UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y El Niño, Nuevo Chimbote – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Malo Castro, Edgar (orcid.org/0000-0002-1649-9446)

Serrano Roncal, Cynthia Elizabeth (orcid.org/0000-0001-5654-8399)

ASESOR:

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco (orcid.org/0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por permitirnos culminar nuestros estudios superiores iluminándonos y guiándonos en cada momento para seguir por el camino correcto y así lograr alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres, quienes se esfuerzan a diario y nos brindan incondicionalmente su apoyo moral y económico.

A nuestros hermanos, que son parte importante en nuestras vidas y por ayudarnos de alguna manera a seguir adelante durante nuestra vida universitaria.

A nuestros amigos y todas aquellas personas especiales, que en algún momento nos aconsejaron, estuvieron a nuestro lado en los días buenos y malos dándonos fuerzas y alegrías necesarias para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, por guiar nuestros pasos y estar a nuestro lado ayudándonos a cumplir nuestros objetivos ya que sin el nada sería posible.

A nuestros Padres, por hacer un esfuerzo en apoyarnos en toda la etapa de nuestras vidas.

A la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración, por compartir sus enseñanzas durante nuestra vida universitaria.

Índice de contenidos

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 3
III. METODOLOGÍA 11
3.1. Tipo y diseño de investigación 11
3.2. Variables y Operacionalización: 11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis 12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos 12
3.5. Procedimientos 13
3.6. Método de análisis de datos 13
3.7. Aspectos éticos 13
IV. RESULTADOS 15
V. DISCUSIÓN 21
VI. CONCLUSIONES 25
VII. RECOMENDACIONES 26
REFERENCIAS 27
ANEXOS 34

Índice de tablas

Tabla 1. *Nivel de la gestión de tiempo de espera de los usuarios.* 15
Tabla 2. *Percepción de los clientes del tiempo de espera en admisión*. 16
Tabla 3. *Tiempo de espera en admisión por parte de los clientes*. 18
Tabla 4. *Percepción de los clientes del tiempo de espera en el consultorio.* 19
T**abla 5**. *Tiempo de espera en el consultorio por parte de los clientes*. 20

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 *Nivel de la gestión de tiempo de espera de los usuarios*..... 15
Figura 2 *Percepción de los clientes del tiempo de espera en admisión.* 17
Figura 3 *Tiempo de espera en admisión por parte de los clientes*. 18
Figura 4 *Percepción de los clientes del tiempo de espera en el consultorio*. 19
Figura 5 *Tiempo de espera en el consultorio por parte de los clientes*..... 20

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote; la metodología empleada fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transversal y la muestra estuvo conformada por 382 clientes que asisten a la Clínica. Como resultado el 38% manifestaron tener un nivel alto respecto al tiempo de espera en triaje, representa un valor bajo, esto porque el 25.9% de clientes indicaron que esperan un aproximado de 30 minutos en admisión para ser atendidos, se determinó que el 36% tuvieron un nivel alto con respecto al tiempo de espera en el consultorio, pero representa un valor bajo, esto porque el 28.8% de clientes indicaron que esperan un aproximado de 30 minutos en el consultorio para ser atendidos Como conclusión se tuvo que el 37% de clientes indicaron que tienen un nivel alto de satisfacción con respecto a la gestión del tiempo de espera brindado en la clínica de la Mujer y el Niño, esto muestra que la empresa debe de considerar mejorar su proceso de atención a los clientes.

Palabras clave: gestión, clientes, satisfacción, tiempo.

Abstract

The general objective of the research was to analyze the management of waiting time in users of the Clinic for Women and Children, Nuevo Chimbote; the methodology used was descriptive, quantitative approach and cross-sectional non-experimental design and the sample consisted of 382 clients who attend the Clinic. As a result, 38% stated that they had a high level regarding the waiting time in triage, which represents a low value, this is because 25.9% of clients indicated that they wait approximately 30 minutes in admission to be attended to, it was determined that 36% had a high level regarding the waiting time in the office, but it represents a low value, this is because 28.8% of clients indicated that they wait approximately 30 minutes in the office to be attended. As a conclusion, it was found that 37% of Clients indicated that they have a high level of satisfaction regarding the management of the waiting time provided in the Women and Children clinic, this shows that the company should consider improving its customer service process.

Keywords: management, customers, satisfaction, time.

I. INTRODUCCIÓN

Aburayya (2019) manifiesta que, al paso de los años, el tiempo de espera para solicitar atención en el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) ha sufrido un incrementó, según lo demuestra la encuesta a nivel nacional sobre salud publicada por Medio Camino 2019. Comparativamente frente al promedio del año anterior que marcó un indicador de 58 minutos que demoraba la atención ambulatoria frente a la hora de espera registrada en atención a pacientes hipertensos o diabéticos

En el Perú, el promedio de tiempo que se tiene que esperar para tener una atención ambulatoria por parte de los centros de salud es mayor a una hora. Según el vocero de la Red de Accesos, el señor Luis Manuel Encarnación; el incremento de espera está vinculado a los recortes que pasaron en el sector salud desde el año 2017, además de ellos la mayor demanda de asistencia y atención.

Generalmente, hay dos maneras organizadas de atender los servicios: colas de espera y la atención por citas reservadas, ambas son adecuadas al sector Salud. Actualmente, en nuestro país la mayor parte de hospitales son estatales y, normalmente se organiza la atención según se apersonen los pacientes. En la realidad problemática, el problema notorio en el usuario externo según la atención proporcionada por La Clínica de la Mujer y el Niño está vinculado a que el usuario tiene que soportar un tiempo de espera. vinculado a periodos amplios cansados y tediosos solo para brindar medicinas a los usuarios externos y posee diversos procesos como digitar la receta médica, pagar o facturar. De otra forma, promueve malas conductas; por ejemplo, que los usuarios de esta clínica se encuentren inconformes por la poca o inexistente continuidad de los servicios de salud. Y esto tiene como consecuencia que los pacientes se vean en la obligación de adquirir los medicamentos en farmacias particulares, lo que afecta su economía. Por ello, será necesario que las gestiones encargadas intervengan para la mejora continua de atención de calidad.

La descripción sobre la realidad problemática nos lleva a plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote – 2021?

Esta investigación tuvo justificación teórica, debido que, para estimular las planificaciones de fortalecer los servicios de salud, extender la cobertura en asegurar la salud y fortalecimiento de la etapa de centralizar, se exigió perfeccionar la guía de atención a usuarios externos, es un proceso largo considerado, en el Perú e internacionalmente.

Tuvo justificación práctica, debido a que se conoció si los servicios brindados son buenos, apoyando a cubrir lo que el cliente espera. Mediante el estudio se estableció si se brinda atención de calidad y así cooperar a perfeccionar los servicios deficientes para satisfacer al usuario. Tuvo justificación epistemológica, debido a que como profesional con preocupación por la salud de los usuarios se tiene en cuenta lo necesario que es emprender la investigación de la atención de la salud en donde todos lo que la conforman son importantes ya que se comprendió que no existe subordinación para crear los resultados esperados, lo que dirige a recapacitar el desempeño histórico de la atención de la salud.

Desde el punto de vista metodológico, servirá como un elemento importante que podrán ser tomados por otros investigadores, del mismo modo los instrumentos que se elaboraron para indagar en la realidad se constituyen en un valioso aporte.

Para esta investigación se planteó el siguiente objetivo general: Analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote – 2021. se plantean los siguientes objetivos específicos: Objetivo específico 1: Identificar la percepción del tiempo de espera de los usuarios en la admisión de la Clínica de la Mujer y el Niño, 2021. Objetivo específico 2: Identificar la percepción del tiempo de espera de los usuarios en el consultorio de la Clínica de la Mujer y el Niño, 2021. Objetivo específico 3: Realizar una propuesta de mejora en cuanto a la gestión del tiempo de espera de los usuarios en la Clínica de la Mujer y el Niño, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En primer lugar se pasó a revisar la literatura científica existente en relación a la presente investigación a nivel local, nacional e internacional tenemos: Fernández (2020) en su investigación logró concluir que la estructura es la correcta, igualmente el buen servicio; la variable tiempo contribuye en aminorar el promedio de satisfacción esencialmente porque los horarios y disponibilidades para asignar citas no convence a algunos usuarios precisamente a los que provienen de lugares lejanos, los cuales tiene que hacer viajes de tres o más horas como son los habitantes de Limón, Puntarenas y Guanacaste, para poder llegar a tiempo hasta la Ciudad Judicial. Fontova et al (2017), lograron determinar que a los pacientes en estudio demostraron un mayor agrado al ser atendidos en términos de espera corta, asimismo los pacientes que no fueron avisados para recibir atención por el médico tratante demostraron su desagrado ($p<0.001$). no así los pacientes que si fueron avisados sobre el tiempo de espera y demora hasta cuando se produjo la cita con el médico, expresando su mayor agrado

En conclusión, la comunicación jugó un aspecto importante sobre la espera y el tiempo calculado de demora, generando el agrado de los pacientes.

San José et al (2017), En su estudio se apreció un resultado de malo/regular en 32.0% en pacientes para endoscopía de los usuarios y bueno en 38.0% y muy bueno/excelente en un 29.6%. considerando los resultados en total manifestaron una condición de muy buena/excelente el 77.6% y mala el 0.3%.

El 98% de pacientes atendidos volverían al establecimiento con el mismo profesional. Estos hallazgos le permitieron establecer acciones de mejora continua en la solución de impedimentos encontrados.

Aburayya (2019) logró hallar que aproximadamente el 45,2% de los pacientes registraron en menos de 7 minutos de su visita y el tiempo de espera medio fue de 11,7 minutos desde la entrada, mientras que más de dos tercios de ellos (75,3%) declararon haber esperado alrededor de 30 minutos en tanto que el promedio fue de

34,2 minutos además como resultado interesante se tiene que el 65,9% de los pacientes afirmaron haber esperado menos de 28 días para obtener su cita.

Taype et al (2019) lograron hallar que la atención de prioridad III, con 36 mil atenciones brindadas, la media de tiempo que se esperar para la primera atención fue de un poco más de media hora, siendo exactos 35 min, mientras que por otro lado la media de tiempo que se permanece en emergencias fue de más de 2 horas (2,9 horas); y el tiempo puede ser mayor al solicitar una consulta interna con otra especialidad, siendo esto un tiempo de 5 horas, y que el 90 % de atenciones que se presentaron, tuvieron una permanencia total en emergencia menor a 5 horas. Barzola y Mondaca (2019) hallaron que el nivel de satisfacción 18,8% (38) de usuarios mostraron un nivel de satisfacción malo, 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción, en cuanto al tiempo de espera el 43,4% de los encuestados refiere que el tiempo de espera y la calidad de servicio es malo; mientras que el 64,9% opina lo contrario. Murillo et al (2019) halló los tiempos de espera en Cajamarca y La Libertad, los cuales fueron de 60, 70 y 75 minutos en los años 2014, 2015 y el 2016 respectivamente, concluyendo que en ese mismo orden el grado de satisfacción de los usurarios por los servicios de salud brindado fue de 70,1%, 73,7% y 73,9% con respecto a la atención recibida.

Dámaso y Tucto (2018) los resultados hallados muestran los niveles de satisfacción con respecto a los siguientes servicios: Tiempo de espera para una cita hospitalaria fue de (p=0,002); Servicio (p=0,047; OR=0,55 [IC95% 0,30-0,99]), tiempo del que gozaron los pacientes para esperar y recibir las explicaciones del médico tratante.

Ríos (2018) detalla que en los resultados de su investigación se encontró un rango de espera de 39 a 59 minutos. En esta razón el 54.3 % de usuarios mostraron su satisfacción y que asimismo el grado de relación es fuerte entre el tiempo de espera y la gestión de una cita para lograr tratar con el médico de emergencia.

Castillo (2019) En su estudio investigativo destaca que la insatisfacción de los usuarios pacientes registró un 67 % y que del mismo modo la calidad del cuidado es calificada como mala por lo que se hace necesario aplicar estrategias de mejora continua. Encontró que existe una relación fuerte entre la gestión del tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios. Sánchez (2017) destaca el análisis de lo que refiere la fuerza laboral es decir los empleados que manifiestan encontrarse motivados y satisfechos en relación al cumplimiento de sus obligaciones laborales como integrantes de la red de salud, declarándose que el

41,7%, que se encuentra en el nivel normal. O satisfecho con el trabajo frecuente y el 14,2% de ellos expresó sentirse insatisfecho con el trabajo realizado por la organización. Para la prueba estadística, esta fue la Correlación de Pearson, ya que ambas variables están relacionadas entre sí en niveles de 0.877 (correlación muy alta y significativa). García y Guillinta (2017) después de las valoraciones estadísticas llegó a la conclusión que el 76,4% mostraron su satisfacción expresada en términos globales, destacando el indicador de elementos tangibles donde se aprecia el 78,8%de encustados que hacen notar su mayor satisfacción, le sigue seguridad con el 77,9%,y la empatía con el 76%.

Arribasplata y Díaz (2017) estos investigadores encontraron que la eficiencia del servicio se incrementó hasta un 94%, asimismo destacan la falta de calidad y calidez en el servicio de atención farmacéutica área de consulta externa del Hospital II Esalud Cajamarca su finalidad fue demostrar la relación existente entre las variables tiempo de espera y la insatisfacción

Aguilar (2016) destaca la satisfacción encontrada en la población en estudio como consecuencia del buen servicio brindado en la atención a los usuarios del Hospital, estadísticamente se obtuvo un nivel de significancia $p < 0.05$. Ríos y Barreto (2016) demostraron que el tiempo de espera con un indicador de 38% y la infraestructura del hospital en 50% son los más bajos, frente a la comodidad percibida por los usuarios en las salas de espera y la buena presentación de los inmuebles, con un valor de 73%.

