativo-correlacional con diseño de tipo no experimental transversal y se realizó el Cuestionario SGG para identificar los problemas psicosociales, conductuales y psicológicos del colaborador. Los resultados fueron que los colaboradores de asistencia administrativa presentan efectos en su salud como ansiedad, mayor estrés, depresión, mayor temor en la ejecución de acciones laborales y aumento de agotamiento, por lo que con facilidad se distraen y no brindan una atención apropiada, generando que el tiempo de espera sea mayor. Se llegó a concluir que hay significancia entre la salud mental y el tiempo en que se demora atender el personal, el cual perjudica el bienestar del usuario.

Seguidamente, Torres et al. (2020) en la investigación establecieron como finalidad evaluar los factores que afectan la salud mental en el personal. El estudio fue cuantitativo, correlativo, la población y muestra fueron todos los trabajadores del área administrativo, descriptiva, con diseño no experimental-transversal. Los resultados fueron que los colaboradores realizan extenuantes y largas horas de trabajo; por lo que se sienten cansados y desmotivados, la escasez de elementos de protección es mayor, asimismo, presentan temor, ansiedad al verse expuestos y poder contagiarse del Covid, y poder contagiar a sus familiares, conllevando a que el colaborador no esté atento y no atienda de manera correcta al usuario, por lo que las colas son largas en atención y el tiempo que se toma para atender es mayor. Se establece como conclusión que hay correlación entre el tiempo de atención y el bienestar de los colaboradores.

Asimismo, Martínez et al. (2020) en el trabajo que realizaron presentaron como fin conocer el estado de salud mental de los trabajadores del sector salud. El nivel fue correlativo, diseño no experimental de corte transversal, método

cuantitativo, se elaboró una encuesta y la población fueron 150 trabajadores. Los resultados fueron que los trabajadores establecen un rango regular de estrés, signos de ansiedad y depresión en los diferentes niveles; además que debido a la pandemia, se incrementó las exigencias de tareas, mayor trabajo árduo y horas largas; produciendo una sobrecarga laboral en el personal por la gran demanda de usuarios. Se concluye que los colaboradores presentan variables relacionadas al estado mental a un nivel regular (estrés, ansiedad, depresión, cansancio, agotamiento laboral, etc.) generado por la gran demanda y colas que realizan los usuarios, haciendo que el tiempo de espera incremente para los usuarios.

Consecutivamente, Mutre y Gonzáles (2020) formularon como objetivo en su estudio conocer si los usuarios estaban de acuerdo con el tiempo de espera que realizaban a fin de que sean atendidos en el hospital. La población fueron todos los pacientes y la muestra 170 personas, el diseño utilizado no experimental-transversal, correlacional y fue cuantitativo. Los resultados fueron que el personal administrativo brinda un buen trato al usuario, muestra paciencia y amabilidad mientras esperan para ser atendidos, asimismo, señalaron que les brindan buena explicación para realizar los trámites correspondientes, además que permite orientar en los servicios y durante el lapso de espera de los individuos que son beneficiados de forma considerable en las salas de espera. Se concluye que el personal se encuentra apto para brindar un buen servicio a los usuarios, que el tiempo de espera es de 30 a 60 minutos, por lo que los usuarios consideran que es adecuado, pero que sería mejor si fuese menor para optimizar el tiempo de espera.

Por su lado, Contreras y Giacomozzi (2018) en el estudio formularon como objetivo minimizar el tiempo de espera de los sujetos en atención de traumatológica de un hospital chileno. La población fueron el total del personal administrativo, cuantitativo de nivel correlacional, se evaluó el tiempo del proceso administrativo, para elaborar una metodología de rediseño para los procesos, se propusieron diagramas sobre los flujos para minimizar el tiempo que se toman en espera en las diferentes fases sobre el proceso, lo que fueron primordiales en las finalidades del 2011-2020. En los resultados se determinó que el tiempo de espera presenta sobrecarga, ya que hay una gran demanda de usuarios, además

que hay quiebres en los procedimientos de trámites, en el tiempo que toma el personal en la organización, por esto se haya congestión. Se concluye que no hay una buena gestión en el tiempo de espera y que hay estrés laboral por la sobrecarga en el personal por lo que existe una gran demanda de usuarios.

Con relación a los antecedentes nacionales, según el autor Cajas (2021) en la investigación presentó como finalidad establecer la significancia del lapso de espera, estrés y la expectativa de los pacientes cuanto al servicio prestado del personal del hospital. La tesis fue cuantitativa, alcance correlacional, básica, con diseño no experimental, tipo transversal, descriptivo, la población fueron 1,177 pacientes y el tamaño muestral fueron 290 usuarios. Los resultados fueron que hay significancia entre la duración de espera y el grado de satisfacción de los individuos en cuanto a la labor brindada del personal administrativo. Se concluye que el tiempo de espera de los usuarios es adecuado, ya que los trabajadores brindan una buena atención, oportuna y de calidad mientras el usuario se encuentra en sala de espera, realiza trámites o solicita información, por ende el personal está apto y capacitado y presenta un estado de ánimo, salud buena y dominio del estrés laboral.

Por su parte, Pérez (2021) desarrolló la tesis que tuvo como objetivo conocer la relación del cuidado de la salud mental y el rendimiento laboral en el tiempo de atención de colaboradores de un establecimiento de salud. La población estuvo conformada por 76 colaboradores pertenecientes al área administrativo y otros, el alcance fue correlacional, de tipo cuantitativo, se aplicó la evaluación de DASS-21 y sobre desempeño laboral. En los resultados se obtuvo que la salud mental no está relacionada directa ni significativamente con el desempeño laboral, ya que, el personal administrativo presenta una buena labor, realiza un trabajo adecuado de los trámites, atención en ventanilla, pese a que tienen un nivel regular en las dimensiones de estado mental (estrés, cansancio, agotamiento laboral). Se acontece que no hay correlación entre la atención y cuidado mental del personal administrativo al usuario.

Entre tanto, Brow (2018) en la tesis formularon como objetivo desarrollar las tácticas sobre fortalecimiento de la salud mental en la atención, disminuir el tiempo de atención, en base al tiempo de espera del usuario. El trabajo tuvo como alcance correlacional, de tipo básica, con diseño no experimental de

enfoque cuantitativo; la población fueron 1250 usuarios y 256 individuos la muestra. En los resultados se obtuvo que la salud mental, el tiempo de espera y la variable satisfacción del usuario en el puesto de salud se relacionan. Se concluye que los usuarios se muestran disgustados con el tiempo que deben esperar, además que la atención que reciben del personal administrativo no es adecuada, ya que se demoran para desarrollar los trámites, para solicitar información y casi siempre realizan largas colas en los centros de salud.

Por su lado, Carbajal y Nery (2018) desarrollaron la tesis que tuvo como propósito analizar el grado de relación que hay en la salud mental con la calidad de vida de los colaboradores y el tiempo de espera de un centro de salud. El enfoque fue cuantitativo, correlacional-descriptivo, no experimental-transversal, en la muestra y población lo compusieron 15 trabajadores del hospital. Los resultados fueron que los colaboradores presentan un estado mental no tanto positivo, debido a que hay permanencia de problemas psicopatológicos en el personal, además que consideran que en la seguridad en el trabajo no es adecuada, el desempeño que realizan en cuanto a la atención de los pacientes no es apropiado, y no resuelven los problemas a tiempo, por la falta de capacitación al personal, tomándose mayor tiempo para atender las solicitudes del paciente. Se establece que hay relación de la salud mental con el tiempo de respuesta del colaborador hacia el paciente del hospital.

Garayar (2018) en la tesis se estableció como objetivo evaluar el grado de satisfacción sobre el tiempo que establecen en espera de los usuarios y la salud mental en la especialidad de obstetricia de un centro de salud. Fue cuantitativa-descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal, la población se compuso por todos los pacientes, para la muestra se seleccionaron 80 usuarios. Los resultados fueron que se presentaba un nivel regular de satisfacción por parte de los individuos de servicio en Obstetricia del Centro de Salud, por lo que casi siempre el personal administrativo respondía a las solicitudes encomendadas en un tiempo rápido y que raras veces el tiempo de espera era mayor. Se aborda que se relaciona la atención del personal administrativo con el tiempo que realizan para atender al usuario.

En cuanto a la base teórica, que respalda a la variable salud mental es el Modelo de salud mental positiva de Marie Jahoda, según Ovidio et al. (2016)

mencionan que se basa en la conducta íntima del ser humano, en donde se conoce la situación en cuanto a su moderación tanto emocional como social; destacando que se deben seguir ciertas pautas para lograr una mejor actuación objetiva, vigorosa que se ven envueltos en cuanto al lugar, al tiempo, cultura y grupo social. Por lo que desde la perspectiva de Marie Jahoda sobre salud mental positiva debe ser apreciada en base a la particularidad que cada individuo posee, el cual surge a raíz de un pensamiento bueno y oportuno.

Igualmente, Cano y Rodríguez (2018) establecen que dicho modelo articula la salud mental positiva en base a una perspectiva de muchos criterios y la establece solo en seis puntos importantes, o dimensiones que son: actitudes hacia sí mismo (autoestima, sentido de identidad, Yo real-Yo ideal, accesibilidad yo a la conciencia), integración (resistencia al estrés), autonomía (conducta independiente), crecimiento y actualización (motivación e implicación), dominio del entorno (satisfacción sexual, amor al trabajo, tiempo libre, habilidades, etc.) y percepción de la realidad (empatía y percepción objetiva). Cabe señalar, que a pesar de su antigüedad de dicho modelo, se siguen considerando ciertos puntos teóricos en la salud mental de la persona, como es el manejo de autoestima, habilidades sociales, resistencia al estrés, las actividades sobre promoción y la salud, siendo todo ello favorable para el ser humano.

Por consiguiente, se procede a establecer las definiciones halladas en cuanto a la variable salud mental, según Lovibond y Lovibond (1995) manifestaron que los inconvenientes en bienestar mental son exacerbados causados, a origen de la exposición que tiene el ser humano ante cualquier tipo de evento estresante, es decir ante este hecho va a tener un impacto negativo emocional y cognitivo provocando estrés, ansiedad o una depresión en la persona.

Asimismo, la OMS (2018) afirmó que “La salud es un estado completo, enfocado en el cuidado tanto mental como físico y en lo social”, en relación a la definición de la salud mental señala que es como algo que va más allá del hecho de presentarse perturbaciones o imposibilidades mentales, ya que de esto depende nuestro desplazamiento en el entorno tanto personal como grupal, en los pensamientos, sentimientos del ser humano, conducta personal; por esto

será necesario cuidar por la dicha intelectual del sujeto y contar con un entorno ameno.

Continuando con las conceptualizaciones de las dimensiones que son: estrés, ansiedad y depresión. Por la dimensión estrés, se refiere al trastorno personal que padece el individuo, a la conducta que adopta por los mismo hechos presentados o por los problemas familiares que pudiese pasar lo cual incita a la preocupación y angustia en el ser humano que pueden afectar en el rendimiento laboral, académico u otro (Ozcelik y Barsade, 2018). Asimismo, que se basa en la parte conductual y emocional que adopta el individuo, los cuales dependen de las consecuencias de su estado físico y mental, lo que puede ser muchas veces negativo para el rendimiento laboral, académico; debido a los desórdenes emocionales, trastorno personal, sensación de preocupación y angustia que recaen en la persona (Naranjo, 2019; Alessandri, et al. 2018; Patlán, 2019).