Barreto (2016) Concluye en su estudio destacando un alto nivel de satisfacción de usuarios y acompañantes en relación al servicio de urgencias, los indicadores que destacan son el optimismo, el sexo, la edad, tiempo espera percibido hasta la visita del médico tratante y el control del dolor. Sin embargo, destaca al agotamiento emocional como elemento fundamental en la satisfacción laboral de los profesionales en esta área de salud.

Fontova, Juvinyà y Suñer (2017) los resultados hallados fue que existe una mayor satisfacción global ($\rho=-0{,}242$, $p<0{,}001$) cuando la espera para lograr ser atendido por triaje es menor; y si el tiempo de espera hasta recibir una visita del médico es menor, mayor será la satisfacción global ($\rho=-0{,}304$; $p<0{,}001$). Sánchez (2017) encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza tienen que ver mucho con la satisfacción de los usuarios; en el mismo sentido se califica a la facilidad que se tiene para tramitar una consulta; por otro lado, el tiempo que se tenga que esperar para poder ser atendido por el médico no se encuentra asociado con el grado de satisfacción de los pacientes. Asparin y Rojas (2017) los resultados hallados fueron que se demostró un 78.4 promediado con el nivel de satisfacción por parte de los usuarios que reciben el servicio de terapia física, y un 4.9 como promedio en minutos que precisa que no esperaron para ser atendidos, encontraron, una correlación inversa entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario ($r=-0.253$, $p<0.05$).

Las teorías que de alguna forma tienen relación con este estudio se refieren a la gestión del tiempo, su concepto fue definido de variadas formas, Currás (2014) comentan: La multiplicación de conceptos de gestión del tiempo y sin conseguir hasta ahora que se llegue a un acuerdo, consiente que la definición se adapte a diversos sucesos a estudiar. Por otro lado, el impedimento para plantear un concepto significativo de diagnósticos de gestión del tiempo está vinculado directamente con el nivel de dificultad que dirige a resumir clara y exactamente su significado (Moya, 2016). El tiempo globalmente hablando es una experimentación que afecta a los involucrados sin excepciones. Pero, se siente, traduce y se vincula con éste, desde sus particularidades. Quizás este suceso el que brinde información que cooperen a

declararlas diferentes perspectivas que asumen los estudios de gestión del tiempo (Moya, 2016).

El desarrollo de nuevos estudios recientemente muestra lo complejo de este fenómeno de gestión del tiempo y otorga la impresión de que permanece un recorrido largo para obtener la solidez que detalla (Moya, 2016).

El tiempo visualizado genera una clase de marco globalizado referente a nuestra percepción. El concepto de tiempo que poseen las personas está sujeto a sus peculiaridades, como la edad, nivel instructivo, posición económica. Sin embargo, se evolucionó los sistemas de tiempo, las personas fijan sus motivos y determinan sucesos que deberán realizar. Se basaron en 2 aspectos: Por el momento la apreciación que involucra el diagnóstico de la captación de la duración de periodos transitorios, asi como la apreciación de persistencia y de medios del ambiente los mecanismos de percepción. La fenomenología momentánea que examina la praxis del acontecer incontrolable temporal. El tiempo es un apunte mental elaborado por las personas en sus civilizaciones.

En base a tiempo de espera, se asegura que los estudios significativos delatan que aminorar la espera para atender pacientes en la cola no indispensablemente tiene que ver con más consultas de pacientes debido a que reducir tiempos posibilita que impulse mayores demandas de profesionales de cada especialización. El tiempo de espera es un indicativo independiente de la atención directa del profesional de salud, sino de organizar y administrar el centro de salud. Dos aspectos son fundamentales, de un lado la reservación de citas y de otro el tipo de colas. Normalmente está establecida la atención por orden de llegada lo que en algunos casos hay pacientes que esperan innecesariamente, otros que no asisten puntualmente y otros ausentes.

Según las peculiaridades el servicio emergencia y consulta externa y servicio de emergencia, Edelman, A., normalmente hay dos modos de colas: cola única y cola múltiple; en el sistema de cola única se hace la repartición de usuarios de diversos servicios, acorde a la disponibilidad, mientras que cola múltiple, es cuando cada servicio cuenta con su propia cola.

Se trató examinar el tiempo de espera indicado por el usuario anterior a recibir atención en una clínica u hospital, es así que Salas (2017) encontraron una aproximación de 16,1 ± 7,9 min, mientras que otros investigadores aseguran que no debe superarse a los 30 min.

Según MINSA, en referencia a centros de salud de nivel secundario de atención, expresa que se distinguirán por cambios de conceptos de hospitales tradicionales: teniendo en cuenta no como materia al usuario sino más bien presto a atenciones humanitarias, ya que el servicio de primeros auxilios es indispensable. El triaje es una técnica que permite conocer el riesgo clínico para actuar adecuadamente con el flujo de usuarios. Ésta técnica parte de la responsabilidad de contar con un instrumento de fiabilidad que haga posible reconocer la dolencia que presenta el usuario, para así, brindar un proceso imparcial, y de paso apoyar al médico mediante el diagnóstico y brindar atención. Por otro lado, los términos de tiempo; es la información a considerar en el transcurso de atención, con el fin de dar valor al tiempo de espera, en este sentido tenemos la hora de generación, que es el momento en el que se solicita atención, hora de asignación, el que indica el momento en la que se ejecuta la atención o se admite la consulta. También se fija la hora de inicio del servicio, el cual el momento en que inicia exactamente la atención al usuario en la ventana a la que le asignó. Hora de fin de atención, este nos señala la hora de culminación de la consulta. En cuestión a distribuir tiempos de espera; los atrasos de servicios en emergencia son comunes y es debido a la cantidad de usuarios en periodos de tiempo, la edad y patologías, muy aparte, las situaciones internas como capacidad de servicios, categorías de los médicos, retrasos por diagnósticos extras y diversos dilemas que se susciten. Para la gestión del tiempo; Según Loor (2017) el tiempo “es limitado, no se puede contener, es lo más importante que se puede tener”, aun así, la gran mayoría de tiempo es empleado en circunstancias no productivas y a falta tiempo, el permanecer más horas en su centro de laborales; lo adecuado es gestionar adecuadamente su tiempo.

Recientemente el Ministerio de Salud (2019), el puntaje de tiempo de espera hasta ingresar en consulta presentaba un puntaje de 5,56 en atención primaria y de un 5,45

en el centro médico. Obviamente el usuario se ve afectado. La espera algunas veces le compete al usuario, otras, del galeno y otras del proceso de diagnóstico mismo.

El deber de solucionar el tiempo de espera, es conjuntamente del sector. Desde este punto de vista, el nivel esencial desde su obligación reguladora, apoya en generar ejes que orienten y coordinen los esfuerzos que se necesita, impulsando las suficiencias de las redes asistenciales, supervisando y observando los progresos. Para ejecutar la gestión en el proceso, es necesario determinar las contingencias del desperfecto en la atención, de dicha forma se identifica la resolución del problema, relacionado directamente con implementar registros. Las esperas largas son frecuentes en hospitales y clínicas debido a la carencia de citas sistematizadas, horarios inapropiados de personal médico, a la defectuosa gestión de archivos médicos considerando aceptable los retrasos de hasta 150 minutos. En efecto, analizar el flujo de pacientes donde se anotan los tiempos de llegada los usuarios y el tiempo que estuvo con personal médico. En base a gráficos y resúmenes, el personal podría promediar el tiempo de espera de pacientes, el tiempo con contacto directo con el personal y dónde existen mayores retrasos.

El tiempo de espera que los usuarios ocupan para su atención en centros médicos, como hospitales o clínicas particulares debe ser un tiempo considerado, por ese motivo las investigaciones manifiestan tiempos estimados como razonables. El MINSA (2019) considera que la espera por un tiempo razonable influye en generar usuarios satisfechos. De hecho, en ocasiones es significado de insatisfacción. Por tal motivo, al corroborar el tiempo promediado de espera del usuario en servicios de consulta externa. se pueden distinguir consideraciones para aumentar la calidad de sus servicios. Sin embargo, Ríos (2018) manifiestan que la espera es un componente de satisfacción del usuario y, a su vez, es un impedimento para hacer uso de servicios. Los centros de salud resumen el tiempo de espera para otorgar atención que pasa desde la hora en la que se programó la cita de atención por el paciente, hasta su atención por el galeno.

El tiempo efectivo lo compone aquel en el que el médico se encuentra con el paciente. Distinguir su estimada duración es fundamental no solamente para agendar turnos, sino para asegurar la correcta asistencia del médico.

Según Seclén y Darras (2017) durante numerosos sistemas pasaron de brindar consultas de 7.5 minutos a 10 minutos en el área de clínica médica, lo que supone un beneficio favorable a los usuarios, ya que obtienen una mejor atención.

Un plus muy importante que prolonga el tiempo de consulta es que, a raíz de mayor ingreso a la información, los usuarios hacen más cuestionamientos y participan activamente a tomar decisiones. Las características del tiempo de espera, están relacionados a los usuarios; se dirigen a una atención con cierto punto de vista, en búsqueda de satisfacer sus necesidades en un tiempo rápido de servicio, a través de la atención a brindar que adjunta un buen trato.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación desarrollada fue de tipo aplicada en la medida que se utilizarán las teorías existentes para resolver la problemática planteada.

El diseño correspondió a no experimental transversal en la medida que las variables no serán alteradas, de nivel descriptivo y los datos serán tomados en un determinado momento por lo que se considera transversal de enfoque cuantitativo en la medida que todos los datos se presentarán en cuadros de análisis y figuras o gráficos.

Gráfica del Diseño de Investigación

M----------X

M = Muestra de estudio

X = Gestión del tiempo de espera

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gestión del tiempo de espera.

Definición conceptual: la gestión de tiempo de espera está relacionado a un indicador promedio calculado sobre el inicio y término o ingreso y salida del usuario que requiere atención de salud. La finalidad de la investigación es tantear unas cuantas líneas encima de la previa espera al momento preciso, o sea, los minutos que el usuario externo espera por su atención. (Ríos, 2018).

Definición operacional: La gestión de tiempo de espera se medirá a través de las dimensiones tiempo de espera en admisión, en el consultorio, el cual permitirá hallar el análisis de la gestión del tiempo de espera dentro de la Clínica de la Mujer y el Niño.

Indicadores: La gestión del tiempo de espera se medirá a través de las dimensiones del tiempo de espera en admisión y el tiempo de espera en l consultorio.

Escala de medición: será de carácter ordinal, es decir se mantendrá un orden en función a ciertas características de estudio.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Conjunto de personas u objetos de estudio que mantienen entre si ciertas características comunes que servirán para obtener datos a procesar estadísticamente para su análisis y conclusiones finales. (Baena, 2017). La población seleccionada será a las féminas de entre los 18 y 60 años de edad que frecuentan a la Clínica de la Mujer y el Niño el cual será tomado de la información recabada en el primer semestre 2021, que está conformado por un total de 1800 atenciones realizadas.

Criterios de inclusión: Se tomará como muestra a los hombres y mujeres de 18 a 60 años que llegan a atenderse en la Clínica de la Mujer y el Niño.

Criterios de exclusión: No se considerará a los hombres de 18 a 60 años que no llegan a atenderse en la Clínica de la Mujer y el Niño.

Muestra: "hace referencia al subgrupo desligado de la totalidad de la población, el cual cobija componentes con características relacionadas, que van a ser fuente directa de información para la investigación" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se trabajó con 382 pacientes, cantidad obtenida aplicando la formula estadística para poblaciones finita.

Muestreo: Por conveniencia, el muestreo será no probabilístico, ya que, al recolectar información mediante ejecución aleatoria, todos los elementos de la muestra mantienen la misma selección (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección de datos:

La técnica que nos permitirá obtener datos e información estadística para procesar es la encuesta, los mismos que facilitarán la medición de las variables por ser una investigación cuantitativa a través de sus dimensiones. Estas dimensiones e indicadores se separan de la matriz de desarrollo teórico y operación. (Hernández et. Al, 2014).

Instrumento de recolección de datos:

El instrumento utilizado será el cuestionario, conformado por una serie de preguntas, para el caso 16, con opción de respuesta según liker, orientadas a medir las dimensiones propuestas.

Validez: nos permite saber si el instrumento mantiene coherencia y una contradicción nula en los resultados extraídos (Páramo y Gómez, 2008).

Confiabilidad: nos permite determinar el grado de consistencia del cuestionario (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 200). Se aplicó la prueba piloto logrando tener un resultado para el alfa de Cronbach de 0.751 como promedio del cuestionario ver anexos.

3.5. Procedimientos

Se iniciará aplicando el cuestionario a los pacientes de la Clínica de la Mujer y el Niño a los efectos de recabar y procesar datos y obtener información con respecto a la gestión del tiempo de espera, se empleará un cuestionario virtual vía Google drive, los datos serán procesados en el software Excel lo que nos permitirá obtener los resultados de dicho cuestionario que nos facilitará confirmar o rechazar la hipótesis, se empleará la correlación de Pearson.

3.6. Método de análisis de datos

La información obtenida se procesará en Excel, obteniéndose tablas de frecuencia relativa y absoluta, estos datos harán posible medir la relación y su grado por lo que se hace necesario trabajar con la correlación de Pearson donde se determinará el grado de correlación el mismo que tendrá validez siempre y cuando el grado de significancia bilateral sea menor al error (5%).

3.7. Aspectos éticos

El proyecto y toda la investigación asumida se regirá por los criterios éticos propuestos en el Código de ética de nuestra universidad César Vallejo basado en la honestidad. La información que elaboren los investigadores será fidedigna y veraz, respetando siempre los principios de originalidad, compromiso y creatividad. Por su parte la

universidad tiene como exigencia el uso del sistema turnitin para detectar similitudes, por lo que me comprometo a laborar respetando todas las directivas, que incluyen además el derecho de autor, declarando además su autenticidad

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote – 2021.