Con respecto a la dimensión ansiedad, Rosales (2021) se basa en el desequilibrio emocional que sufre la persona, al sentimiento que surge ante una situación de peligro y los comportamientos patológicos ocasionando que el individuo sufra una crisis de ansiedad, debido a los sucesos o situaciones uniformes que pudiese estar atravesando, por tener emociones inesperados como una angustia o preocupación afectando su bienestar mental. No obstante, las sensaciones de ansiedad con continuidad van a ocasionar en el ser humano desconfianza intensa e intranquilidad en exceso que van a recaer en ciertos contextos de la vida cotidiana, por lo que surgen emociones inesperadas como la angustia inmensa, sensaciones de miedo o peligro ante circunstancias de amenazas (Diaz y Guadalupe, 2019).

Por último, se hace énfasis sobre la dimensión depresión, la depresión es un padecimiento grave y común en el ser humano que puede repercutir en el bienestar físico y mental de la persona, en su forma de pensar y razonar, por lo que muchas veces la persona se aleja de su entorno como familiares, amistades, de su ámbito laboral o académico; además de que la depresión ocasiona la pérdida del sueño, de apetito, falta de energía en los quehaceres o actividades de la vida diaria (Lovibond y Lovibond, 1995; Martínez y Jacomé, 2019). Por su lado, según Céspedes, (2018) y Espinoza et al. (2018) se enfoca al sentimiento

grande de tristeza, a la desmotivación personal que va a tener la persona y la pérdida de energía, debido a la situación problemática o fase que surge en la vida de la persona, perdiendo el control en sus emociones, en consecuencia, afectará en la pérdida de la atención, memoria, concentración, entre otros

Siguiendo con la variable tiempo de espera, la teoría a la que se fundamenta es la de Colas; que se basa al conjunto de usuarios que realizan un tiempo de espera en la cola para adquirir un servicio, por lo que la atención deberá ser inmediata o tomar un tiempo apropiado para ejecutar dicha actividad por parte del colaborador de la organización. Puesto que, en ciertos casos el usuario se cansa de esperar en la sala de espera; ocasionando que prefiera retirarse de la cola que realizaba mientras esperaba. Igualmente, el cliente, al querer adquirir el servicio debe esperar de forma correcta su turno para solicitar información, llevar a cabo trámites o solicitar atención para otra acción (García, 2016; López y Goa, 2018). Por esto, las características la teoría de Colas establece los siguientes: el patrón de llegada que se debe regir para los usuarios, el patrón de servicio eficiente que deben desarrollar los servidores de la organización, a fin de evitar inconvenientes o malestares en el usuario; igualmente, promover las disciplinas correctas en las colas, desarrollar el número de procedimientos a seguir para solicitar la atención del personal médico y conocer el número de canales de los servicios para facilitar en la atención más rápida del usuario (Díaz y Guadalupe, 2019). De esta manera, el personal estará más preparado y seguirá los procedimientos de forma adecuada, evitando que el usuario se incomode mientras espera por la atención o por el tiempo de espera en un centro sobre el sector salud u otro (Vega et al., 2019).

Por consiguiente, en la variable tiempo de espera, es el lapso referido a la espera que involucra la duración en el tiempo que se toma el usuario en espera para adquirir el servicio; debido a que se genera una cola extensa para presentar diferentes solicitudes por parte de ellos; en el cual se evalúa el tiempo en la atención que se toma el personal para responder a las preguntas o consultas establecidas por el usuario, solicitud de solución, información, procesos a seguir para una especialidad médica u otro servicio (Briceño, 2018; Murillo et al., 2019). En otras palabras, Barbosa (2014) expuso que se refiere al período en que el usuario espera su turno de atención, ejerciendo alguna cola entre los usuarios;

con la finalidad de alcanzar al servicio para que adquiriera complacencia, en relación a sus expectativas que tiene de la organización que presta cualquier tipo de servicio; por esto se debe seguir un límite de tiempo para la sala de espera antes de atención en ventanilla por el personal administrativo, el tiempo de atención en ventanilla, el tiempo del trámite como respuesta, las fugas de tiempo personales y las organizacionales.

Entre tanto, las dimensiones de tiempo de espera son: tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla, tiempo de atención en ventanilla, tiempo del trámite como respuesta, fugas de tiempo personales y fugas de tiempo organizacionales. Por el primero, según Taype et al, (2019) se refiere a la espera que el usuario debe realizar para ser atendido por un asistente administrativo de una organización; con la finalidad de desarrollar trámites en el tema de salud u otro, para recibir informes sobre las especialidades a atender en el centro de salud, además de ejercer otros puntos establecidos de manera permanente y oportuna de acuerdo a las normas o protocolos que forman parte de dicha organización. Es decir es cuando el usuario debe esperar su turno en sala de espera para proceder a recibir atención del personal de ventanilla, pese a que hay mucha afluencia por parte de gran cantidad de usuarios; por esto es necesario contar con suficientes colaboradores; para que agilicen la atención y brinden información propicia en su espera, siendo los centros infantil de salud que ven los riesgos de salud de pacientes, por lo que demandan de una mejor atención en obstetricia (Becerra y Condori, 2020).

En correspondencia a tiempo de atención en ventanilla, Barbosa (2014) infiere que es el turno en que el usuario se encuentra haciendo fila o sentado en el lugar de espera que se establece durante la fase del servicio, por esto el personal de ventanilla debe ofrecer un servicio propicio, además de ser suma importancia que las organizaciones obtengan una sala de espera amoblada, ambiente agradable y ameno, a fin de que el usuario reciba una buena atención y se sienta satisfecho y muy cómodo con el lugar. De igual manera, Hurriyati et al. (2020) manifiestan que es cuando el usuario se encuentra en ventanilla y se debe establecer una duración o tiempo específico para brindar la información necesario, al menos que sean de trámites que requieran de tiempo, siendo relevante que los colaboradores brinden la información necesaria y oportuna,

igualmente que los ambientes sean amenos y agradables para el usuario, y en todas las especialidades del centro de salud cuente con las herramientas necesarias.

Respecto a la dimensión tiempo del trámite como respuesta, según Taype et al. (2019) indican que es necesario manejar con sistemas que faciliten a la entrega de trámites en un tiempo corto, ya que ante la gran demanda en el sector salud se debe considerar, responder los más pronto posible a las consultas o trámites en un corto tiempo de manera organizada, desarrollando estrategias propicias en el manejo de los centros de salud infantil, consiguiendo mejores resultados. Asimismo, infiere que es la solicitud que el usuario realiza sobre una inquietud o el informe que requiere; por esto se puede resolver de manera documentaria la interrogante solicitada, dando respuesta a través de la ejecución de trámite; de esta manera se debe avisar el tiempo de entrega en la fecha propicia, a fin de que el personal responda a la atención solicitada, resolviendo su solicitud de respuesta en un corto tiempo; sin originar insatisfacción en el usuario (Barbosa, 2014; Auris, 2018).

Por consiguiente, en cuanto a fugas de tiempo personal, Taype et al. (2019) las fugas del personal, surge en parte porque se sienten cansados, fatigados por el arduo tiempo y labores que se desempeñan, por lo que afecta su salud mental, se distraen con facilidad o por haber pasado un inconveniente personal o familiar, lo cual afecta en su rendimiento laboral, provocando que los procedimientos o tiempo de espera sean mayores para el usuario. En suma, Quintero et al (2020) afirma que se refiere a la falta de presencia o ausentismo del personal administrativo en la atención en ventanilla, la falta de compromiso y responsabilidad del colaborador en los procesos de servicio al usuario en la organización, ya sea que el personal se halla distraído con facilidad con su (equipo telefónico, por la radio, pereza, revistas, por empleo de redes sociales en el equipo de servicio u otra distracción), por tales razones no muestran atención al usuario, a su puesto de trabajo, sobre todo por la ausencia de motivación en la organización, produciendo agotamiento o cansancio en el personal, en consecuencia los más perjudicados serán las personas que se van a atender

Por último, las fugas de tiempo organizacionales, Barbosa (2014) manifiesta que se refiere cuando el personal administrativo no brinda un servicio permanente y óptimo, debido a la falta de sistemas adecuadas, o por un inconveniente presentado en el sistema con el que ya se cuenta el establecimiento de salud, ausencia de trabajos en equipo, por la falta de equipos adecuados o mobiliarios en la sala de espera y ventanilla; lo que conlleva a que el usuario tenga que tener que tomarse mayor tiempo en esperar y la organización de salud se vea envuelta a la rotación de personal, debido a la falta de monitoreo constante en cuanto a todos los procesos de atención y preparación para el personal en su puesto laboral correspondiente. Entre tanto, Taype et al. (2019) señala que en la fuga organizacional infieren en el control que se debe seguir al personal para desarrollar un tiempo propicio de atención, falta de equipos en las instalaciones del establecimiento, ausencia de compromiso del personal y el trabajo en conjunto; afectando en el servicio del usuario en los centros de salud materno infantil.

No obstante, cabe hacer hincapié que desde hace mucho tiempo se ha señalado que la psicopatología la cual está enlazada al bienestar mental, ha sido observado por psicología y psiquiatría, donde se han venido analizando los síntomas que se presentan en los individuos, siendo así que la salud mental surge en Grecia en el siglo V a.C. por lo que nace la teoría denominada humoralista basado en el surgimiento de problemas mentales, involucrando al bilis amarilla y negra, la fiebre, flema, infecciones digestivas, debido al desequilibrio en lo humoral, además que luego aparecen las convulsiones elegidas por los dioses, por ello la llamaban “enfermedad sagrada”. Es así que, en el Corpus de Hippocraticum, se hallan escritos antiguos de Hipócrates, donde detalla acerca de esta enfermedad sagrada, y que se consideraba que no ocurría de forma natural como otras enfermedades, sino que aparecía por causas naturales (Marrero, 2020).

Por todo, ello es relevante que los establecimientos de salud cuenten con personal administrativo eficiente, como sabemos en estos últimos años han tenido mayor responsabilidad debido a la pandemia; por tanto, se debe considerar brindar capacitación para promover el bienestar mental en los trabajadores.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: El tipo de investigación fue básica, debido a que obtuvo mayor conocimiento sobre el tema y fue de aporte para las investigaciones científicas sobre la salud mental y el tiempo de espera, Alvarez (2020) indica que el “estudio básico permite al investigador adquirir mayor conocimiento en relación a lo investigado a fin de poder incrementar sus ideas científicas ante la realidad concreta” (p.3).

Diseño de investigación: El diseño que tuvo fue no experimental de corte transversal, debido a que no se desarrolló la manipulación de información u otro dato en las variables mencionadas, además los datos fueron recolectados mediante los instrumentos en un momento propicio; Saéz (2017) indica que “es cuando para el estudio se consigue información necesaria, pero sin realizar algún intento de manipulación en las variables de estudio, debido a que los hechos ya ocurrieron y poder examinar adecuadamente las variables” (p.120). Por este punto, Niño (2019) el método del corte transversal, consiste en que “los datos son obtenidos en un solo momento y la población es estudiada en un tiempo periodo” (p.157).

En base al diseño mencionado, se tuvo el siguiente esquema:

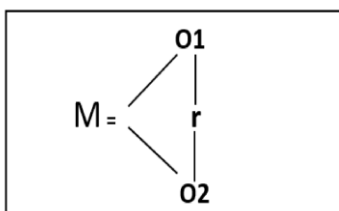


Figura 1. Esquema del diseño no experimental, adaptado de Hernández y Mendoza (2018)

Dónde:

M: Usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.