Tabla 1

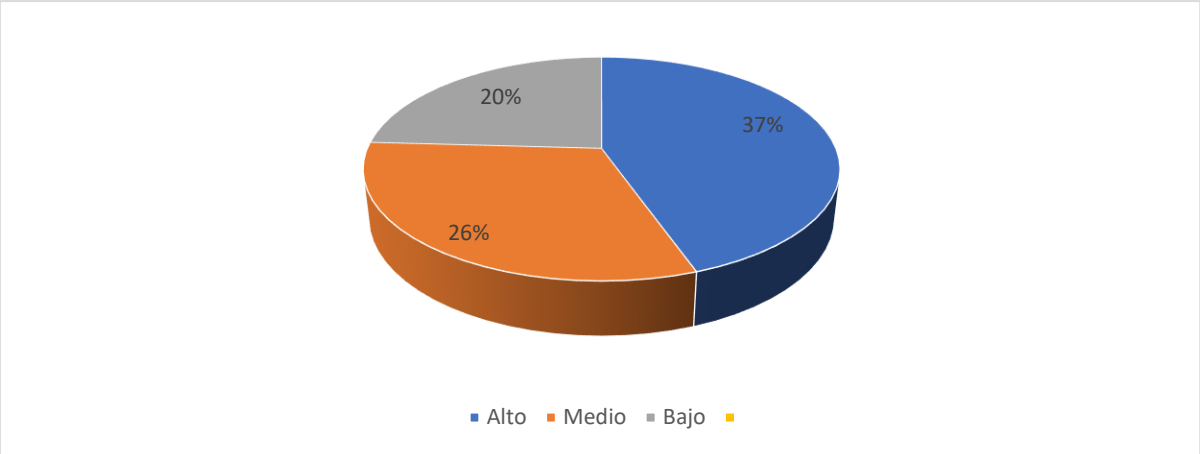
Nivel de la gestión de tiempo de espera de los usuarios.

Nivel de la gestión de tiempo de espera de los usuarios	Encuestados	
	f	%
Alto	142	37%
Medio	99	26%
Bajo	141	20%
Total	382	100%

*Nota***.** Datos procesados de los cuestionarios

Figura 1

Nivel de la gestión de tiempo de espera de los usuarios.



La Tabla 1 contiene los resultados de la encuesta aplicada a la muestra de 382 clientes que frecuentan a la Clínica de la Mujer y el Niño, el cual muestra que la respuesta de nivel alto representa un 37%, esto quiere decir que los clientes si están de acuerdo con la gestión de tiempo de espera en los usuarios, ya que consideran existe calidad en la atención, en tanto se verifica un promedio adecuado de espera en los horarios de atención. Por otro lado, la respuesta de medio y bajo asciende a 63%, indicando

que los clientes no están de acuerdo con la gestión de tiempo de espera que emplea la clínica, debido a que la clínica no responde a las expectativas que tienen los clientes, además el personal no responde de forma inmediata a sus dudas, también manifestaron que esperaron mucho tiempo para ser atendido en el consultorio y estando en esa espera, el personal no mostro profesionalismo en todo el tiempo que estuvo esperando, finalmente, las señales que orientan al público no permitían la ubicación rápida del área de atención médica, por todas estas razones, los clientes manifestaron sentirse a disgusto con el servicio brindado por la clínica. Por lo expuesto, se concluye que la gestión del tiempo de espera de los usuarios en la clínica de la Mujer y el Niño, es deficiente.

Objetivo específico 1: Identificar la percepción del tiempo de espera de los usuarios en la admisión de la Clínica de la Mujer y el Niño, 2021.

Tabla 2

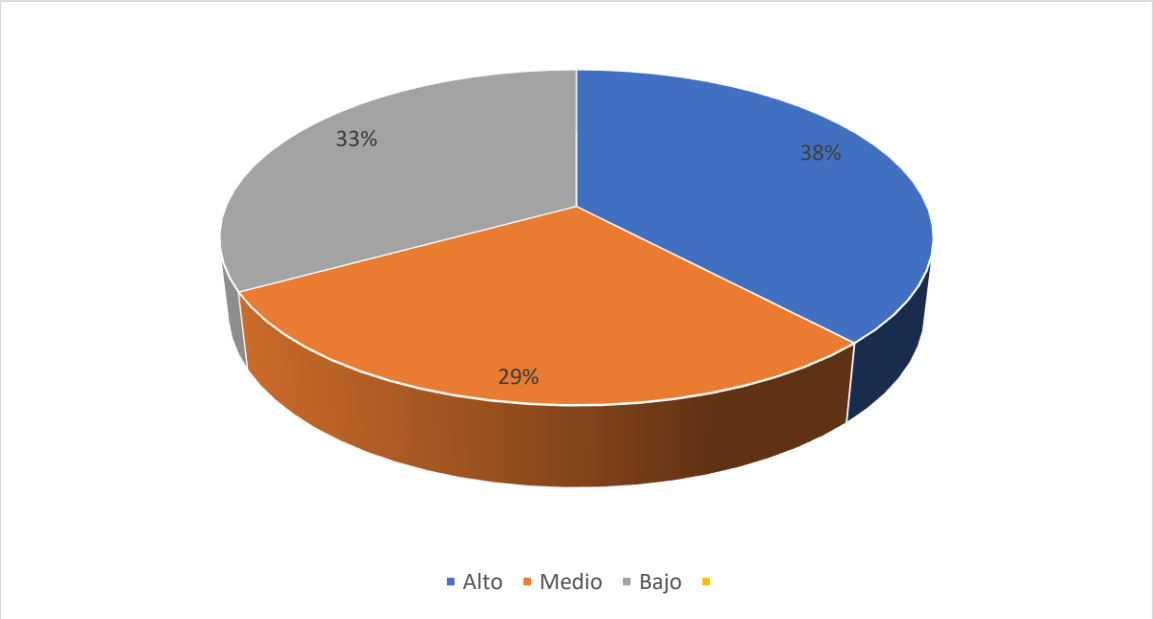
Percepción de los clientes del tiempo de espera en admisión.

Nivel	Tiempo de espera en admisión	
	f	%
Alto	145	38%
Medio	110	29%
Bajo	127	33%
Total	382	100%

Nota. Información procesada del consolidado de cuestionarios.

Figura 2

Percepción de los clientes del tiempo de espera en admisión.



En la Tabla 2 se muestra la percepción de los clientes en el tiempo de espera en admisión, el cual muestra que el nivel alto es del 38%, dando a entender que, se preocupan por una atención de calidad, asimismo, se notó el respeto a las normas de atención preferencial a mujeres en estado, con niños, ancianas y discapacitados, a su vez, la atención en ventanilla fue de manera eficaz. Por otro lado, las respuestas medio y bajo, asciende a 62%, indicando que los clientes no están de acuerdo con la gestión de tiempo de espera que emplea la clínica, generando bastantes incomodidades a los pacientes, además, los tiempos de espera en la clínica de la Mujer y el Niño en época de pandemia fueron más largos que antes de la pandemia, también se manifestó que no responde a las expectativas que tienen los clientes, además el personal no responde de forma inmediata a sus dudas, también manifestaron que esperaron mucho tiempo para ser atendido en el consultorio y estando en esa espera, el personal no mostro profesionalismo en todo el tiempo que estuvo esperando, finalmente, opinaron sobre la deficiente señalización que no permite ubicar con celeridad el área de atención médica, por todas estas razones, los clientes manifestaron sentirse a disgusto con el servicio brindado por la clínica.

Tabla 3

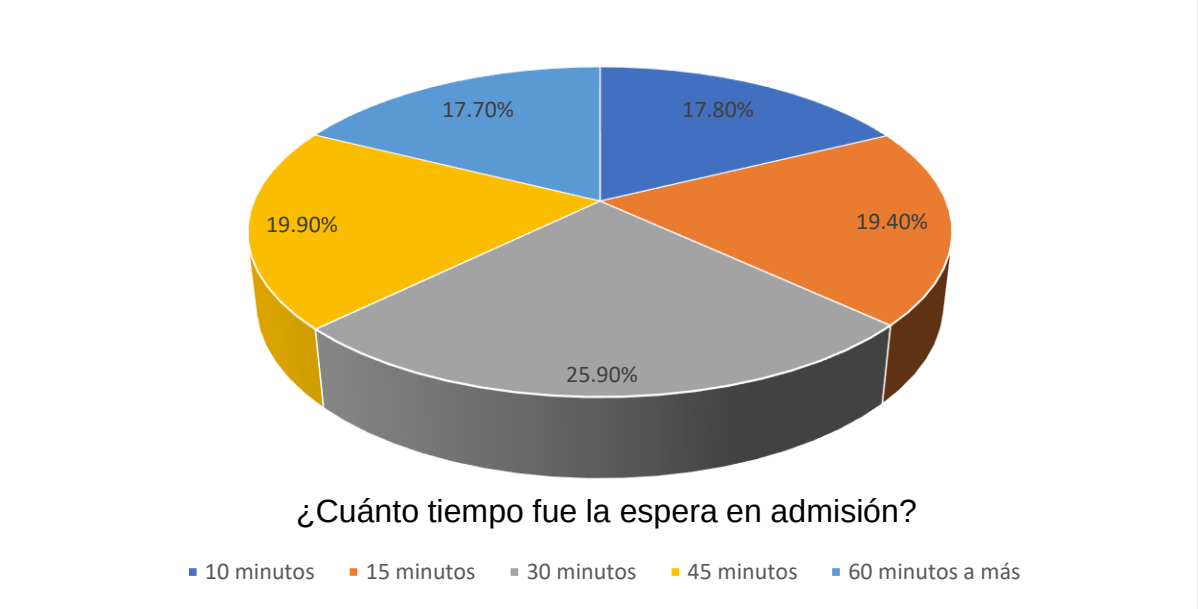
Tiempo de espera en admisión por parte de los clientes.

¿Cuánto tiempo fue la espera en admisión? En **minutos**	Cantidad	Frecuencia
10	68	17.8%
15	74	19.4%
30	99	25.9%
45	76	19.9%
60 a más	65	17.0%
Total	382	100.0%

Nota. Información en hojas de trabajo

Figura 3

Tiempo de espera en admisión por parte de los clientes.



En la Tabla 3 observamos que el 25.9% de los clientes indicaron que esperan un aproximado de 30 minutos en admisión para ser atendidos, siendo este tiempo bastante elevados e incomodos para ellos. Por lo expuesto, se concluye que el tiempo de espera en admisión es deficiente.

Objetivo específico 2: Identificar la percepción del tiempo de espera de los usuarios en el consultorio de la Clínica de la Mujer y el Niño, 2021.

Tabla 4

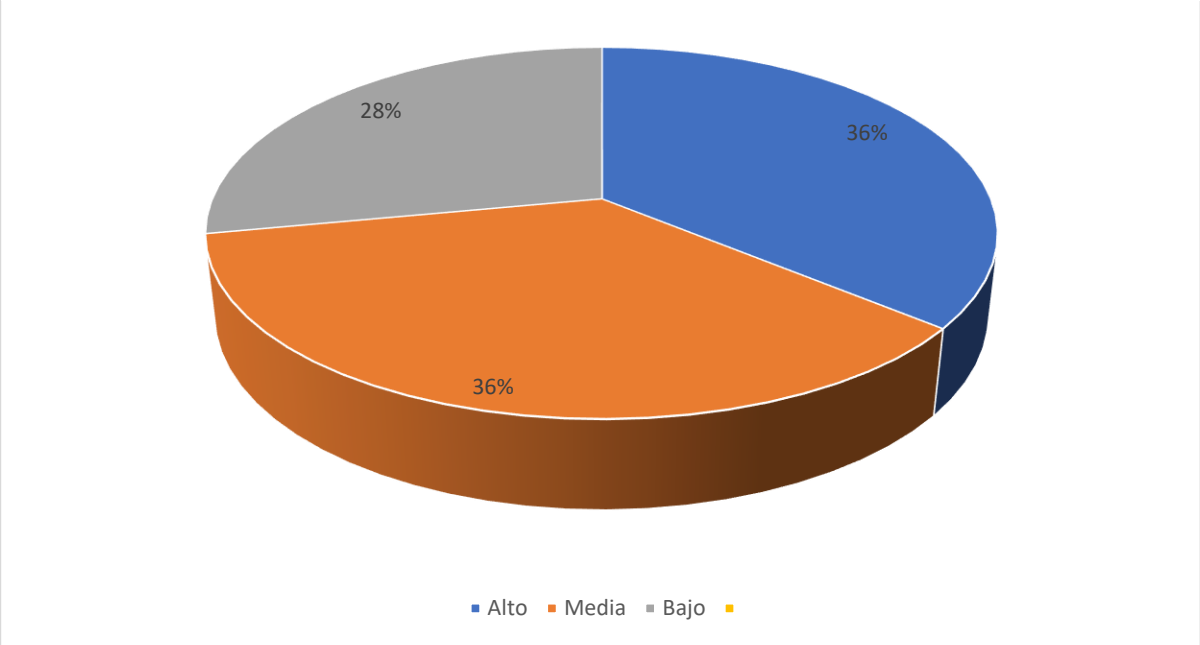
. Percepción de los clientes del tiempo de espera en el consultorio.

Nivel	Tiempo de espera en el consultorio	
	f	%
Alto	138	36%
Medio	137	36%
Bajo	107	28%
Total	382	100%

Nota. Información en hojas de trabajo.

Figura 4

Percepción de los clientes del tiempo de espera en el consultorio.