01: Salud mental

02: Tiempo de espera

r: Salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, debido a que se trabajó con el software SPSS 27, donde se obtuvo los datos estadísticos, y se comprobó hipótesis general y específicas por lo que se realizó los resultados inferenciales y los descriptivos en tablas y figuras. Según (Hernández y Mendoza, 2018; Sánchez, 2019) el estudio cuantitativo realiza un análisis estadístico para probar las hipótesis que previamente se propusieron, realizando la medición numérica para conocer el grado de relación de las variables y obtener tablas como figuras; además de tener mayor garantía de objetividad y precisión.

En cuanto al nivel fue descriptivo de alcance correlacional, donde se describieron las variables en base a las teorías y se realizó la medición la relación de las dos variables. Según Hernández y Mendoza (2018) la correlacional busca conocer la relación entre dos variables o más variables, siendo en esta investigación salud mental y tiempo de espera. Asimismo, (Arias, 2020; Hernández, 2018) la investigación descriptiva describe todo el contenido como formulación de hipótesis, bases teóricas y elaboración de encuestas. No obstante, el método fue hipotético deductivo debido a que el estudio tuvo hipótesis, Sánchez, (2019) se basa en “la propuesta de hipótesis a partir del inicio de dos premisas que pueden ser en cuanto a las leyes, teorías halladas o por un hecho observado que motiva a que sean indagados y posteriormente comprobados” (p.108).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Salud mental

Los problemas de salud mental son exacerbados causados, debido a la exposición que tiene el ser humano ante cualquier tipo de evento estresante, es decir ante este hecho va a tener un impacto negativo emocional y cognitiva provocando estrés, ansiedad o depresión en la persona (Lovibond y Lovibond, 1995).

Definición operacional

La variable salud mental tuvo ciertos criterios, que estuvieron alineados a las siguientes dimensiones: estrés, ansiedad y depresión, basados en la escala Dass-21; Lovibond y Lovibond, 1995, que mide la salud mental. Igualmente, tuvo como indicadores: la conducta, trastorno personal, problemas familiares,

desequilibrio emocional, situación de peligro, sentimiento de tristeza y desmotivación. Además, la escala de medición fue ordinal de tipo Likert que tuvo los valores siguientes: 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3=A veces, 2=Casi nunca y 1=Nunca (Ver Anexo B)

Variable 2: Tiempo de espera

Se refiere al período en que el usuario espera su turno de atención, ejerciendo alguna cola entre los usuarios; con la finalidad de alcanzar al servicio para que adquiriera complacencia, en relación a sus expectativas que tiene de la organización que presta cualquier tipo de servicio; por esto se debe seguir un límite de tiempo para la sala de espera antes de atención en ventanilla por el personal administrativo, el tiempo de atención en ventanilla, el tiempo del trámite como respuesta, las fugas de tiempo personales y las organizacionales. (Barbosa, 2014).

Definición operacional

La variable tiempo se encontró conformada por las siguientes dimensiones: tiempo en sala de espera, tiempo de atención en ventanilla, tiempo de trámite como respuesta, fugas de tiempo personal y organizacionales. Entre tanto, los indicadores fueron: tiempo de espera en sala antes de elegir a ventanilla, tiempo de duración de la atención en ventanilla, tiempo de espera como respuesta de lo tramitado, ausentismo, falta de responsabilidad, procedimientos, falta de equipos, falta de sistema, rotación del personal y falta de mobiliario. Igualmente, tuvo escala de medición Ordinal de tipo Likert, con los valores siguientes: 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3=A veces, 2=Casi nunca y 1=Nunca (Ver Anexo B)

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población fue compuesta por 286 usuarios que asisten de manera mensual al consultorio obstétrico de un hospital de Lima. La población o también denominada universo involucra el total de las unidades o elementos a desarrollar un análisis de estudio, que dicho fenómeno posee las mismas cualidades o características y que son cuantificables formando parte de N unidades en su totalidad o un conjunto que se desea estudiar (Ventura, 2018).

Criterios de inclusión: Solamente fueron usuarios de la especialidad de obstetricia.

Usuarios que acudieron a recibir atención al hospital.

Criterios de exclusión: Usuarios que fueron de otras especialidades diferentes a la obstetricia. Usuarios que acudieron a otros centros de salud no pertenecientes al hospital de Lima.

Muestra: Por consiguiente, la muestra estuvo conformada por 60 usuarios del consultorio obstétrico de un hospital ubicado en Lima, siendo dicha cantidad que fue obtenida, por decisión del investigador, ya que el tipo de muestra fue por conveniencia. La muestra por conveniencia, permite elegir o seleccionar al subconjunto o pequeña parte representativa de unidades que conforman la población, los cuales tienen las mismas características, siendo este tipo de muestra para casos más aproximados y accesibles para el sujeto investigador (Ventura, 2018).

Muestreo: Entre tanto, el estudio tuvo como tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se trabajó con una cantidad que fue favorable para el investigador (60 personas), de modo que fue más factible para ser analizada, según se sostuvo que este tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia infiere en que este tipo de método se basa en establecer una muestra representativa, por lo cual se incluye cierta cantidad de elementos o individuos que se desean trabajar, las cuales deben contar con las mismas cualidades de interés que el investigador, de modo que éste seleccione de forma intencional a los sujetos de la población por conveniencia factible.

Unidad de análisis: El estudio tuvo como unidad de análisis a los usuarios que acudieron al consultorio obstétrico de un hospital de Lima en el año 2022, de quienes se recolectó los datos de forma directa.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el estudio fue una encuesta, la cual se estableció para obtener datos importantes de los usuarios del consultorio obstétrico de un hospital de Lima, respecto a la salud mental del personal administrativo de esta organización y el tiempo de espera; donde dicha técnica se tomó de manera virtual por la plataforma del formulario de Google, ya que se

envió a cada usuario el link y respondieron según su criterio. Por este punto, Ávila et al. (2020) mencionan que la encuesta es de gran utilidad para la investigación, porque permite recolectar datos enfocados a la investigación, de la unidad de análisis seleccionada, para lo cual se estructura o formula una serie de interrogantes en cuanto a las variables de estudio.

El instrumento de la investigación fue un cuestionario para ambas variables mencionadas, los cuales fueron tomados a los 60 usuarios del consultorio de obstetricia de un hospital ubicado en Lima. Cabe señalar que el cuestionario para la variable salud mental se compone de 15 preguntas, adaptado de la escala Dass-21; Lovibond y Lovibond, 1995, que mide la salud mental y respecto a la variable tiempo de espera se compone por 15 preguntas, las cuales fueron adaptados de (Barbosa, 2014).

Siendo los valores: 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre; donde el cuestionario fue tomado de manera virtual, a fin de resguardar la salud de los participantes, por ello, se envió el enlace a cada participante, que tuvo como duración de 10 a 15 minutos para ambos cuestionarios, donde los participantes respondieron cada uno de las preguntas desde su punto de vista, ya que fueron los datos recolectados de manera anónima. Según (Herrero et al. 2018; Alvarado, 2020) señalaron que el cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados, que permite conocer la percepción de los sujetos o unidades seleccionadas para el estudio, por ello se conforma por un conjunto de preguntas asociadas a las variables a investigar, las cuales pueden ser abiertas o cerradas formuladas por el investigador.

Cabe indicar que, para la validez del instrumento que fue utilizado para el estudio, fueron sometidas a juicio o criterio de los docentes responsables, quienes determinaron que fueron aplicables los instrumentos (Anexo D). Por lo dicho, Medina y Verdejo (2020) señalan que la validez es “uno de los procesos importantes de un estudio, ya que va a permitir dar credibilidad a los instrumentos, mediante las puntuaciones del juez experto, determinando si las premisas o preguntas formuladas son accesibles y comprensibles para las personas o grupo de unidades establecidas” (p. 273).

Para la confiabilidad de la investigación, se realizó una prueba piloto a 30 usuarios, a fin de conocer si los cuestionarios son apropiados, posteriormente

una vez que fueron recolectados dichas informaciones, se procesó los datos en el software estadístico SPSS v27, el cual permitió obtener el valor del Alfa de Cronbach, y así se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos.

En relación a la salud mental la fiabilidad fue de ,835 y de tiempo de espera fue de ,856, por ende, ambos instrumentos de recolección de datos fueron confiables. Según Medina y Verdejo (2020) indican que la confiabilidad o fiabilidad permite medir la consistencia del instrumento, a través de las siguientes puntuaciones del Alfa de Cronbach: $>.9$ significa una confiabilidad excelente, $>.8$ buena, $>.7$ y $>.6$ son aceptables, mientras que $>.5$ los valores son de fiabilidad pobre y los valores $<.5$ son inaceptables, siendo esto importante para dar credibilidad al estudio.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos que se siguieron para la elaboración de la investigación fueron los siguientes: primeramente, se estableció el título del estudio, se ejecutaron los problemas, objetivos, hipótesis y las justificaciones; luego se procedió a buscar información sobre las variables en artículos científicos, libros físicos y virtuales, repositorios virtuales de tesis tanto de universidades nacionales como internacionales, páginas webs; ya que todo ello fueron utilizados en el marco teórico como antecedentes y base teórica. Después, se realizó la metodología que fue compuesta por el tipo y diseño de estudio, la población, muestra, y se elaboró la matriz de operacionalización. Finalmente, se realizaron los resultados, para lo cual se usó el programa estadístico SPSS v27, que permitió obtener los datos descriptivos e inferenciales (comprobación de hipótesis); además se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones que fueron importantes para el estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Por consiguiente, en la investigación se trabajó con métodos estadísticos, dado que el estudio pertenecía al método hipotético deductivo y fue de enfoque cuantitativo; por ende, se comprobaron las hipótesis de la investigación y realizó la medición de las variables, donde se obtuvo los valores de la correlación entre

la variable salud mental y tiempo de espera; además se utilizó el programa de Excel, en el cual se registró los datos que fueron recopilados en una base de datos y se trabajaron dichos datos con el SPSS 27, de este modo, se obtuvieron los resultados descriptivos de la variables y dimensiones (tablas y figuras). Posteriormente, fueron realizados la discusión, donde se contrastaron los resultados de la investigación con otras investigaciones nacionales e internacionales; finalmente, fueron realizadas las conclusiones y recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se tomaron en consideración para la investigación fueron el respeto y confidencialidad, ya que se respetaron las respuestas de los usuarios sobre las variables salud mental y tiempo; y que estas fueron confidenciales, no se divulgaron los datos que fueron recopilados, además se hizo consentimiento a los individuos que la encuesta, solamente era con fines académicos profesionales, los cuales fueron tomados de forma virtual a fin de brindar seguridad y salud a los participantes. Cabe hacer hincapié, que el estudio rigió todos los puntos de una investigación cuantitativa, los cuales fueron establecidos por la universidad e igualmente se siguieron todos los lineamientos del APA 7 en la investigación, por lo que se citaron y se referenciaron a todos los autores tomados, dado que se respetó el derecho al autor.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Salud mental

Nivel	fi	%
Regular	10	16,7
Buena	50	83,3
Total	60	100.0

Del total de encuestados en relación a la salud mental del personal administrativo de un consultorio obstétrico en un hospital de Lima, se determina que, un 83.3% tiene una salud mental buena y un 16.7% mala.

Tabla 2

Dimensiones de salud mental

Dimensiones	Nivel	fi	%
Estrés	Regular	20	33.3
	Alto	40	66.7
Ansiedad	Regular	11	18,3
	Alto	49	81,7
Depresión	Regular	18	30,0
	Alto	42	70,0
	Total	60	100.0

Del total de encuestados en relación al estrés, ansiedad y depresión del personal administrativo de un consultorio obstétrico en un hospital de Lima, se determina que, un 81.7% tiene alta ansiedad y 18,3% regular, seguido de un 70% con depresión alta y 30% regular, por último, un 66.7% con estrés alto y 33.3% regular.

Tabla 3*Tiempo de espera*

Nivel	fi	%
Regular tiempo de espera	2	3,3
Poco tiempo de espera	58	96,7
Total	60	100.0

Del total de encuestados en relación al tiempo de espera en los usuarios de un consultorio obstétrico en un hospital de Lima, se determina que, un 96.7% tiene que esperar poco tiempo para ser atendido y un 3.3% espera regular tiempo para ser atendido.

Tabla 4*Dimensiones de tiempo de espera*

Dimensiones	Nivel	fi	%
Tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla	Regular tiempo de espera	18	30,0
	Poco tiempo de espera	42	70,0
Tiempo de atención en ventanilla	Regular tiempo de espera	18	30,0
	Poco tiempo de espera	42	70,0
Tiempo de trámite como respuesta	Regular tiempo de espera	8	13,3
	Poco tiempo de espera	52	86,7
Fugas de tiempo de personal	Regular tiempo de espera	1	1,7
	Poco tiempo de espera	59	98,3
Fugas de tiempo de organizacionales	Regular tiempo de espera	21	35,0
	Poco tiempo de espera	39	65,0
	Total	60	100.0

Del total de encuestados en relación a las dimensiones del tiempo de espera en los usuarios de un consultorio obstétrico en un hospital de Lima, se determina que, en fugas de tiempo de organizacionales un 35% tiene un regular tiempo de espera y un 65% poco, seguido de, el tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla con un 30% esperan regular tiempo y un 70% poco, con mismos

resultados en tiempo de atención en ventanilla con un 30% esperan regular tiempo y un 70% poco, y con menores valores en la dimensión tiempo de trámite como respuesta con un 13.3% esperan regular tiempo y 86.7% poco, por último, en la dimensión fugas de tiempo de personal un 1.7% espera regular tiempo y un 98.3% poco.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 5

Pruebas de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnova			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Salud mental	,103	60	,184	Normal
Tiempo de espera	,129	60	,014	No normal

De acuerdo a la prueba de normalidad de la variable salud mental presenta una significancia de ,184 $>$ 0.05, por ende, tiene una distribución normal, en relación a la variable tiempo de espera presenta un valor de ,014 $<$ 0.05, por tanto, tiene una distribución no normal, entonces la prueba estadística a usar para las pruebas de hipótesis será el Rho de Spearman, ya que ambas variables presentan diferente distribución de los datos.

Contrastación de hipótesis

Tabla 6

Prueba de hipótesis general

Rho de Spearman		Salud mental
Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	,672
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

En contraste a la hipótesis general con un (sig.) de $,000 < 0.05$, se acepta la hipótesis de investigación donde, sí existe relación entre salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, el cual es una correlación directa y positiva moderada de ,672.

Tabla 7

Prueba de hipótesis uno

	Rho de Spearman	Salud mental
	Coeficiente de correlación	,527
Tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

En contraste a la hipótesis específica uno con un (sig.) de $,000 < 0.05$, se acepta la hipótesis de investigación donde, sí existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, el cual es una correlación directa y positiva moderada de ,527.

Tabla 8

Prueba de hipótesis dos

	Rho de Spearman	Salud mental
	Coeficiente de correlación	,468
Tiempo de atención en ventanilla	Sig. (bilateral)	,001
	N	60

En contraste a la hipótesis específica dos con un (sig.) de $,000 < 0.05$, se acepta la hipótesis de investigación donde, sí existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla en usuarios del

consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, el cual es una correlación directa y positiva moderada de ,468.

Tabla 9

Prueba de hipótesis tres

	Rho de Spearman	Salud mental
Tiempo del trámite como respuesta	Coeficiente de correlación	,150
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

En contraste a la hipótesis específica tres con un (sig.) de ,000<0.05, se acepta la hipótesis de investigación donde, sí existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, el cual es una correlación directa y positiva débil de ,150.

Tabla 10

Prueba de hipótesis cuatro

	Rho de Spearman	Salud mental
Fugas de tiempo personal	Coeficiente de correlación	,659
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

En contraste a la cuarta hipótesis específica con un (sig.) de ,000<0.05, se acepta la hipótesis de investigación donde, sí existe relación entre la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, el cual es una correlación directa y positiva moderada de ,659.

Tabla 11*Prueba de hipótesis cinco*

	Rho de Spearman	Salud mental
Fugas de tiempo organizacionales	Coeficiente de correlación	,438
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

En contraste a la quinta hipótesis específica con un (sig.) de ,000<0.05, se acepta la hipótesis de investigación donde, relación entre la salud del personal administrativo y fugas de tiempo organizacionales en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, el cual es una correlación directa y positiva moderada de ,438.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022. En base a ello, se obtuvo como resultado de 0,672, siendo una correlación directa y positiva media, además el nivel de significancia bilateral fue ($p_valor = 0.000 < 0.05$) siendo entonces menor a 0.05, por esto, se aceptó la hipótesis de investigación y se decidió rechazar la hipótesis nula, llegando a concluirse que existe una relación positiva y significativa entre las variables salud mental y tiempo de espera. Además, se obtuvo como resultado, que el 91.7% de los trabajadores del área administrativa tienen una salud mental regular, mientras que el 8.3% determinaron una mala salud mental.

Entonces en base a los resultados conseguidos se puede afirmar que hay concordancia con la teoría de Marie Jahoda, donde se establece que la persona debe tener una actitud más positiva, teniendo buenas actitudes, los cuales son favorables en una salud mental positiva. Entre tanto, con la investigación de Martínez et al. (2020) que tenía como objetivo conocer el nivel de estado mental de los colaboradores, el método fue cuantitativo, con diseño no experimental-transversal y de tipo correlativa. En el cual se utilizó como instrumento un cuestionario que fue tomado a los trabajadores de un centro de salud.

Por medio de los resultados obtenidos, se concluyó que en la organización del sector salud los trabajadores presentaban niveles regulares respecto a los signos de estrés, depresión y ansiedad; por ende, existe concordancia con los resultados de la presente investigación.

En cuanto a la variable tiempo de espera, en contrastación con la investigación de Mutre y Gonzáles (2020) donde realizaron un trabajo cuantitativo de nivel correlacional con diseño no experimental. Donde su principal resultado fue que los pacientes de un centro de salud, se encontraban de acuerdo con el tiempo de espera; dado que, el personal administrativo se encuentra apto para ofrecer un buen servicio y que el tiempo de espera solo es de 30 a 60 minutos, por esto es adecuado para los pacientes; ya que consideran que es apropiado,

Cabe señalar que los resultados de los autores tienen concordancia con los resultados de la investigación; ya que el 83.3% de pacientes determinaron que deben esperar un tiempo regular para ser atendido y el 16.7% de pacientes espera mucho tiempo para ser atendido.

Siendo sumamente importante contrastar los resultados obtenidos en de un centro de salud, que permiten dar credibilidad al estudio.

De igual manera, Pérez et al. (2020) en su investigación que tuvo como finalidad evaluar la relación de la salud mental con el bienestar de los trabajadores, siendo ambas variables importantes en las organizaciones del sector salud, además utilizaron el cuestionario SGG, el estudio fue cuantitativo, con diseño no experimental y la encuesta fue tomada al personal del área administrativa del centro de salud. El valor de $p < 0.05$ indicó también que la variable salud mental con el factor sobre el tiempo de servicio que ofrece el personal administrativo al paciente se relacionan, ya que los trabajadores se tomaban mucho tiempo en ofrecer el servicio a los usuarios, ya que, la salud mental presentaba un nivel regular, porque presentaban signos de depresión, estrés, agotamiento; los cuales promovían que con facilidad se distraigan los trabajadores.

De igual manera, el tiempo de espera de los usuarios es corto, ya que los colaboradores se encuentran dispuestos brindar atención adecuada a los pacientes que acuden al centro de salud, pero esto se puede mejorar en base a que la organización desarrolle actividades en el bienestar de los personales. En este sentido, se halló igualdad en resultados y conclusiones con el trabajo de los autores Mutre y Gonzáles (2020) determinaron que el tiempo era corto de atención de los trabajadores de administración en los usuarios que acudían a consulta en el área de obstetrician; además que los usuarios se mostraban satisfechos por la buena atención de los trabajadores, ya que también los procedimientos en los trámites eran agilizados por los colaboradores, y las salas de espera eran cómodas y perfectas, para que el usuario espere su turno correspondiente; entre tanto, en el presente estudio los colaboradores también se muestran atentos en resolver las dudas de los colaboradores, solo que al recibir una gran cantidad de usuarios que acuden al establecimiento de salud,

se agotan con facilidad, afectando su salud mental. Por tanto, es necesario que se brinden evaluaciones a los colaboradores, establecer capacitaciones y entrenamientos, además de actividades de relajación y motivación que inciten a que los colaboradores no se agoten con facilidad y no tengan ningún tipo de malestar como estrés, ansiedad o problemas emocionales, que puedan afectar en su rendimiento laboral en la organización; en consecuencia, los usuarios no tengan una buena atención en el servicio en el área administrativo.

Por dichas razones, se puede deducir que el estudio tuvo similitud con la investigación, debido a que se hallaron resultados similares, donde el nivel es regular de salud mental de los trabajadores del área de administrativo de un centro de salud, dado que así lo establecieron los usuarios encuestados.

Con respecto, a la primera hipótesis específica, se concluyó que existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, teniendo un grado de correlación directo y positivo de 0,527 y el grado de significación estadístico ($p_valor=0.000 < .05$); siendo menor a 0,05. Entre tanto, con el resultado de Brow (2018) también se abordó que existía relación entre la salud mental de los trabajadores con la cobertura que realizaba el personal de administración a los usuarios que acudían a un centro de salud, pero que se encuentran insatisfechos con el tiempo en sala de espera que establecen los usuarios para poder ser atendidos en el centro de salud. Además, que en el estudio también se consiguió que el 30% realiza regular espera de tiempo en sala de espera y el 70% poco tiempo, lo cual se puede deducir que no todos los pacientes están de acuerdo con el nivel de tiempo en sala de espera.

Por otro lado, en cuanto a la segunda hipótesis se obtuvo que existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, siendo una correlación positiva media y directa de 0,468 y el nivel de significancia de la estadística fue ($p_valor=0.001 < 0.05$), siendo este valor menor al 0.05. Además, el 70% de usuarios del centro de salud determina que espera poco en la atención de ventanilla para ser atendido, mientras que el 30% manifestaron

poco. Concluyendo que es un nivel regular el manejo en cuanto a tiempo de atención de ventanilla, en semejanza con el estudio de Garayar (2018) quién determinó también que es regular la satisfacción de los usuarios sobre el tiempo que se demoran en ventanilla para el concluir la atención que le brindan los colaboradores del área administrativo, por esto ambos estudios tuvieron concordancia en sus investigaciones.

En cuanto, a la tercera hipótesis se consiguió como resultado que existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, siendo dicha correlación directa y positiva media de 0,150. El valor de significancia fue de 0,000 ($p_valor=0.000<0.05$), siendo la dimensión tiempo de trámite de respuesta, que el 13.3% de usuarios determinaron que regular el tiempo que deben esperar, mientras que el 86.7% establecieron poco tiempo. En contraste con la tesis de Cajas (2021) que fue cuantitativo y correlacional, donde abordó en sus resultados que los usuarios en su gran parte estaban satisfechos con el tiempo de espera que deben realizar para tramitar o informarse sobre algún servicio; por ende, se puede determinar que existe diferencias en los resultados ya que no todos los usuarios que acuden al hospital de estudio manifiestan ser adecuado el tiempo en realizar los trámites y que el nivel es regular en salud mental de los trabajadores administrativos; mientras que en el estudio de Cajas (2021) cuentan con colaboradores aptos, capacitados con buen estado de ánimo, por esto siempre los tiempos de atención son adecuados y todos los usuarios están de acuerdo con ello.