En la Tabla 4 se aprecia la percepción sobre el tiempo de espera en el consultorio, el cual muestra que el nivel alto es de 36%, dando a entender que, el personal mostró profesionalismo en todo el tiempo que estuvo esperando, además le brindaron facilidades para agilizar el proceso que está requiriendo. Por otro lado, la suma de las respuestas medio y bajo asciende a 64%, indicando que los clientes no están de

acuerdo con la gestión de tiempo de espera que emplea la clínica, debido a que espero mucho tiempo en el consultorio, y también que los servicios prestados no justifican el tiempo de espera.

Tabla 5

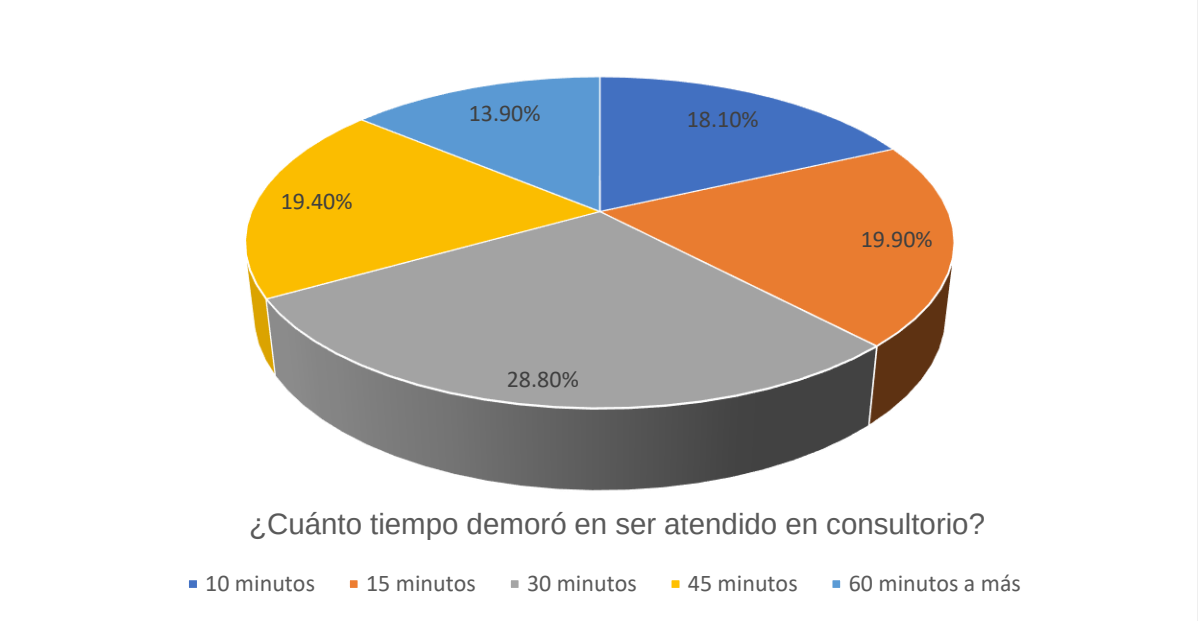
Tiempo de espera en el consultorio por parte de los clientes.

¿Cuánto tiempo demoró en ser atendido en consultorio?	Cantidad	Frecuencia
10 minutos	69	18.1%
15 minutos	76	19.9%
30 minutos	110	28.8%
45 minutos	74	19.4%
60 minutos a más	53	13.9%
Total	382	100.0%

Nota. Información en hojas de trabajo.

Figura 5

Tiempo de espera en el consultorio por parte de los clientes



En la Tabla 5 se aprecia que el 28.8% de los encuestados indicaron que esperan un aproximado de 30 minutos en el consultorio para ser atendidos, siendo este tiempo bastante elevados e incomodos para ellos. Por lo expuesto, se concluye que el tiempo de espera en el consultorio es deficiente.

V. DISCUSIÓN

En vista de solucionar el primer objetivo específico que fue analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote – 2021. Se halla que en la Tabla 1 observamos los resultados de la encuesta aplicada a la muestra de 382 clientes que frecuentan a la Clínica de la Mujer y el Niño, el cual muestra que el nivel alto es de 38%, esto quiere decir que los clientes si están de acuerdo con la gestión de tiempo de espera en los usuarios, ya que consideran que existe una atención adecuada en los horarios indicados, de manera rápida, sin demora. Por otro lado, la suma de las respuestas a medio y bajo asciende a 62%, indicando que los clientes no están de acuerdo con la gestión de tiempo de espera que emplea la clínica, debido a que la clínica no responde a las expectativas que tienen los clientes, además el personal no responde de forma inmediata a sus dudas, también manifestaron que esperaron mucho tiempo para ser atendidos en el consultorio y estando en esa espera, el personal no mostro profesionalismo en todo el tiempo que estuvo esperando, contribuyo a este malestar la inadecuada señalización que no permite la ubicación rápida del área médica para la atención, por todas estas razón, los clientes manifestaron sentirse a disgusto con el servicio brindado por la clínica. Por lo expuesto, se concluye que la gestión del tiempo de espera de los usuarios en la clínica de la Mujer y el Niño, es deficiente. Estos resultados son similares al estudio propuesto por Barzola y Mondaca (2019) hallaron que el 18,8% (38) de usuarios mostraron un nivel de satisfacción malo, 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción, en cuanto al tiempo de espera el 43,4% afirmó ser mala, incluyendo la calidad de atención; el 64,9% opina lo contrario. Estos resultados coinciden con la investigación de Murillo et al (2019) halló los tiempos de espera en Cajamarca y La Libertad, los cuales fueron de 60, 70 y 75 minutos en los años 2014, 2015 y el 2016 respectivamente, concluyendo que en ese mismo orden el grado de satisfacción de los usurarios por los servicios de salud brindado fue de 70,1%, 73,7% y 73,9% con respecto a la atención recibida. El marco teórico que sostiene los resultados está a lo considerado por Loor (2017) quien indica que el tiempo “es limitado, no se puede contener, es lo más importante que se puede tener”, aun así, la gran mayoría de tiempo

es empleado en circunstancias no productivas y a falta tiempo, el permanecer más horas en su centro de laborales.

La gestión de espera de los usuarios del servicio brindado, tiene mucha relevancia ya que es la cara de la organización que da hacia el cliente, es por el motivo o la razón por la cual el cliente optara por continuar con el servicio o simplemente elegirá otra opción, una de las formas de solución para la insatisfacción del cliente, es a través de instrumentos como encuestas, para conocer la problemática y saber en realidad cuales son las verdaderas necesidades del cliente, pudiendo ordenar cuales serían las más urgentes de resolver, la creación de estrategias con la finalidad de optimizar los tiempos de espera; es una problemática que es muy frecuente en instalaciones de salud, pero lamentablemente en la mayoría de casos ineficiente.

Dando solución al segundo objetivo específico que fue identificar la percepción del tiempo de espera de los usuarios en la admisión de la Clínica de la Mujer y el Niño, 2021. se halló que en la Tabla 2 se muestra la percepción de los clientes en el tiempo de espera en admisión, el cual muestra que el nivel alto es del 36%, dando a entender que, si se acataron las disposiciones de la ley de atención preferencia para discapacitados, ancianas, mujeres con niños, a su vez, la atención en ventanilla fue de manera eficaz. Por otro lado, la suma de las respuestas medio y bajo asciende a 62%, indicando que los clientes no están de acuerdo con la gestión de tiempo de espera que emplea la clínica, debido a que la atención en el triaje fue un tiempo prolongada de 10 minutos en promedio, generando bastantes incomodidades a los pacientes, además, los tiempos de espera en la clínica de la Mujer y el Niño en época de pandemia fueron más largos que antes de la pandemia, también se manifestó que no responde a las expectativas que tienen los clientes, además el personal no responde de forma inmediata a sus dudas, también manifestaron que esperaron mucho tiempo para ser atendido en el consultorio y estando en esa espera, el personal no mostro profesionalismo en todo el tiempo que estuvo esperando, asimismo la señalización que debería orientar a los clientes no hera la más adecuada en la medida que no permite ubicar rápidamente el área de prestación de salud, por todas estas razón, los clientes manifestaron sentirse a disgusto con el servicio brindado por la clínica. Estos hallazgos

tienen cierta relación con los obtenidos por Dámaso y Tucto (2018) en tanto que los resultados hallados muestran los niveles de satisfacción con respecto a los siguientes servicios: Tiempo de espera para una cita hospitalaria fue de 8 min en promedio, donde la asociación al margen del grado de expectativa de los usuarios de la consulta externa fue el Servicio donde acudieron para recibir y comprender la explicación médica. A su vez, se asemeja en la investigación de Aburayya (2019) logró hallar que aproximadamente el 45,2% de los pacientes registraron en menos de 7 minutos de su visita y el tiempo de espera medio fue de 11,7 minutos desde la entrada, mientras que más de dos tercios de ellos (75,3%) declararon haber esperado menos de 30 minutos habiéndose obtenido un promedio de 34,2 minutos y que el 65,9% de encuestados registraron aproximadamente 28 días para obtener su cita.

La percepción que tiene el cliente hacia el servicio brindado es este caso sería ineficiente, dado que el servicio carece de faltas como en la contratación del personal adecuado para resolver problemas que se dan en la atención diaria, en la falta de señalización, o información para que las personas que tienen necesidades o urgencias serán derivadas al lugar donde van a solucionar sus necesidades, todo eso nos hace suponer que no tienen control, dado que este resultado afecta gravísimo la reputación del establecimiento, perdiendo clientes. Esto debería de tomar otro rumbo con colaboradores más preparados, con ganas de desarrollar todas sus habilidades dentro del establecimiento y sobre todo resolviendo las necesidades eficientemente de los diferentes usuarios que llegan diariamente.

Dando solución al tercer objetivo específico se tiene que, para solucionar los problemas hallados, se procedió a armar un cronograma de capacitaciones, procedimiento de incentivos para poder mejorar la gestión de tiempo. Similar al estudio de Fernández (2020) en su investigación logró concluir que la estructura es la correcta, igualmente el buen servicio; la variable tiempo contribuye en aminorar el promedio de satisfacción esencialmente porque los horarios y disponibilidades para asignar citas no convence a algunos usuarios precisamente a los que provienen de lugares lejanos, los cuales tiene que hacer viajes de tres o más horas como son los habitantes de Limón, Puntarenas y Guanacaste, para poder llegar a tiempo hasta la Ciudad Judicial.

A su vez, se asemeja en la investigación de Ríos (2018) quien determino una espera entre 31 a 59 minutos, por lo que el 54,3% de estos manifestaron su satisfacción, por otro lado, concluyó que existe un grado de relación fuerte entre el tiempo de espera y la gestión de una cita para admonición con el medico de emergencia y que la consulta externa se vincula a la satisfacción de los beneficiarios que solicitan atención en el hospital Regional Moquegua. También en Castillo (2019) que declara en su investigación un 67 % de insatisfacción que se auna a una mala calidad de cuidado al paciente, por lo que se hace necesario planificar y ejecutar estrategias de mejora, y que a su vez exista una relación fuerte entre la gestión del tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios.

La forma de estructurar un plan para mejorar el servicio que se le brinda al usuario debería ser la más óptima, para aminorar el tiempo, disponibilidades de los diferentes servicios que brinda el establecimiento debería ser con el mejor orden y la mayor eficiencia, del buen desarrollo dependerá que el usuario decida volver o no al establecimiento y también si promueve a los demás a tomar el servicio de este.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró que el 37% de los clientes indicaron que tienen un nivel alto de satisfacción con respecto a la gestión del tiempo de espera brindado en toda la clínica de la Mujer y el Niño, esto muestra que la empresa debe de considerar mejorar su proceso de atención a los clientes.
2. Se determinó que el 38% manifestaron tener un nivel alto con respecto al tiempo de espera en el triaje, pero representa un valor bajo, esto es porque el 25.9% de los clientes indicaron que esperan un aproximado de 30 minutos en admisión para ser atendidos, siendo este tiempo bastante elevados e incomodos para ellos.
3. Se determinó que el 36% manifestaron tener un nivel alto con respecto al tiempo de espera en el consultorio, pero representa un valor bajo, esto es porque el 28.8% de los clientes indicaron que esperan un aproximado de 30 minutos en el consultorio para ser atendidos, siendo este tiempo bastante elevados e incomodos para ellos.
4. Se implementó un cronograma de capacitaciones, procedimiento de incentivos para poder mejorar la gestión de tiempo y un flujograma de atención al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Dentro de la Clínica de la Mujer y el Niño se deberá fomentar el desarrollo de investigación de cobertura de mercado local mediante distribuidores importantes.

1. A los directivos de la Clínica de la Mujer y el Niño se les sugiere brindar constantemente una encuesta de nivel de satisfacción a los clientes, con la finalidad de determinar si se está llegando a la meta trazada por la empresa, el cual es tener un nivel de satisfacción bueno por parte de los clientes.
2. Al Director de la Clínica de la Mujer y el Niño realizar un programa de incentivos hacia sus trabajadores, con el fin de que ellos puedan realizar su trabajo de una manera proactiva y así se tenga una buena atención al cliente.
3. Al Director debe implementarse un cronograma de capacitaciones, procedimiento de incentivos para poder mejorar la gestión de tiempo y un flujograma de atención al cliente.

REFERENCIAS

Adebayo, O. A., Adeogun, S. O., & Umunna, M. O. (2020). Motivation and Job Performance of Administrative Personnel in Agricultural Institutions. *Management of Organizations: Systematic Research*, *83*(1), 1-13. https://doi.org/10.1515/mosr-2020-0001.

Aburayya, A. (2019). *An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai.* Revista de Management Science Letters, Dubai, 10(5), 1265–1276.