En paralelo, el estudio destaca que el tiempo es corto en espera, por lo que indica que los pacientes son atendidos de forma rápida cuando todos los personales administrativos están presentes y se encuentran en sus puestos dispuestos a atender, ocasionando que los usuarios al acudir a obstetricia sean atendidos sin ningún tipo de problema. Pero se debe mejorar la salud mental de los colaboradores; para que el tiempo de espera que deben realizar los usuarios sean menores, agilizándose los trámites y la información que se brinden a las personas sea óptima. En contraste con la tesis de Contreras y Giacomozzi (2018) que llegaron a determinar que el tiempo de espera es largo, por lo que el

tiempo de los colaboradores en atención es bastante, puesto que se presencié sobrecarga laboral en los trabajadores administrativos, ocasionando congestión en las colas, en efecto disgustos en los usuarios. Pero sí se halló similitud con el trabajo de Garayar (2018) donde el autor estableció que el tiempo de espera era corto para los usuarios que acudían al centro de salud, y que solo eran raras veces en las que los colaboradores se tomaban largas horas en atender a los usuarios.

Por consiguiente, en correspondencia a la cuarta hipótesis se llegó a determinar en la investigación que existe relación entre la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, el cual es una correlación directa y positiva considerable de 0,659. Siendo el nivel de significancia de 0.000, ($p_valor=0,000<0,05$). Asimismo, el 1.7% de pacientes determinaron que es regular el tiempo de espera en cuanto a fugas de tiempo de personal y fue mayor el porcentaje (98.3%) de usuarios recalcaron que es poco el tiempo. En comparación con la investigación de Torres et al. (2020), en el cual se concluyó que los trabajadores del área administrativo de salud no realizan la atención de forma rápida, sino que los usuarios deben esperar largo tiempo, donde realizan largas colas, no están atentos, por lo que no todos están en su ubicación correspondientes; entre tanto en el estudio ejecutado se ha podido conocer que la gran parte de pacientes del hospital determinan que es poco el tiempo que esperan, deduciendo que los trabajadores siempre están atentos y se encuentran laborando siempre en sus lugares correspondientes.

Consecutivamente, por lo mencionado entre la relación de la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal hay concordancia con la tesis de Torres et al. (2020) donde estableció que una de las variables que ejerce la carga emocional es la salud mental, ocasionando que los colaboradores se agoten con mayor facilidad y no disponen de ningún tipo de actividades favorables para el bienestar de los colaboradores del área administrativo; por esto, crea en ellos distracciones, por el cansancio de largas y extenuantes horas laborales de atención a los usuarios, en efecto se siente desmotivados. Entonces hay similitud con la presente investigación, debido a que hay un nivel regular de

salud mental en su mayoría, seguido de mala, por ende, se puede establecer que la salud de los colaboradores no es buena, debido a que no les brindan en el centro hospitalario actividades amenas de relajamiento lo que ocasionan disgustos en los personales del área de administración, en consecuencia, no ofrecen una buena atención a las personas que acuden al área de salud obstetricia; además que con facilidad se distraen y no están a tiempo o se muestran ausentes cuando algún usuario desea realizar un trámite o solicitar una información que quisiera el paciente.

Por último, en cuanto a la quinta hipótesis, se abordó que existe relación entre la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo organizacionales en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022, siendo el grado de correlación positiva media y significativa de 0,438. Con respecto a la Sig. fue de 0.000, estableciendo que el ($p_valor=0,000<0,05$). Además, el 35% de usuarios señalaron que es regular el tiempo de espera que realizan en cuanto a las fugas de tiempo de organizacionales y el 65% indicaron que es poco. Por ello, se puede establecer que los trabajadores del área administrativo se enfocan en sus labores, y pocas veces surgen las fugas de tiempo organizacionales. En concordancia con la investigación de Mutre y Gonzales (2020) donde los trabajadores administrativos se muestran siempre pacientes, y amables, por ello los usuarios afirmaron que era adecuado el tiempo de espera y poco, al igual que los usuarios encuestados del centro de salud.

Por tanto, cabe hacer hincapié que cuando los trabajadores presentan algún tipo de malestar relacionado a su bienestar mental, provocará mayores fugas en la organización, debido a las largas horas que deben pasar atendiendo o estar sentando en sus muebles correspondientes de oficina durante muchas horas; lo que causa cansancio, fatiga, estrés laboral y ansiedad. Es decir, afecta directamente a los trabajadores, teniendo mayor preocupación por encontrarse bien de salud, ya que, es de mayor compromiso brindar servicio en el sector salud, siendo en este caso en la especialidad de obstetricia de un hospital. Por ende, se requiere de mayor compromiso y fortalecimiento en actividades de motivación, los cuales son pilares para la salud mental de los colaboradores, además de provocar que se reduzca el tiempo de espera en los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Con respecto al objetivo general sobre determinar la relación de salud mental del personal administrativo y tiempo de espera, se obtuvo que el nivel de correlación es positiva media de 0.672 y la sig. ($p_valor = 0.000 < 0.05$) siendo menor a 0.05; es decir, se acepta la hipótesis de investigación, estableciendo que existe relación entre salud mental y tiempo de espera.

Segunda. En cuanto al primer objetivo, acerca de describir la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla, se consiguió que el grado de correlación es de 0.527 y el nivel de la sig. fue ($p_valor = 0.000 < 0.05$) siendo este valor menor al 0.05; por esto, se acepta la hipótesis de investigación; concluyendo que existe relación entre salud mental y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla.

Tercera. En relación al segundo objetivo, de describir la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla, se obtuvo que la correlación es de 0.468 y la sig. ($p_valor = 0.001 < 0.05$) siendo menor a 0.05; por ende, se acepta la hipótesis de investigación, concluyendo que existe relación entre salud mental y tiempo de atención en ventanilla.

Cuarta. En cuanto al tercer objetivo, sobre describir la relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios, siendo una correlación positiva débil 0.150 y el valor de la sig. fue ($p_valor = 0.000 < 0.05$), por ello se acepta la hipótesis de investigación, por ende, se concluye que existe relación entre salud mental y tiempo de trámite.

Quinta. Con respecto al cuarto objetivo, sobre la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal, la correlación fue positiva media 0.659 y la sig. ($p_valor = 0.000 < 0.05$), por ello, se concluye que existe relación entre salud mental y fugas de tiempo personal

Sexta. En cuanto al quinto objetivo, sobre describir la relación entre salud mental y fugas de tiempo organizacionales, la correlación fue de 0.438 y la sig. 0.000 menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis de investigación, que existe relación entre salud mental y fugas de tiempo organizacionales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a los directivos del hospital, desarrollar evaluaciones periódicas al personal administrativo del hospital, a fin de que se realice un análisis sobre los procesos en atención de los pacientes que acuden a atenderse en el consultorio de obstetricia del hospital, con la finalidad de mejorar el tiempo de espera, en consecuencia, los usuarios que se encuentren satisfechos por el servicio.

Segunda. Implementar charlas, donde los profesionales encargados del cuidado de salud mental, fortalezcan las habilidades y bienestar de los colaboradores del área administrativo del hospital, asimismo, para que se pueda conocer cómo se encuentran los colaboradores, en consecuencia, realicen un mejor trabajo y brinden una atención más rápida y eficiente a los usuarios.

Tercera. Se recomienda capacitar al personal administrativo del hospital, a fin de que puedan brindar una información apropiada al usuario y faciliten las respuestas de manera inmediata, en efecto se reduzcan los tiempos en que se demoran los trabajadores en ventanilla en atender a los usuarios.

Cuarta. Desarrollar entrenamientos constantes al personal administrativo, donde se ejecuten simulaciones sobre atención a los usuarios; con el objetivo de que puedan encontrarse mucho más preparados para ejercer cualquier tipo de trámite y se entreguen a tiempo los documentos solicitados por los usuarios.

Quinta. Desarrollar programas sobre coaching, donde los encargados de liderar el área administrativa mejoren la comunicación y que esta pueda ser asertiva en la atención de los usuarios, y no haya retrasos en los tiempos de atención al usuario, sino que se trabaje en equipo, y ante cualquier inconveniente con un usuario consulten de forma inmediata a su líder y logren solucionarlo.

Sexta. Se debe realizar un monitoreo constante en el personal, a fin de evitar distracciones de los colaboradores o que no se encuentren en tiempo de trabajo en sus puestos correspondientes, en efecto se reduzca el tiempo de espera de los usuarios que acuden al consultorio obstétrico del hospital.

REFERENCIAS

- Alvarado, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
- Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F., & Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *Career Development International*, 23(1), 33-47. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2016-0210>
- Auris, A. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22607>
- Ávila, E., González, M., & Licea, S. (2020). The interview and the survey. *Revista Didáctica*, 2(10), 62-80. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Barbosa, E. (2014). *Administración del tiempo*. México: Grupo VANCHRI.
- Bautista, R, Cienfuegos, R, & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Becerra, B. & Condori, A. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(4), 124-133. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- 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*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16839>
- Brown, J. (2018). *El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica - 2015*. Universidad César Vallejo, Lima, Norte. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12725/Brown_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cajas, K. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Piura, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70517/Cajas_EKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cano, M., & Rodríguez, T. (2018). A path towards subjective well-being. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 301-307. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2018.n1.v2.942>
- Carbajal, R., & Nery, M. (2018). *Salud mental y calidad de vida en el trabajo del personal de la central de esterilización del hospital "Julio César Demarini Caro", Chanchamayo, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Norbert Wiener, Lima, <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2867/TESES%20Carbajal%20Rosa%20%20Nery%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carter, W. R., Nesbit, P. L., Badham, R. J., Parker, S. K., & Sung, L. K. (2018). The effects of employee engagement and self-efficacy on job performance: a longitudinal field study. *The international journal of human resource management*, 29(17), 2483-2502. DOI:10.1080/09585192.2016.1244096
- Céspedes, K. (2018). What is depression?. *Mental Health América*, 7(2), 28-55. <https://www.mhanational.org/que-es-la-depresion>
- Contreras, A., & Giacomozzi, A. (2018). Design of processes to reduce time on the non-guaranteed trauma waiting list, Chilean Public Hospital. *Rev. Méd. Risaralda*, 23(1), 43 - 48. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n1/v24n1a08.pdf>
- Díaz, K. & Guadalupe, D. (2019). Anxiety: Review and Conceptual Delimitation. *Revista Facultad de Medicina*, 80(2), 42-50. DOI: 10.18774/0719-448x.2019.16.1.393

- Dolores, E., Granja, A., & Niño, Y. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. Tecnología en Marcha*, 1(33), 23-32. <https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>
- Espinoza, A., Pernas, A., & González, R. (2018). Theoretical, methodological and practical considerations about stress. *Humanidades Médicas*, 4(18), 697-717. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
- Garayar, S. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29813/garayar_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, J. (2016). *Aplicando teoría de Colas en dirección de operaciones*. Editorial Grupo Rogle.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, A., & Carpio, N. (2019). Introduction to types of sampling. *Revista Alerta*, 2(1), 74-79. <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Hernández, B., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana
- Herrero, V., Bueno, D., Moya, B., Ramírez, M., & García, C. (2018). Pain assessment. Comparative review of scales and questionnaires. *Rev Soc Esp Dolor*, 25(4), 228-236. DOI: 10.20986/resed.2018.3632/2017
- Hurriyati, R., Tjahjono, B., Abdullah, A., & Lisnawati, S. (2020). *Advances in Business, Management and Entrepreneurship*. CRC Editorial.

- López, E, & Goa, L. (2018). Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia. *Revista Cubana de Informática Médica*, 10(1), 3-13. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcim/v10n1/rcim02118.pdf>
- Lovibond PF, Lovibond SH. (1995). The structure of negative emotional states: comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behav Res Ther.* Mar;33(3):335-43. doi: 10.1016/0005-7967(94)00075-u. PMID: 7726811.
- Marrero, L. (2020). Pandemics, epidemics, and mental health: historical overview, looking to the future. *Psicología(s)*, 4(1), 28-53. <https://revistas.upr.edu/index.php/psicologias/article/download/18476/15897/19351>
- Martínez, F., Mejer, A., Catherine, R., & Pinto, S. (2020). Efectos de la pandemia por COVID – 19 en la salud mental de trabajadores sanitarios del estado Mérida, Venezuela. *Revista del Grupo de Investigación en Comunidad y Salud*, 5(2), 77-88. <http://erevistas.saber.ula.ve/gicos>
- Martínez, J. & Jacomé, N.(2019). Depression in Pregnancy. *Revista Colombiana*, 2(4), 58-65. DOI: 10.1016/j.rcpeng.2017.07.002
- Medina, M., & Verdejo, A. (2020). Validity and reliability in student learning evaluation throughout active methodologies. *Alteridad*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Ministerio de Salud. (2020). *Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19 (R.M. N° 180-2020-MINSA)*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Murillo, J, Bellido, L, Huamani, P, Garnica, G, Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de en su salud 2014-2016. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(3), 288-298. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>
- Mutre, K., & Gonzáles, M. (2020). The external user satisfaction in waiting time in the hospital general IESS emergency service Milagro - Ecuador. *Revista*

Ciencias de la Salud, 2(2), 31-42.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0008>

Naranjo, M. (2019). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 32(3), 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación, diseño y ejecución*. Ediciones de la U.

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Salud mental: Fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Salud Mental*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>

Ovidio, C., Restrepo, D., & Cardona, D. (2016). Construction of the concept of positive mental health: systematic review. *Rev Panamá salud pública*, 39(3), 166-173. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2016.v39n3/166-173/es>

Ozcelik, H., & Barsade, S. G. (2018). No employee on an island: Workplace loneliness and job performance. *Academy of Management Journal*, 61(6), 2343-2366. DOI:10.5465/amj.2015.1066

Patlán, J. (2019). What is job stress and how to measure it?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>

Pérez, P., Noroña, D., & Vladimir, F. (2020). SARS-CoV-2 impact on mental health and psychological well-being of the Huambalo Health Center 2022 staff. *Revista INDEX*, 6(19), 243-262. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.19.12.243-262>

Pérez, T. (2021). *Salud mental relacionada con el desempeño laboral del personal de salud asistencial del Hospital Jerusalén durante la pandemia del Covid-19, 2021*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo,

Trujillo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72566/Perez_VTI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quinteros, J, Reyes, G, Suárez, P, & Rodríguez, M. (2020). Estrés y burnout evolución histórica. *Revista EGGLE*, 16(4), 92-105.
<https://www.revistaeggle.com/index.php/eglerev/article/view/122/126>

Rosales, F. (2021). Anxiety disorders. *Revista Mayo Clinic*, 5(2), 25-36.
<https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/anxiety/symptoms-causes/syc-20350961>

Saéz, J. (2017). *Investigación Educativa. fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos (Enfoque práctico con ejemplos. Esencial para Tfg, Tfm y Tesis)*. Editorial UNED.

Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Taype, W., Chucas, L., Cruz, L., & Amado, J. (2019). Waiting time for urgent medical attention in a tertiary hospital after the implementation of a process improvement program. *An Fac med*, 80(40), 438-442.

Torres, V., Farias, J., Reyes, L., & Díaz, C. (2020). Mental health risks and damage in healthcare personnel due to treating patients with COVID-19. *Revista Mexicana de Urología*, 80(3), 1-9.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/uro/ur-2020/ur203i.pdf>

Vásquez, R, Luna, C. & Ramos, C. (2019). The hospital triage in emergency services. *Journal of the Faculty of Human Medicine*, 19(1), 121-132. DOI 10.25176/RFMH.v19.n1.1797

Vega, C, Pérez, M, Pérez V. & Tapia C. (2019). Gestión de las líneas de esperas a través de teoría de colas en entidades farmacéuticas. *Rev. Saú de Pública*, 52(2), 112-124. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93932>

Ventura, J. (2018). Population or sample?: A necessary difference. *Revista de Salud*, 648- 650. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operalización	Indicadores	Ítems	Metodología
¿Cuál es la relación de salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?	Objetivo principal Determinar la relación de salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Hipótesis general Existe relación entre salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Variable salud mental Dimensión 1: Estrés	*Conducta *Trastorno personal *Problemas familiares	1-2 3-4 5-6	Enfoque de estudio: Cuantitativo Nivel: Descriptivo correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensión 2: Ansiedad	*Desequilibrio emocional *Situación de peligro	7-8 9-10 11-12	
¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?	Describir la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022	Existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Dimensión 3: Depresión	*Sentimiento de tristeza *Desmotivación	13-14 15	Diseño: No experimental de corte transversal Población: 286 usuarios
¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?	Describir la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo de atención en ventanilla en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Variable tiempo de espera Dimensión 1: Tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla	*Tiempo de espera en sala antes de elegir a ventanilla	1-3	
¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?	Describir la relación de la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Existe relación entre la salud mental del personal administrativo y tiempo del trámite como respuesta en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Dimensión 2: Tiempo de atención en ventanilla	*Tiempo de duración de la atención en ventanilla	4-6	Muestreo por conveniencia: 60 usuarios Método: Hipotético deductivo
Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?	Describir relación de la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Existe relación entre la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo personal en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.				
¿Cuál es la relación de la salud mental del personal administrativo y fugas de tiempo organizacionales en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022?	Describir la relación de la salud del personal administrativo y fugas de tiempo organizacionales en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Existe relación entre la salud del personal administrativo y fugas de tiempo organizacionales en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022.	Dimensión 3: Tiempo del trámite como respuesta	*Tiempo de espera como respuesta de lo tramitado *Ausentismo	7-9	
			Dimensión 4: Fugas de tiempo personal	* Falta de responsabilidad *Procedimientos *Falta de equipos	10-12	
			Dimensión 5: Fugas de tiempo organizacionales	*Falta de sistema *Rotación de personal *Falta de mobiliario	13-15	

2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Niveles	Escala de medición
Salud mental	Según Lovibond y Lovibond (1995) manifestaron que los problemas de salud mental son exacerbados causados, debido a la exposición que tiene el ser humano ante cualquier tipo de evento estresante, es decir ante este hecho va a tener un impacto negativo emocional y cognitiva provocando estrés, ansiedad o depresión en la persona.	La salud mental de los colaboradores es de suma relevancia más aún si se trata en el sector salud, por eso es importante que se tomen ciertos puntos favorables, la variable se conforma por las siguientes dimensiones: estrés, ansiedad y depresión.	Estrés	*Conducta	1-2	Salud mental Mala Regular Buena Estrés, ansiedad y depresión Bajo Regular Alto	Ordinal (Likert) 5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca
				*Trastorno personal	3-4		
			*Problemas familiares	5-6			
			*Desequilibrio emocional	7-8			
			*Situación de peligro	9-10			
			*Sentimiento de tristeza	13-14			
		Depresión	*Desmotivación	15			

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Niveles	Escala de medición
Tiempo de espera	Lovibond y Lovibond (1995) es el tiempo en que el usuario espera su turno de atención, ejerciendo alguna cola entre los usuarios; con la finalidad de alcanzar al servicio para que adquiera complacencia, por esto se debe seguir un límite de tiempo para la sala de espera antes de atención en ventanilla por el personal administrativo, siendo estos puntos el tiempo de atención en ventanilla, el tiempo del trámite como respuesta, las fugas de tiempo personal y las organizacionales.	El tiempo de espera es relevante en los usuarios, por esto se encuentra compuesto por las siguientes dimensiones: tiempo en sala de espera, tiempo de atención en ventanilla, tiempo de trámite como respuesta, fugas de tiempo personal y organizacionales.	Tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla	Tiempo de espera en sala antes de elegir a ventanilla	1, 2, 3		
			Tiempo de atención en ventanilla	Tiempo de duración de la atención en ventanilla	4, 5, 6	Niveles y rango de la variable:	
			Tiempo del trámite como respuesta	Tiempo de espera como respuesta de lo tramitado Ausentismo	7, 8, 9	Poco tiempo de espera	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca
			Fugas de tiempo personal	Falta de responsabilidad, Procedimientos Falta de equipos	10, 11, 12	Regular tiempo de espera	
			Fugas de tiempo organizacionales	Falta de sistema Rotación del personal Falta de mobiliario	13, 14, 15	Mucho tiempo de espera	

3. Instrumentos

El presente cuestionario ha sido desarrollado con el objetivo de poder obtener información acerca de la salud mental del personal administrativo y tiempo de espera de los usuarios en un hospital.

Instrucciones: A continuación, se presentan las preguntas, lea atentamente cada una de ellas y marque con una (x) según su criterio y experiencia vivida en la atención del consultorio obstétrico del hospital.

Género:..... Edad:..... Grado de instrucción:

Escala de valores: 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

SALUD MENTAL						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Estrés	1.Considera usted que el personal administrativo del consultorio obstétrico opta por tener una buena conducta.					
	2.Considera usted que, si en estos momentos usted o un familiar estuviese embarazada, el personal administrativo le brindaría una atención pasiva.					
	3.Considera usted que el personal administrativo posee inseguridad en su persona.					
	4.Considera usted que el personal administrativo ha tenido cambios físicos que han dañado su salud.					
	5. Considera usted que el personal administrativo presenta problemas familiares.					
	6.Considera usted que el personal administrativo se muestra agresivo o violento en su atención.					
Ansiedad	7.Considera usted que el personal administrativo presenta síntomas de frustración en su persona.					
	8.Considera usted que el personal administrativo ya no tiene una visión positiva y clara por su servicio en el sector salud.					
	9.Considera usted que el personal administrativo está viviendo una situación de peligro en su convivencia diaria laboral en el hospital.					
	10.Considera usted que el personal administrativo presenta sentimientos de peligro al exponerse a sitios cerrados del centro de salud.					
	11.Considera usted que el personal administrativo presenta síntomas de estar padeciendo de pensamientos anormales.					
	12.Considera usted que el personal administrativo posee comportamientos impulsivos frente a los demás.					
Depresión	13. Considera usted que el personal administrativo en la atención refleja sentimientos de tristeza.					
	14.Considera usted que el personal administrativo se encuentra más deprimido (a) y con ganas de llorar sin razón alguna.					
	15.Considera usted que el personal administrativo ha perdido las ganas de realizar actividades que antes solía desarrollar en el centro de salud.					