Ali, A. Kee, D. M. H., Singh, A., Pandey, R., Alhamlan, H., Ahmad, K. M., Quttainah, M. A., Siw, M. Y., Ong, R. S., & Narayanan, Y. (2020). Does Motivation Improve Employees Job Performance? A Case of Absolute Hotel Services. International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific, 3(3), 9-21. https://doi.org/10.32535/ijthap.v3i3.940

Asparin, I. y Rojas, C. (2017). *Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2017*. (Tesis para obtener el grado de licenciado en Terapia Física y Rehabilitación). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú.

Barrón, R. (2000). *El posicionamiento, una estrategia de éxito para los negocios.* Articulo Quioukamayoc. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/posicionamiento.htm

Barzola, M. y Mondaca, R. (2019). *Nivel de Satisfacción y Calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau ESSALUD. Julio - Setiembre 2018.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Químico Farmacéutico). Universidad Norbert Wiener, Perú.

BBC, M. (4 de febrero de 2015). *La cucaracha que cerró los Domino´s Pizza de Perú.* BBC News, pp. 3-4.

Bieńkowska, A., & Ignacek-Kuźnicka, B. (2019). Influence of knowledge workers work motivation on their job performance-Results of empirical research. Central European Business Review, 8(5), 54-68. https://doi.org/10.18267/j.cebr.224

Blanco, O. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los usuarios en un centro clínica.* (Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración). Universidad Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.

Cant, M. y Machado, R. (2019). *Marketing success stories.* Cape town: Oxfor University Press Southern Africa.

Carpio, A. Hancco, M. Cutipa, A. y Mamani, E. (2019). *Nivel de calidad de servicio y fidelización de clientes en los centros clínicos de la Región de Puno.* Artículo Universidad Nacional del Altiplano. Puno.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica.*1° ed. Perú: San Marcos.

Castillo, P. (2019). *Calidad del servicio y fidelización del cliente en el restaurante Mechita de la ciudad de Cajabamba.* Revista de la Universidad de Lima indexada en Latindex, Perú, (8), 19-44.

Catherine, T. (2018). *Calidad del servicio y fidelización del cliente en la empresa JDC CONSORCIO de Restaurantes SAC, Rústica Pachacamac – 2018. R*evista de la Universidad Autónoma del Perú indexada en Latindex, Perú, (4), 6-26.

Cati, K. Kethuda, O. y Belgin, Y. (2016). *Positioning Strategies of Universities: An Investigation on Universities in Istanbul.* Article. Education and Sience. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299404030_Positioning_Strategies_of_Universities_An_Investigation_on_Universities_in_Istanbul

Currás, R. (2014). Identidad e imagen corporativas: revisión conceptual e interrelación. Redalyc.org, (7), 9-34.

Dámaso, B. y Tucto, J. (2018). *Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco Essalud, 2017.*RevistaInvestigaciónValdizana, 12 (2), 65-74

Dube, S. Linganiso, X. Karodia, A. (2015). *Investigating factors impacting on Restaurants competitive positioning: A study of 3 food outlets at O.R.* Tambo International Airport – Johannesburg. South Africa.

Esan. (2015). The nine dimensions of the organizational climate. Recuperado de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-climaorganizacional/

Fernández, B. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018*. Revista Medicina Legal de Costa Rica, 37 (1), 162-178.

Fontova, A., Juvinyà, D. y Suñer, R. (2017). *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*. Revista de Calidad Asistencial en Elsevier, 30 (1), 10-16.

Galeno, B. (2004). Enfoque cuantitativo. Recuperado de https://www.slideshare.net/marypalma16/enfoques-de-investigacin-95626014

Gallup. (2017). The world's broken workplace. Recuperado de https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-brokenworkplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=tiles

García, M. y Rodríguez, I. (2004). Estudio de los determinantes de la imagen corporativa. Recuperado de http://www.Dialnet-EstudioDeLosDeterminantesDeLaImagenCorporativa-2150056.pdf

Garis, A. (2019). Instrumentos de medición y gestión de la calidad en la atención de los servicios hoteleros hospitalarios en base a la percepción de los pacientes. Tesis para optar el grado de magister en administración de negocios. Universidad

Nacional de Mar del Plata. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/2535/1/garis.2016.pdf

Hannon, M. (2017). *Examining Shifts In Institutional in the Evolving Iris Higher Education System*. (Tesis doctoral). University of Bath School of Management. USA. Recuperado de https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1349110

Haryono, S., Supardi, S., & Udin, U. (2020). The effect of training and job promotion on work motivation and its implications on job performance: Evidence from Indonesia. Management Science Letters, 10(9), 2107-2112. https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.019

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica.* 6° ed. México: Mcgrawhill.

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Hoyos. R. (2016). *Branding: El arte de marcar corazones.* Colombia. Ediciones ECOE

Huiman, E. (2019). *Plan de marketing para el posicionamiento de marca de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX – Chiclayo.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9037/Navarro_HME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Langat, G. K., Linge, T. K., & Sikalieh, D. (2019). Influence of Inspirational Motivation on Employee Job Performance in the Insurance Industry in Kenya. International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478), 8(6), 01-07. https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i6.488

Kolter, C y Keller, D. (2012). *Administración estratégica de marca.* Journal of Asian Scientific Research, 5 (20) 456 – 556. Recuperado de: https://www.ceupe.com/blog/tipos-posicionamiento-marketing.html

Latif, W. e Idris, M. (2014). *A conceptual framework to build Brand loyalty in the modern marketing enviroment.* Journal of Asian Scientific Research, 4(10), 547-557. Recuperado de: http://search.proquest.com/docview/1618946675?accountid=37408

Loor, D. (2017). El clima organizacional y su incidencia en la formación profesional de los docentes de las IES de la provincia de Manabí. Dominio de las Ciencias; 3 (3): 1338-1358. doi: http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.3.jun. 1338- 1358

Ministerio de salud. (2019) Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima: Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud

Moya J. (2016). Autoeficacia en la gestión del tiempo de enseñanza. Revista SciELO, México. *(1)*8, 23 – 40 disponible en: https://eprints.ucm.es/id/eprint/40385/1/T38076.pdf

Muleta, D. (2020). Effect of Employee Motivation on Job Performance: In Case of Fiche General Hospital. European Journal of Business and Management. https://doi.org/10.7176/ejbm/12-7-06

Murillo, J., Bellido, L., Huamani, P. y Garnica, G. (2019). *Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016*. RevistaAnFac med, 80(3), 288-97.

Nguyen, P. V., & Tran, T. T. T. (2020). Role of motivation to learn in training transfer and job performance under peer and supervisor support in the Vietnamese public sector. International Journal of ADVANCED AND APPLIED SCIENCES, 7(7), 7-18. https://doi.org/10.21833/ijaas.2020.07.002

Ogbogu, C. O. (2017). The Effects of Motivation on Staff Job Performance: Evidences from the Lagos State Ministry of Environment, Nigeria. Journal of Sustainable Development, 10(2), 183. https://doi.org/10.5539/jsd.v10n2p183

Peña, H. C., & Villón, S. G. (2018). Motivación. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista Scientific, 3(7), 177-192.

Ries, A. Trout, J. (2001). *Positioning: The Battle for Your Mind.*USA: Mc Graw. 3(1) 234 – 543.

Ríos D. (2018). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios que seatienden en emergencia, consulta externa del Hospital Regional Moquegua, año 2018. Revista SciELO de Puno. 1*(2)*, 34 – 55.

Salas, L. (2017). Organizational climate and work performance in the Gíneco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud service. (Tesis de Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8716/Salas_PLA.pdf?sequence =1&isAllowed=y

Sánchez, L. (2017). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León*. (Tesis para obtener el grado de maestría en Ciencias en Salud Publica). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Sánchez, M. y García, M. (2017). Job Satisfaction in Work Environments.Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica, 22(2), 161-166. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84953103007

Seclén, J. y Darras, C. (2017) Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú: AnFacMed.

Solano, S. (2017). Organizational climate and work performance of the workers of the Central Huallaga Territorial Management - Juanjui, year 2017. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence= 1

Sumardjono, & Adiatama, R. (2019). The influence of job motivation and work environment upon job performance of the employees of trade and industry office

in Bogor district. The Management Journal of Binaniaga, 4(2), 55. https://doi.org/10.33062/mjb.v4i2.336

Suwandi, A., & Syaefudin, M. H. (2018). The Effect Of Job Motivation And Job Discipline Upon Job Performance Of Employees In The Personal Care Department At Pt. Reckitt Benckiser Indonesia. The Management Journal of Binaniaga, 3(01), 9. https://doi.org/10.33062/mjb.v3i1.237

Taype, W., Chucas, L.; De la Cruz, L. y Amado, J. (2019). *Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos*. Revista Médica Electrónica, 80(4), 438-442.

Williams, G. Programa nacional de garantía de calidad de la atención médica -calidad de los Servicios de salud. Recuperado de: http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del tiempo de espera en los usuarios.	La gestión de tiempo de espera, éste es en promedio desde que un paciente llega a un establecimiento de salud, público o privado, hasta que es atendido en un consultorio médico. La intención de la investigación es esbozar unas cuantas líneas sobre la espera previa al momento clave, es decir, el tiempo que el paciente pasa en la sala de espera. (Ríos, 2018).	La gestión de tiempo de espera se medirá a través de las dimensiones tiempo de espera en admisión, en el consultorio, el cual permitirá hallar el análisis de la gestión del tiempo de espera dentro de la Clínica de la Mujer y el Niño.	Tiempo de espera en admisión	Horario de espera	Ordinal
				Atención dentro del horario	
				Amabilidad en el trato	
				Atención del personal	
				Atención en admisión	
				Atención durante pandemia	
			Tiempo de espera en consultorio	Atención en consultorio	Ordinal
				Consulta médica	
				Consideraciones del tiempo de espera	
				Servicio	

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Ríos (2018).

Anexo 2. Cuestionario de gestión de tiempo de espera de los usuarios.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
TIEMPO DE ESPERA EN ADMISIÓN						
01	¿Considera apropiado el horario de espera por la mañana?					
02	¿El personal atiende en el horario indicado y sin demora?					
03	¿La atención en ventanilla fue de manera eficaz?					
04	¿La clínica responde a las expectativas que usted tiene?					
05	¿Se respetó la ley de atención preferencial en el caso de ancianas, mujeres con niños y discapacitados?					
06	¿Tomó mucho tiempo la atención en Triaje?					
07	Ante sus dudas. ¿El personal responde de forma inmediata?					
08	¿Los tiempos de espera en la clínica de la mujer y el niño en época de pandemia fueron más largos?					
09	¿El trámite administrativo de atención fueron sencillos y rápidos de completar?					
TIEMPO DE ESPERA EN EL CONSULTORIO						
10	¿Esperó mucho tiempo en ser atendido en consultorio?					

11	¿El personal mostró profesionalismo en todo el tiempo que estuvo esperando?					
12	Si se realizaron algún procedimiento. ¿ Le dieron facilidades para agilizar el proceso ?					
13	Independientemente del tiempo de espera para la atención. ¿Cree que los servicios prestados justifican el tiempo de espera?					
14	¿La orientación y señalización de la entidad le facilito encontrar el lugar de prestación del servicio?					

N°		**ESCALA DE VALORACIÓN**				
		10 minutos	**15 minutos**	**30 minutos**	**45 minutos**	**60 minutos a más**
1	¿Cuánto tiempo fue la espera en admisión?					
2	¿Cuánto tiempo demoró en ser atendido en consultorio?					

Fuente: Ríos (2018).

Anexo 3. Valoración de instrumentos.

Validación 01 de cuestionario de la gestión del tiempo de espera

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la gestión del tiempo de espera

Objetivo: Analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote – 2021.

Dirigido a: Usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño

Valor del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Marco Antonio Azabache Peralta.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mgtr. Gerencia de Marketing y gestión comercial.

DNI Nº 40890156

Validación 02 de cuestionario de la gestión del tiempo de espera

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la gestión del tiempo de espera

Objetivo: Analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote – 2021.

Dirigido a: Usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño

Valor del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Oscar Marcelo Linares Castillo.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mgtr. Marketing.

DNI Nº 32949145

Validación 03 de cuestionario de la gestión del tiempo de espera

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la gestión del tiempo de espera

Objetivo: Analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote – 2021.

Dirigido a: Usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño

Valor del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Abanto Buitron, Shirley

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mgtr. Marketing.

DNI Nº 40306148

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de la variable.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,791	**,751**	**16**

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item01	61,13	50,552	,365	,738
Item02	61,73	51,210	,373	,739
Item03	61,40	54,400	,030	,761
Item04	61,40	48,114	,579	,722
Item05	61,20	53,314	,120	,755
Item06	61,67	47,810	,487	,727
Item07	61,47	53,838	,061	,760
Item08	61,87	49,695	,400	,735
Item09	61,67	49,238	,419	,733
Item10	61,67	48,238	,414	,733
Item11	61,13	47,838	,547	,723
Item12	61,80	48,457	,394	,735
Item13	61,73	58,210	-,262	,782
Item14	61,93	51,781	,248	,746
Item15	62,07	48,352	,582	,723
Item16	61,80	51,029	,308	,742

Análisis de la confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con que medirá la gestión del tiempo de espera, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 clientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r = 0.791 y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de r = 0.751 , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es CONFIABLE.

Anexo 5. Ficha técnica

(Cuestionario para evaluar la gestión del tiempo de espera)

I. DATOS INFORMATIVOS

a. **Técnica**: Encuesta
b. **Tipo de instrumento**: Cuestionario
c. **Lugar:** Chimbote
d. **Forma de aplicación**: Individual
e. **Autor**: Malo Castro Edgar y Serrano Roncal Cynthia Elizabeth
f. **Medición**: La gestión del tiempo de espera en usuarios
g. **Administración**: Usuarios de la Clínica de la mujer y el Niño
h. **Tiempo de aplicación**: 5 minutos

II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:

a. Mgrt. Marco Antonio Azabache Peralta: Mgtr. Gerencia de Marketing y gestión comercial.
b. Mgtr. Oscar Marcelo Linares Castillo: Mgtr. Marketing.
c. *Mgtr.* Abanto Buitron, Shirley: Mgtr. Marketing.