Variable: Tiempo de espera					
Dimensión: Tiempo en sala de espera antes de atención en ventanilla					
1. Considera adecuado el tiempo de permanencia en la sala de espera antes de la atención en ventanilla del hospital.	1	2	3	4	5
2. En sala de espera el personal encargado ordena de manera adecuada a los usuarios antes de ser atendidos en ventanilla.	1	2	3	4	5
3. En la sala de espera del hospital se respeta el orden de los tickets brindados según la llegada del usuario.	1	2	3	4	5
Dimensión: Tiempo de atención en ventanilla					
4. Considera que el tiempo de atención en ventanilla del hospital es correcto.	1	2	3	4	5
5. En la ventanilla el personal del consultorio identifica rápidamente lo solicitado por el usuario.	1	2	3	4	5
6. El personal de atención en ventanilla le entrega sus evaluaciones de salud en el orden que solicitó.	1	2	3	4	5
Dimensión: Tiempo de trámite como respuesta					
7. Considera que el tiempo de espera en trámite documentario para solicitar el servicio del hospital en la especialidad de obstetricia es rápido.	1	2	3	4	5
8. Considera que el personal de atención resuelve rápidamente su duda o inquietud en el servicio de la especialidad de obstetricia.	1	2	3	4	5
9. El personal suele ausentarse aún después de haber concluido el horario de refrigerio.	1	2	3	4	5
Dimensión: Fugas de tiempo de personal					
10. El personal del hospital se retira en momentos de atención.	1	2	3	4	5
11. El personal del hospital realiza los procedimientos de forma adecuada, después de culminar su hora de refrigerio.	1	2	3	4	5
12. El personal del hospital cuenta con equipos tecnológicos adecuados para realizar una buena atención.	1	2	3	4	5
Dimensión: Fugas de tiempo de organizacionales					
13. Cuando se estaba atendiendo por el personal del hospital hubo problemas con el sistema.	1	2	3	4	5
14. Considera que el personal de la especialidad de obstetricia fomenta un buen clima laboral.	1	2	3	4	5
15. El personal del hospital cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus actividades.	1	2	3	4	5

4. Ficha de técnica de los instrumentos

Variable	Salud mental	Tiempo de espera
Número de dimensiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrés 2. Ansiedad 3. Depresión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo en sala de espera 2. Tiempo de atención en ventanilla 3. Tiempo de trámite como respuesta 4. Fugas de tiempo personal 5. Fugas de tiempo organizacionales
Nombre	Escala DASS-21, instrumento para medir la salud mental	Instrumento para medir el tiempo de espera
Año	1995	2014
Autores	Adaptado de Lovibond y Lovibond	Adaptado de Barbosa
Adaptación	Por Bruno Pirca, Juan Carlos (2022)	Por Bruno Pirca, Juan Carlos (2022)
Aplicación	Virtual-presencial	Virtual-presencial
Duración	5-7 minutos	6-8 minutos
Lugar	En un hospital de Lima	En un hospital de Lima
Fecha	Noviembre del 2022	Noviembre del 2022
Administrado a	60 usuarios del consultorio obstétrico	60 usuarios del consultorio obstétrico
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario
Técnica	Encuesta virtual	Encuesta virtual

Nota. En base a los estudios de Lovibond y Lovibond (1995) y Barbosa (2014).

5. Carta de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 27 de octubre de 2022

Carta P. 1348-2022-UCV-EPG-SP

Dr
CIRO LIBERATO RAMON
DIRECTOR
HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **BRUNO PIRCA JUAN CARLOS**; identificado(a) con DNI/CE N° 46292846 y código de matrícula N° 7002343131; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

SALUD MENTAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TIEMPO DE ESPERA EN USUARIOS DEL CONSULTORIO OBSTÉTRICO DE UN HOSPITAL, LIMA, 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

SOLICITUD HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE



A : M.C. Ciro Liberato Ramon

DIRECTOR DEL HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE

CON ATENCION : M.C. Rosa Bertha Gutarra Vílchez

JEFA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACION

ASUNTO:

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, yo M.C. BRUNO PIRCA JUAN CARLOS; identificado(a) con DNI/CE N° 46292846; n° cel. 921881409, correo: juanbrunop1@gmail.com, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-II de la UCV, en el marco de mi tesis conducente a la obtención de grado de MAESTRO, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

SALUD MENTAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TIEMPO DE ESPERA EN USUARIOS DEL CONSULTORIO OBSTÉTRICO DE UN HOSPITAL, LIMA, 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitarme el acceso, a fin de que pueda obtener información en la institución que usted representa, con el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo de mi trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.



Dr. Juan C. Bruno Pirca
Médico Cirujano
CMP 085561

JUAN CARLOS BRUNO PIRCA

11 de noviembre del 2022

6. Validacion de instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Bryan Adolfo Agreda Benites

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con Usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022-2, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nombre completo: MC, JUAN CARLOS BRUNO PIRCA
DNI: 46292846

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Cristhian Robando Herrera CoTrina

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con Usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022-2, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: **Salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Nombre completo: MC, JUAN CARLOS BRUNO PIRCA
DNI: 46292846

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Cristian Isaac Alejos Rocco

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con Usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022-2, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: **Salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Nombre completo: MC, JUAN CARLOS BRUNO PIRCA
DNI: 46292846

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TIEMPO DE ESPERA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	DIMENSION 1: TIEMPO EN SALA DE ESPERA ANTES DE ATENCION EN VENTANILLA Considera adecuado el tiempo de permanencia en la sala de espera antes de la atención en ventanilla del hospital.	X		X		X		
2	En sala de espera el personal encargado ordena de manera adecuada a los usuarios antes de ser atendidos en ventanilla.	X		X		X		
3	En la sala de espera del hospital se respeta el orden de los tickets brindados según la llegada del usuario. DIMENSION: 2 TIEMPO DE ATENCION EN VENTANILLA	X		X		X		
4	Considera que el tiempo de atención en ventanilla del hospital es correcto.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	En la ventanilla el personal del consultorio identifica rápidamente lo solicitado por el usuario.	X		X		X		
6	El personal de atención en ventanilla le entrega sus evaluaciones de salud en el orden que solicitó. DIMENSION 3: TIEMPO DEL TRAMITE COMO RESPUESTA	X		X		X		
7	Considera que el tiempo de espera en trámite documentario para solicitar el servicio del hospital en la especialidad de obstetricia es rápido.	X		X		X		
8	Considera que el personal de atención resuelve rápidamente su duda o inquietud en el servicio de la especialidad de obstetricia.	X		X		X		
9	El personal suele ausentarse aun después de haber concluido el horario de refrigerio. DIMENSION 4: FUGAS DE TIEMPO PERSONALES	X		X		X		
10	El personal del hospital se retira en momentos de atención.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El personal del hospital realiza los procedimientos de forma adecuada, después de culminar su hora de refrigerio.	X		X		X		
12	El personal del hospital cuenta con equipos tecnológicos adecuados para realiza una buena atención. DIMENSION 5: FUGAS DE TIEMPO ORGANIZACIONALES	X		X		X		
13	Cuando se estaba atendiendo por el personal del hospital hubo problemas con el sistema.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Considera que el personal de la especialidad de obstetricia fomenta un buen clima laboral	X		X		X		
15	El personal del hospital cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus actividades.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SALUD MENTAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: ESTRÉS								
1	Considera usted que el personal administrativo del consultorio obstétrico opta por tener una buena conducta.	X		X		X		
2	Considera usted que, si en estos momentos usted o un familiar estuviere embarazada, el personal administrativo le brindaría una atención pasiva.	X		X		X		
3	Considera usted que el personal administrativo posee inseguridad en su persona.	X		X		X		
4	Considera usted que el personal administrativo ha tenido cambios físicos que han dañado su salud.	X		X		X		
5	Considera usted que el personal administrativo presenta problemas familiares.	X		X		X		
6	Considera usted que el personal administrativo se muestra agresivo o violento en su atención.	X		X		X		
DIMENSION 2: ANSIEDAD								
7	Considera usted que el personal administrativo presenta síntomas de frustración en su persona.	X		X		X		
8	Considera usted que el personal administrativo ya no tiene una visión positiva y clara por su servicio en el sector salud	X		X		X		
9	Considera usted que el personal administrativo está viviendo una situación de peligro en su convivencia diaria laboral en el hospital.	X		X		X		
10	Considera usted que el personal administrativo presenta sentimientos de peligro al exponerse a sitios cerrados del centro de salud.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal administrativo presenta síntomas de estar padeciendo de pensamientos anormales.	X		X		X		
12	Considera usted que el personal administrativo posee comportamientos impulsivos frente a los demás.							
DIMENSION 3: DEPRESION								
13	Considera usted que el personal administrativo en la atención refleja sentimientos de tristeza.	X		X		X		
14	Considera usted que el personal administrativo se encuentra más deprimido (a) y con ganas de llorar sin razón alguna.	X		X		X		
15	Considera usted que el personal administrativo ha perdido las ganas de realizar actividades que antes solía desarrollar en el centro de salud.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TIEMPO DE ESPERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: TIEMPO EN SALA DE ESPERA ANTES DE ATENCION EN VENTANILLA Considera adecuado el tiempo de permanencia en la sala de espera antes de la atención en ventanilla del hospital.	X		X		X		
2	En sala de espera el personal encargado ordena de manera adecuada a los usuarios antes de ser atendidos en ventanilla.	X		X		X		
3	En la sala de espera del hospital se respeta el orden de los tickets brindados según la llegada del usuario. DIMENSION: 2 TIEMPO DE ATENCION EN VENTANILLA	X		X		X		
4	Considera que el tiempo de atención en ventanilla del hospital es correcto.	X		X		X		
5	En la ventanilla el personal del consultorio identifica rápidamente lo solicitado por el usuario.	X		X		X		
6	El personal de atención en ventanilla le entrega sus evaluaciones de salud en el orden que solicitó. DIMENSION 3: TIEMPO DEL TRAMITE COMO RESPUESTA	X		X		X		
7	Considera que el tiempo de espera en trámite de documentación para solicitar el servicio del hospital en la especialidad de obstetricia es rápido.	X		X		X		
8	Considera que el personal de atención resuelve rápidamente su duda o inquietud en el servicio de la especialidad de obstetricia.	X		X		X		
9	El personal suele ausentarse aun después de haber concluido el horario de refrigerio. DIMENSION 4: FUGAS DE TIEMPO PERSONALES	X		X		X		
10	El personal del hospital se retira en momentos de atención.	X		X		X		
11	El personal del hospital realiza los procedimientos de forma adecuada, después de culminar su hora de refrigerio.	X		X		X		
12	El personal del hospital cuenta con equipos tecnológicos adecuados para realiza una buena atención. DIMENSION 5: FUGAS DE TIEMPO ORGANIZACIONALES	X		X		X		
13	Cuando se estaba atendiendo por el personal del hospital hubo problemas con el sistema.	X		X		X		
14	Considera que el personal de la especialidad de obstetricia fomenta un buen clima laboral.	X		X		X		
15	El personal del hospital cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus actividades.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SALUD MENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Cierdad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Considera usted que el personal administrativo del consultorio obstétrico opta por tener una buena conducta.	X		X		X		
2	Considera usted que, si en estos momentos usted o un familiar estuviere embarazada, el personal administrativo le brindaría una atención pasiva.	X		X		X		
3	Considera usted que el personal administrativo posee inseguridad en su persona.	X		X		X		
4	Considera usted que el personal administrativo ha tenido cambios físicos que han dañado su salud.	X		X		X		
5	Considera usted que el personal administrativo presenta problemas familiares.	X		X		X		
6	Considera usted que el personal administrativo se muestra agresivo o violento en su atención.	X		X		X		
	DIMENSION 2: ANSIEDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Considera usted que el personal administrativo presenta síntomas de frustración en su persona.	X		X		X		
8	Considera usted que el personal administrativo ya no tiene una visión positiva y clara por su servicio en el sector salud	X		X		X		
9	Considera usted que el personal administrativo está viviendo una situación de peligro en su convivencia diaria laboral en el hospital.	X		X		X		
10	Considera usted que el personal administrativo presenta sentimientos de peligro al exponerse a sitios cerrados del centro de salud.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal administrativo presenta síntomas de estar padeciendo de pensamientos anormales.	X		X		X		
12	Considera usted que el personal administrativo posee comportamientos impulsivos frente a los demás.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DEPRESION	SI	No	SI	No	SI	No	
13	Considera usted que el personal administrativo en la atención refleja sentimientos de tristeza.	X		X		X		
14	Considera usted que el personal administrativo se encuentra más deprimido (a) y con ganas de llorar sin razón alguna.	X		X		X		
15	Considera usted que el personal administrativo ha perdido las ganas de realizar actividades que antes solía desarrollar en el centro de salud.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TIEMPO DE ESPERA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	DIMENSION 1: TIEMPO EN SALA DE ESPERA ANTES DE ATENCION EN VENTANILLA Considera adecuado el tiempo de permanencia en la sala de espera antes de la atención en ventanilla del hospital.	X		X		X		
2	En sala de espera el personal encargado ordena de manera adecuada a los usuarios antes de ser atendidos en ventanilla.	X		X		X		
3	En la sala de espera del hospital se respeta el orden de los tickets brindados según la llegada del usuario. DIMENSION: 2 TIEMPO DE ATENCION EN VENTANILLA	X		X		X		
4	Considera que el tiempo de atención en ventanilla del hospital es correcto.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	En la ventanilla el personal del consultorio identifica rápidamente lo solicitado por el usuario.	X		X		X		
6	El personal de atención en ventanilla le entrega sus evaluaciones de salud en el orden que solicitó. DIMENSION 3: TIEMPO DEL TRAMITE COMO RESPUESTA	X		X		X		
7	Considera que el tiempo de espera en trámite documentario para solicitar el servicio del hospital en la especialidad de obstetricia es rápido.	X		X		X		
8	Considera que el personal de atención resuelve rápidamente su duda o inquietud en el servicio de la especialidad de obstetricia.	X		X		X		
9	El personal suele ausentarse aun después de haber concluido el horario de refrigerio. DIMENSION 4: FUGAS DE TIEMPO PERSONALES	X		X		X		
10	El personal del hospital se retira en momentos de atención.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El personal del hospital realiza los procedimientos de forma adecuada, después de culminar su hora de refrigerio.	X		X		X		
12	El personal del hospital cuenta con equipos tecnológicos adecuados para realiza una buena atención. DIMENSION 5: FUGAS DE TIEMPO ORGANIZACIONALES	X		X		X		
13	Cuando se estaba atendiendo por el personal del hospital hubo problemas con el sistema.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Considera que el personal de la especialidad de obstetricia fomenta un buen clima laboral.	X		X		X		
15	El personal del hospital cuenta con el mobiliario adecuado para realizar sus actividades.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SALUD MENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Considera usted que el personal administrativo del consultorio obstétrico opta por tener una buena conducta.	X		X		X		
2	Considera usted que, si en estos momentos usted o un familiar estuviese embarazada, el personal administrativo le brindaría una atención pasiva.	X		X		X		
3	Considera usted que el personal administrativo posee inseguridad en su persona.	X		X		X		
4	Considera usted que el personal administrativo ha tenido cambios físicos que han dañado su salud.	X		X		X		
5	Considera usted que el personal administrativo presenta problemas familiares.	X		X		X		
6	Considera usted que el personal administrativo se muestra agresivo o violento en su atención.	X		X		X		
	DIMENSION 2: ANSIEDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Considera usted que el personal administrativo presenta síntomas de frustración en su persona.	X		X		X		
8	Considera usted que el personal administrativo ya no tiene una visión positiva y clara por su servicio en el sector salud	X		X		X		
9	Considera usted que el personal administrativo está viviendo una situación de peligro en su convivencia diaria laboral en el hospital.	X		X		X		
10	Considera usted que el personal administrativo presenta sentimientos de peligro al exponerse a sitios cerrados del centro de salud.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal administrativo presenta síntomas de estar padeciendo de pensamientos anormales.	X		X		X		
12	Considera usted que el personal administrativo posee comportamientos impulsivos frente a los demás.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DEPRESION	SI	No	SI	No	SI	No	
13	Considera usted que el personal administrativo en la atención refleja sentimientos de tristeza.	X		X		X		
14	Considera usted que el personal administrativo se encuentra más deprimido (a) y con ganas de llorar sin razón alguna.	X		X		X		
15	Considera usted que el personal administrativo ha perdido las ganas de realizar actividades que antes solía desarrollar en el centro de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Mg Bryan Adolfo Acosta Beartes DNI: 46794349

Especialidad del validador: Medico Cirujano, Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

04 de Octubre del 2022

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se enfunde sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

B. Aguirre B.

Firma del Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Bryan Adolfo Aceda Benites DNI: 46794349

Especialidad del validador: Medico Cirujano, Maestro en Gestion de los Servicios de Salud

04 de Octubre del 2022

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Herrera Cetina Cristhina Rejando DNI: 47457426

Especialidad del validador: Medico Cirujano Maestro en Gestio de los Servicios de Salud

04 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Herrera Cotrina Cristhian Rolando DNI: 47457426

Especialidad del validador: Medico Cirujano Maestro en Gestion de los Servicios de Salud

...04...de Octubre del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Avelos Rocca Cristian Isaac

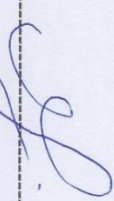
Especialidad del validador: Medico Cirujano Maestro en Gestion de los Servicios de Salud

DNI: 43702969

04 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Alexis Rocca Cristian Isaac DNI: 43702969

Especialidad del validador: Medico Cirujano, Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

04 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
AGREDA BENITES, BRYAN ADOLFO DNI 46794349	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 17/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/03/2011 Fecha egreso: 20/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
AGREDA BENITES, BRYAN ADOLFO DNI 46794349	MÉDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 28/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
AGREDA BENITES, BRYAN ADOLFO DNI 46794349	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HERRERA COTRINA, CRISTHIAN ROLANDO DNI 47457426	MÉDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 28/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
HERRERA COTRINA, CRISTHIAN ROLANDO DNI 47457426	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 17/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/03/2011 Fecha egreso: 20/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
HERRERA COTRINA, CRISTHIAN ROLANDO DNI 47457426	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALEJOS ROCCA, CRISTIAN ISAAC DNI 43702969	MÉDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 28/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ALEJOS ROCCA, CRISTIAN ISAAC DNI 43702969	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 17/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/03/2009 Fecha egreso: 20/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ALEJOS ROCCA, CRISTIAN ISAAC DNI 43702969	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

7. Prueba piloto y confiabilidad de los instrumentos

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	15

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	15

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
N°	Numérico	8	2	N°	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escaleta	Entrada
Género	Numérico	8	2	Género	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
Edad	Numérico	8	2	Edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escaleta	Entrada
GradInst	Numérico	8	2	GradInst	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Numérico	8	2	11	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Numérico	8	2	12	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Numérico	8	2	13	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Numérico	8	2	14	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Numérico	8	2	15	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Numérico	8	2	16	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Numérico	8	2	17	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Numérico	8	2	18	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Numérico	8	2	19	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
110	Numérico	8	2	110	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
111	Numérico	8	2	111	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
112	Numérico	8	2	112	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
113	Numérico	8	2	113	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
114	Numérico	8	2	114	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
115	Numérico	8	2	115	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
116	Numérico	8	2	116	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
117	Numérico	8	2	117	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
118	Numérico	8	2	118	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
119	Numérico	8	2	119	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
120	Numérico	8	2	120	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
121	Numérico	8	2	121	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
122	Numérico	8	2	122	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
123	Numérico	8	2	123	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
124	Numérico	8	2	124	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
125	Numérico	8	2	125	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
126	Numérico	8	2	126	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
127	Numérico	8	2	127	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
128	Numérico	8	2	128	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
129	Numérico	8	2	129	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
130	Numérico	8	2	130	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

8. Base de datos estructurada

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH			
1	Salud mental																Tiempo de espera																				
2	Estrés				Ansiedad												Depresión			Tiempo en sala			Tiempo de			Tiempo de trámite			Fugas de tiempo			Fugas de tiempo					
3	N°	Genero	Edad	Grad. Inst	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30			
4	1	1	46	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5			
5	2	2	46	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5			
6	3	1	39	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5			
7	4	1	20	1	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5			
8	5	2	40	2	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5			
9	6	1	20	1	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
10	7	1	35	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5			
11	8	2	19	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
12	9	1	46	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5			
13	10	2	18	1	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5			
14	11	2	29	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5			
15	12	1	32	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
16	13	2	38	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5		
17	14	2	30	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
18	15	1	23	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5		
19	16	2	23	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5		
20	17	1	25	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5			
21	18	1	41	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
22	19	2	32	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
23	20	1	31	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5			
24	21	1	31	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5		
25	22	1	31	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
26	23	1	26	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	
27	24	2	46	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
28	25	1	18	1	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5		
29	26	1	46	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5		
30	27	2	18	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4		
31	28	2	29	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5		
32	29	1	32	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
33	30	2	38	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
34	31	1	25	1	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	32	2	38	2	4	4	2	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	33	1	19	2	4	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	34	1	24	1	5	3	4	4	5	2	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	
34	31	1	25	1	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	32	2	38	2	4	4	2	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	33	1	19	2	5	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	34	1	24	1	5	3	4	4	5	2	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	1	4	5		
38	35	1	29	3	5	5	4	3	4	1	4	3	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	
39	36	2	40	1	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	2	5	4	
40	37	2	36	2	3	5	3	3	5	3	2	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	
41	38	1	17	1	4	4	2	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	4	3	5	5	5		
42	39	2	27	1	5	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	2	4	4		
43	40	1	24	3	5	4	1	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5		
44	41	1	26	1	5	5	3	3	3	2	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	
45	42	1	32	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
46	43	2	37	2	5	4	4	4	1	4	2	5	2	4	2	5	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	
47	44	2	40	1	5	4	4	4	2	3	3	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	
48	45	1	22	1	4	4	3	5	3	3	3	4	2	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	1	5	3	3	
49	46	2	31	1	4	5	3	3	3	2	1	4	3	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	3	
50	47	1	42	2	3	4	2	4	4	1	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	2	5	5	4	
51	48	1	50	1	5	4	5	4	4	2	5	4	3	5	3	4	4	2	3	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	
52	49	2	36	1	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	
53	50	1	18	1	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	
54	51	1	20	1	5	4	2	2	5	3	4	5	2	3	5	3	2	4	5	4	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	
55	52	2	37	3	4	5	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	
56	53	1	23	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
57	54	1	46	1	5	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	4	
58	55	1	32	2	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	
59	56	1	35	3	4	5	2	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	
60	57	1	16	1	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	3	
61	58	2	46	2	4	4	4	2	2	4	2	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
62	59	1	50	1	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5
63	60	1	42	1	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA URIBE JURY CARLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Salud mental del personal administrativo y tiempo de espera en usuarios del consultorio obstétrico de un hospital, Lima, 2022", cuyo autor es BRUNO PIRCA JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA URIBE JURY CARLA DNI: 10816699 ORCID: 0000-0001-8338-7404	Firmado electrónicamente por: JCMEDINAU el 20- 01-2023 10:04:57

Código documento Trilce: TRI - 0504894