III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Analizar la gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño, Nuevo Chimbote – 2021.

IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

La validez tiene que tener un cierto grado de coherencia interna y la nula contradicción en los resultados obtenidos (Páramo y Gómez, 2008). Por este motivo, se dio la matriz de validación a 3 profesionales expertos en las variables los cuales emitieron su opinión en base al instrumento propuesto; así mismo brindaron su validez a través de una matriz que sustentó la congruencia y relación de la variable, dimensiones e indicadores, el cual dio como resultado una validez alto al cuestionario.

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con que medirá la gestión del tiempo de espera, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de

medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 clientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r = 0.791 y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de r = 0.751 , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es CONFIABLE.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, Escala de Desempeño Laboral, se aplicó una prueba piloto con 10 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue α= 0,949, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.791	16

V. DIRIGIDO A:

Usuarios de la Clínica de la Mujer y el Niño

VI. MATERIALES NECESARIOS:

Google forms

VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 16 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Tiempo de espera en admisión	Horario de espera (ítem 1 y 2)
	Atención dentro del horario (ítems 2 y 3)
	Amabilidad en el trato (ítems 3 y 4)
	Atención del personal (ítems 5 y 6)
	Atención en admisión (ítems 7 y 8)

	Atención durante pandemia (ítems 9 y 10)
Tiempo de espera en consultorio	Atención en consultorio (ítems 10 y 11)
	Consulta médica (ítems 12 y 13)
	Consideraciones del tiempo de espera (ítems 14)
	Servicio (ítems 15)

INTERPRETACIÓN POR VARIABLE

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	54.4 – 80	la gestión del tiempo es buena
Medio	41.6 – 54.4	la gestión del tiempo es regular
Bajo	16 – 41.6	la gestión del tiempo es poco deficiente

Anexo 6. Base de datos.

VARIABLE	GESTIÓN DE TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS																			
DIMENSIONES	TIEMPO DE ESPERA EN ADMISIÓN											TIEMPO DE ESPERA EN EL CONSULTORIO							TOTAL	CATEG.
INDICADORES										Total	CATEG.						Total	CATEG.		
PREGUNTAS / ENCUESTADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9			P10	P11	P12	P13	P14				
1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	13	1	2	2	1	2	1	8	2	21	1
2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	1	9	3	24	2
3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	12	1	2	1	1	1	1	6	1	18	1
4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	15	2	1	2	1	1	1	6	1	21	1
5	1	2	2	2	1	2	1	1	1	13	1	2	1	1	1	2	7	1	20	1
6	2	2	1	1	1	2	2	1	2	14	2	1	1	1	2	1	6	1	20	1
7	2	2	1	1	1	2	1	1	2	13	1	1	1	1	2	1	6	1	19	1
8	1	1	2	1	2	2	1	2	1	13	1	1	2	2	1	2	8	2	21	1
9	2	2	1	1	1	2	2	1	1	13	1	2	2	1	1	2	8	2	21	1
10	1	1	2	1	2	1	1	2	2	13	1	2	1	2	1	1	7	1	20	1
11	2	2	2	1	2	2	1	1	2	15	2	2	2	2	1	1	8	2	23	2
12	1	1	2	1	2	2	1	1	2	13	1	2	2	2	2	2	10	3	23	2
13	2	1	2	2	1	1	2	2	1	14	2	2	1	1	1	1	6	1	20	1
14	1	1	2	1	2	1	2	2	1	13	1	2	1	2	1	1	7	1	20	1
15	2	2	1	1	2	2	1	1	2	14	2	1	2	2	2	1	8	2	22	2
16	2	2	1	1	2	1	1	2	2	14	2	1	1	2	2	1	7	1	21	1
17	1	1	1	1	2	2	2	2	2	14	2	1	1	1	2	1	6	1	20	1
18	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	1	2	2	2	1	1	8	2	19	1
19	1	2	2	1	2	1	1	1	1	12	1	1	2	2	2	2	9	3	21	1
20	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	1	2	2	1	1	1	7	1	17	1

21	1	2	2	2	1	2	2	1	2	15	2	2	2	2	1	1	8	2	23	2
22	2	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	1	2	1	1	1	6	1	22	2
23	1	1	2	1	2	1	1	1	1	11	1	2	2	2	2	1	9	3	20	1
24	2	1	1	2	2	1	2	2	1	14	2	1	2	2	1	2	8	2	22	2
25	1	1	1	1	2	2	2	2	1	13	1	2	1	1	1	2	7	1	20	1
26	2	1	2	1	2	2	2	1	1	14	2	1	2	2	2	2	9	3	23	2
27	2	2	2	2	2	1	1	1	1	14	2	1	2	1	2	2	8	2	22	2
28	2	1	1	2	2	1	1	1	1	12	1	2	1	2	2	2	9	3	21	1
29	1	1	1	2	1	2	2	1	2	13	1	2	2	2	2	1	9	3	22	2
30	1	1	2	1	1	1	2	2	2	13	1	2	1	2	2	1	8	2	21	1
31	1	1	2	2	1	2	1	2	2	14	2	2	1	1	2	1	7	1	21	1
32	2	1	2	2	2	1	2	1	1	14	2	1	2	2	2	2	9	3	23	2
33	1	1	2	2	1	1	1	2	1	12	1	2	2	1	2	2	9	3	21	1
34	2	1	2	1	2	1	2	1	2	14	2	2	2	1	2	2	9	3	23	2
35	2	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2	2	1	1	2	1	7	1	22	2
36	2	1	1	1	2	2	2	2	2	15	2	2	1	2	2	1	8	2	23	2
37	1	1	1	2	1	1	2	1	2	12	1	2	1	2	1	2	8	2	20	1
38	2	2	2	2	2	2	2	1	2	17	3	1	1	1	2	1	6	1	23	2
39	2	1	1	2	1	1	2	1	2	13	1	1	2	1	2	2	8	2	21	1
40	2	1	2	2	2	2	1	2	1	15	2	1	1	1	2	1	6	1	21	1
41	1	2	1	1	1	1	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	9	3	21	1
42	2	2	1	2	1	1	2	2	1	14	2	1	1	2	1	2	7	1	21	1
43	2	2	1	2	2	1	1	1	2	14	2	1	2	2	2	2	9	3	23	2
44	2	1	2	1	1	2	1	2	1	13	1	1	2	2	2	1	8	2	21	1
45	1	2	2	1	1	2	2	1	1	13	1	1	1	2	1	1	6	1	19	1
46	2	2	2	1	2	2	1	1	1	14	2	2	2	2	1	1	8	2	22	2
47	1	2	2	1	1	1	2	2	2	14	2	1	1	1	1	1	5	1	19	1
48	2	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	2	2	2	1	8	2	19	1

49	1	1	1	1	1	2	1	2	2	12	1	2	2	2	1	1	8	2	20	1
50	2	1	1	1	1	1	2	1	1	11	1	2	2	1	1	2	8	2	19	1
51	2	2	2	2	1	1	2	1	2	15	2	2	1	1	2	1	7	1	22	2
52	2	1	1	2	2	1	2	1	1	13	1	2	1	1	1	2	7	1	20	1
53	1	1	2	2	1	1	1	1	1	11	1	2	2	1	2	2	9	3	20	1
54	1	1	2	1	1	1	2	2	2	13	1	1	2	2	1	1	7	1	20	1
55	1	2	1	2	2	1	2	1	2	14	2	1	2	2	2	1	8	2	22	2
56	2	2	1	1	2	1	1	2	2	14	2	1	2	2	1	1	7	1	21	1
57	1	1	1	2	2	1	1	1	1	11	1	1	2	2	1	1	7	1	18	1
58	1	1	1	2	2	1	1	2	1	12	1	2	2	2	2	1	9	3	21	1
59	2	2	2	2	2	1	1	1	2	15	2	2	1	2	2	2	9	3	24	2
60	2	1	1	2	2	2	1	2	2	15	2	1	2	2	1	2	8	2	23	2
61	1	1	1	2	2	1	2	2	2	14	2	1	1	2	1	1	6	1	20	1
62	2	2	1	1	2	1	2	1	2	14	2	2	1	2	2	2	9	3	23	2
63	1	2	2	2	1	1	2	2	1	14	2	1	2	2	2	2	9	3	23	2
64	1	2	1	1	2	2	1	2	1	13	1	2	2	2	2	1	9	3	22	2
65	1	1	1	1	1	2	2	2	2	13	1	2	1	2	1	2	8	2	21	1
66	2	1	1	2	2	1	2	2	2	15	2	2	2	1	2	2	9	3	24	2
67	2	1	1	1	2	2	2	2	1	14	2	2	2	2	1	2	9	3	23	2
68	1	2	1	1	2	2	1	2	2	14	2	1	2	2	1	1	7	1	21	1
69	2	2	1	2	2	2	2	2	1	16	2	2	1	1	2	1	7	1	23	2
70	1	2	1	1	1	2	2	1	1	12	1	1	2	1	2	1	7	1	19	1
71	1	2	2	1	2	2	2	1	2	15	2	1	2	2	2	2	9	3	24	2
72	2	2	2	1	2	1	2	2	2	16	2	2	2	1	1	1	7	1	23	2
73	2	2	1	2	2	1	1	2	2	15	2	1	1	1	2	2	7	1	22	2
74	2	2	2	2	1	1	2	1	1	14	2	2	1	2	2	2	9	3	23	2
75	2	2	2	2	1	1	1	1	2	14	2	2	1	1	2	1	7	1	21	1
76	1	2	2	2	2	1	2	2	1	15	2	2	2	2	1	2	9	3	24	2

77	1	1	2	1	1	1	2	2	1	12	1	2	2	1	1	2	8	2	20	1
78	1	1	2	1	2	2	1	2	2	14	2	2	1	1	2	1	7	1	21	1
79	1	2	2	2	1	2	1	1	2	14	2	2	2	2	2	2	10	3	24	2
80	1	1	1	1	2	1	1	1	2	11	1	2	1	1	1	1	6	1	17	1
81	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	2	1	2	2	2	9	3	19	1
82	1	1	2	1	1	2	2	1	1	12	1	2	2	2	2	1	9	3	21	1
83	1	1	2	2	2	1	2	2	1	14	2	2	2	2	1	2	9	3	23	2
84	1	1	1	1	2	1	2	2	1	12	1	2	2	2	2	1	9	3	21	1
85	1	1	1	2	1	2	1	1	1	11	1	1	1	1	2	1	6	1	17	1
86	1	1	1	2	1	1	2	2	1	12	1	2	2	1	2	2	9	3	21	1
87	2	2	1	1	1	2	2	2	1	14	2	1	2	2	1	1	7	1	21	1
88	1	2	2	2	1	1	1	2	2	14	2	2	2	1	1	1	7	1	21	1
89	2	1	1	2	2	1	1	2	2	14	2	2	2	1	1	2	8	2	22	2
90	2	2	2	1	1	2	1	1	2	14	2	2	2	1	1	1	7	1	21	1
91	2	2	1	2	1	1	1	1	2	13	1	1	2	1	2	1	7	1	20	1
92	1	2	1	2	2	1	1	1	2	13	1	2	1	1	2	2	8	2	21	1
93	1	1	1	1	2	2	1	1	2	12	1	2	1	1	1	1	6	1	18	1
94	2	2	1	2	1	2	2	1	2	15	2	1	2	2	1	1	7	1	22	2
95	1	1	1	1	2	2	2	2	2	14	2	1	2	1	1	2	7	1	21	1
96	2	2	2	2	1	2	2	2	1	16	2	2	2	2	1	2	9	3	25	2
97	1	2	1	1	1	2	2	1	1	12	1	2	2	1	2	1	8	2	20	1
98	2	2	2	2	1	1	2	2	2	16	2	2	1	2	1	2	8	2	24	2
99	1	2	2	1	2	1	1	1	1	12	1	2	2	1	2	1	8	2	20	1
100	1	1	2	2	1	1	2	2	1	13	1	2	1	1	1	2	7	1	20	1
101	3	3	4	3	3	4	3	2	4	29	4	3	2	3	4	2	14	4	43	4
102	2	2	4	2	2	4	2	3	3	24	4	3	4	2	4	2	15	4	39	4
103	4	4	4	2	2	3	3	4	2	28	4	4	2	2	2	4	14	4	42	4
104	4	2	2	2	3	2	3	2	4	24	4	3	3	3	2	3	14	4	38	3

105	2	2	3	2	3	3	3	4	3	25	4	3	4	4	2	2	15	4	40	4
106	3	2	4	2	2	2	3	3	2	23	3	2	2	3	4	3	14	4	37	3
107	4	2	2	4	4	4	4	3	2	29	4	3	2	4	4	4	17	5	46	5
108	3	2	4	2	4	2	2	3	3	25	4	3	2	4	2	4	15	4	40	4
109	3	2	4	3	4	3	2	3	4	28	4	3	2	3	3	4	15	4	43	4
110	2	3	2	3	2	4	3	2	3	24	4	2	3	4	4	2	15	4	39	4
111	4	4	2	2	2	2	4	3	4	27	4	3	4	4	4	2	17	5	44	4
112	3	3	4	3	4	4	3	3	2	29	4	4	3	3	3	2	15	4	44	4
113	3	3	4	4	2	3	3	3	2	27	4	3	3	3	3	4	16	4	43	4
114	4	4	3	2	4	3	4	3	3	30	5	3	2	4	3	4	16	4	46	5
115	2	3	4	4	3	2	3	4	3	28	4	4	2	2	3	3	14	4	42	4
116	4	3	4	4	2	2	4	4	2	29	4	2	3	4	4	4	17	5	46	5
117	4	4	2	3	2	3	2	4	3	27	4	4	4	2	2	4	16	4	43	4
118	4	4	3	2	3	3	2	4	3	28	4	4	4	3	4	3	18	5	46	5
119	4	3	3	4	2	2	4	4	3	29	4	4	4	2	4	3	17	5	46	5
120	2	3	4	2	4	2	2	4	2	25	4	3	2	4	4	3	16	4	41	4
121	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	4	3	3	4	3	3	16	4	40	4
122	4	2	2	2	3	3	3	4	2	25	4	2	4	2	2	4	14	4	39	4
123	2	4	3	3	3	4	3	3	2	27	4	2	2	2	2	4	12	3	39	4
124	3	2	4	4	2	4	3	3	4	29	4	2	4	3	4	4	17	5	46	5
125	3	2	2	4	4	2	4	2	3	26	4	2	4	3	2	2	13	3	39	4
126	4	4	3	3	2	4	2	3	2	27	4	4	4	2	3	4	17	5	44	4
127	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31	5	2	4	3	4	3	16	4	47	5
128	3	3	2	4	3	2	4	4	4	29	4	4	4	3	4	3	18	5	47	5
129	3	3	3	4	2	3	4	4	4	30	5	2	2	3	2	3	12	3	42	4
130	2	3	4	3	4	4	4	2	4	30	5	2	3	3	3	2	13	3	43	4
131	2	4	4	2	3	4	4	3	4	30	5	3	4	4	3	2	16	4	46	5
132	4	2	4	3	4	4	2	2	3	28	4	4	2	3	2	4	15	4	43	4

133	3	3	3	3	4	2	2	4	2	26	4	4	4	4	4	3	19	5	45	4
134	2	3	4	2	4	2	3	4	3	27	4	3	2	3	4	4	16	4	43	4
135	4	2	4	3	2	2	2	4	4	27	4	2	3	3	2	2	12	3	39	4
136	3	2	2	2	4	4	3	2	2	24	4	4	2	3	4	2	15	4	39	4
137	4	3	2	3	3	2	2	2	2	23	3	4	3	2	4	3	16	4	39	4
138	4	2	2	2	3	3	4	3	3	26	4	3	4	3	3	2	15	4	41	4
139	2	3	2	4	4	4	4	2	4	29	4	3	3	3	2	4	15	4	44	4
140	4	4	4	4	3	3	4	2	3	31	5	2	2	4	2	3	13	3	44	4
141	4	3	3	2	2	4	4	2	3	27	4	2	4	4	3	4	17	5	44	4
142	2	3	4	3	4	3	3	4	4	30	5	4	4	4	4	4	20	5	50	5
143	4	4	3	3	4	2	2	2	2	26	4	3	2	2	3	4	14	4	40	4
144	4	4	2	2	4	4	3	3	3	29	4	2	4	2	3	3	14	4	43	4
145	2	4	4	3	4	4	3	2	3	29	4	4	2	4	4	4	18	5	47	5
146	4	2	4	2	4	4	3	4	3	30	5	2	2	2	4	2	12	3	42	4
147	3	4	2	3	4	2	4	4	2	28	4	4	2	2	2	2	12	3	40	4
148	2	4	3	4	2	2	3	2	2	24	4	2	2	4	2	2	12	3	36	3
149	2	2	3	4	4	2	2	4	2	25	4	2	3	4	3	3	15	4	40	4
150	3	4	4	4	4	3	2	2	3	29	4	2	4	3	2	4	15	4	44	4
151	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30	5	4	3	2	3	3	15	4	45	4
152	3	4	2	3	2	3	2	2	4	25	4	3	3	3	4	2	15	4	40	4
153	2	4	4	4	3	3	4	2	4	30	5	2	3	2	2	2	11	3	41	4
154	3	3	3	3	2	2	4	2	3	25	4	4	3	2	2	2	13	3	38	3
155	4	4	2	3	2	2	2	2	3	24	4	3	4	4	2	4	17	5	41	4
156	3	4	2	4	4	4	4	3	2	30	5	3	2	4	3	2	14	4	44	4
157	4	3	2	3	4	4	3	2	2	27	4	4	4	3	4	4	19	5	46	5
158	4	4	4	3	3	4	2	3	3	30	5	4	4	2	4	3	17	5	47	5
159	3	2	2	2	3	3	4	2	2	23	3	2	2	3	2	4	13	3	36	3
160	2	2	4	3	2	3	2	2	2	22	3	3	4	4	3	4	18	5	40	4

161	4	4	3	2	3	2	3	3	4	28	4	3	3	2	2	3	13	3	41	4
162	3	3	3	4	4	2	3	2	2	26	4	4	4	2	4	3	17	5	43	4
163	3	2	2	2	3	4	2	3	3	24	4	4	4	3	2	3	16	4	40	4
164	4	3	2	4	4	4	3	4	3	31	5	4	4	3	3	3	17	5	48	5
165	2	3	3	3	3	4	4	4	2	28	4	3	3	4	4	3	17	5	45	4
166	3	4	4	4	4	4	3	4	2	32	5	3	4	2	3	2	14	4	46	5
167	4	2	3	3	2	3	2	4	3	26	4	2	2	3	2	3	12	3	38	3
168	3	4	3	2	2	4	2	3	3	26	4	4	3	2	2	3	14	4	40	4
169	4	4	2	2	4	3	3	2	4	28	4	2	2	4	3	3	14	4	42	4
170	4	2	2	3	3	4	3	2	4	27	4	4	4	4	3	4	19	5	46	5
171	3	4	3	4	3	4	2	2	4	29	4	4	4	2	3	3	16	4	45	4
172	4	4	3	3	4	3	4	2	4	31	5	3	2	2	3	3	13	3	44	4
173	2	2	3	2	4	3	4	4	3	27	4	2	3	4	3	4	16	4	43	4
174	2	3	3	2	2	3	4	4	3	26	4	2	3	2	4	4	15	4	41	4
175	2	3	3	2	3	4	3	3	4	27	4	4	4	4	2	2	16	4	43	4
176	3	2	3	2	3	2	2	2	2	21	3	4	3	2	4	3	16	4	37	3
177	2	3	3	2	3	4	3	2	3	25	4	4	3	2	2	2	13	3	38	3
178	2	2	3	3	3	4	2	2	4	25	4	4	3	3	2	4	16	4	41	4
179	3	4	2	3	2	2	4	4	4	28	4	2	2	3	3	3	13	3	41	4
180	2	3	4	2	3	3	4	2	4	27	4	3	4	3	2	3	15	4	42	4
181	4	2	4	4	3	4	2	3	4	30	5	2	3	3	2	3	13	3	43	4
182	2	3	2	4	2	2	2	4	2	23	3	4	4	4	3	2	17	5	40	4
183	4	2	2	3	4	4	4	2	3	28	4	2	3	2	4	4	15	4	43	4
184	2	2	3	4	4	3	3	4	3	28	4	4	2	3	4	3	16	4	44	4
185	3	4	2	3	4	3	2	2	2	25	4	4	4	3	3	3	17	5	42	4
186	4	2	3	2	4	3	2	3	3	26	4	4	2	4	4	2	16	4	42	4
187	2	2	3	4	3	4	3	4	3	28	4	4	3	3	4	3	17	5	45	4
188	2	2	2	4	4	2	3	3	2	24	4	3	4	2	3	3	15	4	39	4

189	2	3	3	4	2	3	4	4	2	27	4	3	4	3	2	4	16	4	43	4
190	2	3	3	3	3	4	4	3	2	27	4	3	2	3	4	3	15	4	42	4
191	3	2	4	3	4	4	4	3	2	29	4	4	4	3	2	4	17	5	46	5
192	4	4	2	4	2	3	4	3	3	29	4	2	4	3	3	4	16	4	45	4
193	2	2	4	3	2	4	3	2	2	24	4	4	2	4	3	4	17	5	41	4
194	2	3	2	4	4	4	2	3	2	26	4	4	4	2	4	3	17	5	43	4
195	3	3	4	3	2	4	4	4	4	31	5	4	2	4	2	3	15	4	46	5
196	2	2	4	2	4	2	4	2	3	25	4	4	4	4	3	4	19	5	44	4
197	4	3	2	3	4	4	4	3	4	31	5	4	2	2	3	3	14	4	45	4
198	2	4	2	2	4	4	2	3	4	27	4	2	4	2	3	3	14	4	41	4
199	2	2	4	3	2	2	3	3	4	25	4	3	4	4	2	3	16	4	41	4
200	3	4	4	4	3	3	4	4	2	31	5	3	2	4	3	2	14	4	45	4
201	5	4	5	4	5	3	3	4	3	36	5	4	4	5	4	3	20	5	56	5
202	3	5	4	5	3	3	3	5	5	36	5	3	3	5	4	5	20	5	56	5
203	5	4	3	5	5	5	5	4	3	39	5	3	5	3	5	5	21	5	60	5
204	5	3	4	4	4	3	5	3	5	36	5	3	5	3	4	5	20	5	56	5
205	5	5	3	3	4	3	4	4	4	35	5	4	5	3	4	3	19	5	54	5
206	3	3	3	3	5	3	3	3	4	30	5	3	3	3	4	3	16	4	46	5
207	4	3	3	3	5	5	5	4	3	35	5	5	5	5	3	5	23	5	58	5
208	3	5	3	4	5	3	4	4	4	35	5	3	3	5	5	4	20	5	55	5
209	4	3	5	5	3	4	3	4	5	36	5	4	3	3	4	4	18	5	54	5
210	4	3	5	5	5	3	3	3	4	35	5	4	5	4	4	4	21	5	56	5
211	5	3	4	4	3	4	4	3	5	35	5	4	3	4	3	4	18	5	53	5
212	3	3	4	3	5	5	4	5	5	37	5	3	3	5	3	5	19	5	56	5
213	5	4	5	4	4	4	5	5	4	40	5	5	4	5	5	4	23	5	63	5
214	3	5	5	3	3	5	4	5	3	36	5	3	5	5	3	3	19	5	55	5
215	3	3	3	4	3	4	4	5	4	33	5	3	5	5	3	4	20	5	53	5
216	5	4	4	3	5	3	3	3	4	34	5	5	3	5	5	5	23	5	57	5

217	3	5	5	4	4	5	3	4	5	38	5	5	5	5	3	3	21	5	59	5
218	4	4	3	3	3	5	3	5	3	33	5	3	3	3	3	4	16	4	49	5
219	3	3	5	5	3	4	3	5	3	34	5	5	3	4	5	4	21	5	55	5
220	4	4	5	3	3	4	5	4	3	35	5	5	5	3	5	5	23	5	58	5
221	3	5	4	5	5	3	3	5	4	37	5	3	3	5	3	5	19	5	56	5
222	4	5	4	5	3	4	4	4	5	38	5	3	4	4	3	4	18	5	56	5
223	5	4	5	3	3	5	5	5	4	39	5	5	4	4	3	5	21	5	60	5
224	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31	5	5	4	4	5	3	21	5	52	5
225	5	3	4	3	3	5	3	5	5	36	5	3	4	5	3	5	20	5	56	5
226	3	3	5	5	5	4	3	5	3	36	5	3	3	5	5	5	21	5	57	5
227	3	3	3	5	5	4	3	4	3	33	5	5	4	5	3	5	22	5	55	5
228	4	4	4	3	5	3	3	3	5	34	5	5	4	3	4	5	21	5	55	5
229	4	5	3	4	4	3	3	4	4	34	5	5	4	4	3	4	20	5	54	5
230	3	5	3	4	4	4	5	3	4	35	5	4	3	3	3	4	17	5	52	5
231	4	3	5	3	3	4	3	5	5	35	5	4	3	3	5	4	19	5	54	5
232	4	5	4	4	5	4	5	4	3	38	5	3	4	4	4	3	18	5	56	5
233	3	4	3	3	5	5	4	5	4	36	5	5	5	4	5	4	23	5	59	5
234	5	4	4	4	5	5	4	4	5	40	5	5	5	3	3	3	19	5	59	5
235	4	4	5	3	5	4	4	5	4	38	5	5	5	3	4	5	22	5	60	5
236	3	4	3	3	3	4	4	5	4	33	5	5	4	3	5	4	21	5	54	5
237	4	5	4	3	3	4	3	4	5	35	5	5	4	4	3	5	21	5	56	5
238	3	5	3	5	3	4	4	5	3	35	5	3	5	5	3	3	19	5	54	5
239	4	5	5	5	3	5	3	3	5	38	5	3	4	5	5	3	20	5	58	5
240	3	5	4	5	4	4	3	4	4	36	5	5	5	5	3	5	23	5	59	5
241	4	3	4	5	3	5	5	5	4	38	5	3	5	4	4	5	21	5	59	5
242	4	3	5	5	5	3	3	3	5	36	5	3	5	3	5	4	20	5	56	5
243	4	5	4	5	3	5	5	5	4	40	5	3	4	4	4	4	19	5	59	5
244	3	5	5	5	5	3	4	3	4	37	5	4	4	3	3	3	17	5	54	5

245	4	4	3	4	5	3	5	4	4	36	5	3	3	1	5	5	17	5	53	5
246	5	5	5	5	5	3	4	4	5	41	5	4	3	1	5	4	17	5	58	5
247	5	5	3	4	3	4	5	4	4	37	5	3	1	1	4	4	13	3	50	5
248	4	5	3	3	4	4	5	3	5	36	5	4	2	1	4	5	16	4	52	5
249	5	4	4	3	5	5	4	5	4	39	5	4	2	3	4	4	17	5	56	5
250	4	5	3	5	4	5	5	5	4	40	5	3	1	1	4	5	14	4	54	5
251	2	2	1	1	2	2	3	3	2	18	3	3	3	1	3	2	12	3	30	3
252	3	2	3	1	2	3	2	1	1	18	3	2	1	3	1	1	8	2	26	2
253	1	1	2	2	3	3	3	2	1	18	3	3	2	2	1	3	11	3	29	3
254	3	2	1	1	1	1	1	2	3	15	2	1	1	2	3	1	8	2	23	2
255	1	3	1	1	3	3	2	1	2	17	3	3	3	2	3	1	12	3	29	3
256	2	3	1	2	1	2	3	3	1	18	3	3	3	2	1	1	10	3	28	3
257	3	2	2	1	1	1	1	3	2	16	2	1	3	1	1	2	8	2	24	2
258	3	1	3	2	2	2	2	3	1	19	3	2	2	3	3	1	11	3	30	3
259	2	2	2	3	3	1	1	3	2	19	3	3	1	2	3	1	10	3	29	3
260	1	3	2	2	2	3	3	1	1	18	3	1	1	1	2	3	8	2	26	2
261	1	3	3	3	3	3	2	1	1	20	3	1	2	1	2	2	8	2	28	3
262	1	3	2	1	3	1	3	3	2	19	3	1	2	2	1	1	7	1	26	2
263	3	1	1	3	3	1	3	3	3	21	3	3	2	1	2	1	9	3	30	3
264	2	3	1	3	2	3	3	2	2	21	3	2	3	1	1	1	8	2	29	3
265	2	2	2	3	1	1	1	2	2	16	2	2	3	1	1	1	8	2	24	2
266	2	1	3	2	3	3	1	3	3	21	3	1	1	2	3	2	9	3	30	3
267	2	1	1	3	2	3	1	1	1	15	2	1	3	1	3	2	10	3	25	2
268	2	1	1	3	3	1	1	2	3	17	3	3	2	1	1	1	8	2	25	2
269	3	1	3	1	2	1	1	2	2	16	2	3	3	3	2	1	12	3	28	3
270	1	1	1	2	3	1	2	2	1	14	2	2	2	1	2	2	9	3	23	2
271	3	3	1	2	2	1	3	3	3	21	3	3	3	2	2	1	11	3	32	3
272	3	2	2	1	1	1	2	3	1	16	2	2	3	3	3	3	14	4	30	3

273	1	1	1	1	1	3	1	1	2	12	1	2	1	3	3	3	12	3	24	2
274	1	3	1	2	2	2	1	2	3	17	3	3	1	3	3	3	13	3	30	3
275	3	1	1	2	1	2	3	3	3	19	3	2	3	2	2	1	10	3	29	3
276	1	1	1	2	2	2	2	2	3	16	2	1	2	2	3	3	11	3	27	3
277	1	2	1	1	1	2	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	14	4	31	3
278	2	3	1	2	1	3	3	1	1	17	3	1	2	3	3	2	11	3	28	3
279	1	2	1	1	3	2	1	1	3	15	2	3	1	3	1	1	9	3	24	2
280	1	3	3	3	1	3	3	1	2	20	3	2	1	1	3	1	8	2	28	3
281	3	2	1	3	2	1	3	2	3	20	3	1	2	3	2	3	11	3	31	3
282	2	3	3	1	2	2	1	2	3	19	3	3	1	3	1	2	10	3	29	3
283	2	1	2	1	3	1	3	2	2	17	3	3	3	2	2	3	13	3	30	3
284	2	1	1	2	1	3	2	1	2	15	2	2	2	1	2	3	10	3	25	2
285	1	2	3	1	2	3	3	2	1	18	3	2	1	1	3	1	8	2	26	2
286	1	2	2	2	3	3	2	2	3	20	3	3	2	3	3	1	12	3	32	3
287	3	3	2	1	1	3	1	2	3	19	3	2	3	3	3	2	13	3	32	3
288	2	3	1	3	1	2	2	2	3	19	3	1	2	2	1	2	8	2	27	3
289	3	1	2	2	1	3	2	1	3	18	3	3	1	1	3	3	11	3	29	3
290	1	3	1	1	3	1	2	3	2	17	3	2	1	2	2	3	10	3	27	3
291	3	1	1	3	2	2	1	3	2	18	3	1	1	3	1	2	8	2	26	2
292	3	2	1	2	3	1	1	3	1	17	3	3	3	2	2	1	11	3	28	3
293	3	3	3	2	3	1	3	3	3	24	4	3	1	1	2	3	10	3	34	3
294	3	1	1	3	1	2	1	3	3	18	3	2	1	3	1	2	9	3	27	3
295	1	1	1	1	3	1	2	1	2	13	1	2	1	2	1	2	8	2	21	1
296	2	2	3	2	1	3	1	2	1	17	3	1	1	2	1	3	8	2	25	2
297	2	2	3	2	3	3	2	3	2	22	3	3	2	2	3	3	13	3	35	3
298	1	1	1	2	2	1	2	2	3	15	2	3	3	2	2	3	13	3	28	3
299	1	1	3	1	1	2	1	1	2	13	1	1	3	2	3	2	11	3	24	2
300	3	1	1	3	1	1	1	1	3	15	2	1	1	1	1	2	6	1	21	1

301	2	3	3	3	1	1	3	3	1	20	3	3	3	3	3	2	14	4	34	3
302	3	2	1	2	2	2	3	1	1	17	3	1	2	3	1	1	8	2	25	2
303	1	3	3	3	1	2	2	3	1	19	3	3	3	2	3	3	14	4	33	3
304	3	1	2	1	1	3	1	2	1	15	2	1	1	3	1	1	7	1	22	2
305	3	1	3	3	3	3	3	1	2	22	3	2	1	2	3	1	9	3	31	3
306	2	3	1	3	1	1	1	2	3	17	3	1	1	1	2	3	8	2	25	2
307	3	3	2	1	3	3	2	3	1	21	3	2	3	2	1	1	9	3	30	3
308	3	2	2	2	1	3	1	3	2	19	3	1	1	2	1	3	8	2	27	3
309	3	3	3	1	2	1	3	3	2	21	3	1	1	1	3	1	7	1	28	3
310	1	1	1	3	3	1	1	1	2	14	2	3	3	2	1	2	11	3	25	2
311	2	2	2	2	3	1	1	1	3	17	3	1	1	3	2	3	10	3	27	3
312	2	2	1	2	2	2	2	1	3	17	3	3	2	1	3	1	10	3	27	3
313	1	1	3	1	1	2	3	2	3	17	3	3	3	1	2	1	10	3	27	3
314	3	2	2	3	2	3	3	3	2	23	3	2	1	3	1	1	8	2	31	3
315	3	2	3	2	1	1	1	3	1	17	3	1	1	2	2	1	7	1	24	2
316	3	2	1	1	3	3	1	1	1	16	2	3	3	3	3	3	15	4	31	3
317	1	3	1	2	2	2	2	3	2	18	3	3	1	2	1	1	8	2	26	2
318	2	1	1	2	1	3	3	3	3	19	3	2	1	3	1	2	9	3	28	3
319	2	2	3	1	3	1	2	3	1	18	3	2	1	1	2	3	9	3	27	3
320	2	2	2	1	1	3	1	1	1	14	2	1	3	2	3	3	12	3	26	2
321	3	1	1	1	1	3	2	1	1	14	2	1	2	3	1	3	10	3	24	2
322	2	2	3	1	1	3	3	1	3	19	3	2	3	3	3	3	14	4	33	3
323	2	2	1	2	2	1	2	3	2	17	3	1	3	1	1	1	7	1	24	2
324	2	1	1	2	1	1	1	1	2	12	1	3	1	2	3	1	10	3	22	2
325	2	2	3	3	1	3	1	1	3	19	3	2	2	1	1	3	9	3	28	3
326	2	2	2	2	1	3	2	3	2	19	3	1	3	2	2	2	10	3	29	3
327	2	2	2	3	2	3	1	1	3	19	3	1	3	3	2	3	12	3	31	3
328	2	3	1	1	3	1	2	3	1	17	3	3	1	3	2	1	10	3	27	3

329	2	2	1	1	3	3	2	3	1	18	3	1	1	2	3	1	8	2	26	2
330	1	3	2	3	3	3	2	3	3	23	3	1	2	3	2	2	10	3	33	3
331	1	3	2	3	3	2	2	3	3	22	3	1	1	3	3	3	11	3	33	3
332	3	3	3	3	3	2	2	2	1	22	3	3	1	1	3	3	11	3	33	3
333	1	2	1	2	1	1	1	2	2	13	1	2	1	2	2	1	8	2	21	1
334	1	3	1	2	3	1	3	3	3	20	3	3	1	2	2	1	9	3	29	3
335	2	3	2	3	3	1	1	3	3	21	3	2	1	2	3	3	11	3	32	3
336	1	2	3	1	3	3	3	3	1	20	3	1	1	2	3	3	10	3	30	3
337	3	2	1	1	3	1	3	3	2	19	3	3	2	2	2	2	11	3	30	3
338	3	3	1	3	1	1	2	3	3	20	3	1	2	2	1	3	9	3	29	3
339	1	2	2	3	3	1	3	1	1	17	3	3	2	3	3	1	12	3	29	3
340	2	2	3	2	3	2	3	1	3	21	3	3	2	2	1	3	11	3	32	3
341	1	1	2	1	2	3	2	2	3	17	3	1	1	2	3	2	9	3	26	2
342	1	2	2	1	1	2	3	3	2	17	3	1	3	1	2	1	8	2	25	2
343	2	1	3	2	1	1	2	2	2	16	2	3	3	2	1	1	10	3	26	2
344	1	2	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	3	1	1	3	11	3	33	3
345	3	2	3	2	1	2	1	2	2	18	3	2	1	3	2	2	10	3	28	3
346	2	3	1	2	2	3	1	3	3	20	3	2	1	3	1	2	9	3	29	3
347	1	3	2	3	3	2	1	1	2	18	3	2	1	1	3	2	9	3	27	3
348	1	1	3	3	1	3	1	3	3	19	3	2	2	2	2	3	11	3	30	3
349	3	2	1	2	2	3	1	3	1	18	3	1	1	2	2	2	8	2	26	2
350	1	3	2	2	3	1	3	2	2	19	3	2	3	1	2	3	11	3	30	3
351	1	2	1	2	1	3	3	3	2	18	3	1	2	1	2	1	7	1	25	2
352	3	3	3	2	1	1	1	3	3	20	3	2	2	1	3	3	11	3	31	3
353	2	3	3	2	3	2	2	1	1	19	3	3	2	2	1	3	11	3	30	3
354	2	3	3	1	2	2	1	1	1	16	2	2	2	2	1	1	8	2	24	2
355	2	1	1	1	3	3	3	2	1	17	3	3	3	3	1	1	11	3	28	3
356	3	2	3	3	2	3	2	2	1	21	3	3	3	1	3	1	11	3	32	3

357	3	3	2	3	2	2	2	1	2	20	3	3	1	3	1	3	11	3	31	3
358	2	2	1	3	2	1	3	2	2	18	3	3	1	3	2	3	12	3	30	3
359	2	3	2	3	3	1	2	3	1	20	3	2	1	1	2	2	8	2	28	3
360	3	3	1	1	2	1	3	2	2	18	3	3	3	1	1	2	10	3	28	3
361	3	2	2	3	3	2	3	3	2	23	3	1	2	1	1	1	6	1	29	3
362	2	1	1	1	2	2	3	3	3	18	3	2	3	1	2	3	11	3	29	3
363	2	1	2	3	2	3	3	3	1	20	3	3	3	3	3	2	14	4	34	3
364	2	1	2	1	3	1	3	1	1	15	2	1	2	2	1	2	8	2	23	2
365	1	3	2	3	2	1	1	1	1	15	2	2	3	3	1	1	10	3	25	2
366	3	3	1	3	2	2	2	3	2	21	3	1	1	3	1	3	9	3	30	3
367	2	3	1	1	1	2	3	3	1	17	3	2	2	3	1	2	10	3	27	3
368	3	2	2	3	3	3	2	3	1	22	3	3	2	1	1	2	9	3	31	3
369	1	3	3	3	1	3	1	3	2	20	3	1	1	2	1	2	7	1	27	3
370	1	3	1	1	1	1	2	1	1	12	1	3	3	1	3	2	12	3	24	2
371	3	3	2	3	2	3	2	3	2	23	3	1	3	3	1	3	11	3	34	3
372	1	1	3	3	1	1	3	1	3	17	3	2	1	1	1	1	6	1	23	2
373	3	1	3	2	3	1	2	3	2	20	3	2	3	1	3	1	10	3	30	3
374	3	2	3	2	3	3	1	1	2	20	3	2	2	3	3	1	11	3	31	3
375	1	1	3	3	1	1	3	2	3	18	3	1	1	2	2	3	9	3	27	3
376	2	3	3	3	2	2	2	1	3	21	3	3	2	2	3	2	12	3	33	3
377	3	2	1	2	2	2	3	1	2	18	3	3	3	2	1	1	10	3	28	3
378	1	2	3	1	2	1	1	3	2	16	2	3	1	3	2	2	11	3	27	3
379	3	2	3	3	2	2	3	3	2	23	3	1	3	1	3	2	10	3	33	3
380	3	1	3	2	1	2	1	3	3	19	3	1	2	3	3	1	10	3	29	3
381	3	2	3	3	2	1	1	1	3	19	3	3	3	1	3	1	11	3	30	3
382	2	3	1	1	1	2	3	3	2	18	3	1	2	1	3	1	8	2	26	2

Anexo 7. Plan de acción para mejorar la gestión del tiempo de espera.

Objetivo

Mejorar la calidad del proceso de atención al cliente del servicio de la Clínica de la Mujer y el Niño, mediante la documentación de las actividades directrices de esta unidad.

Identificación del proceso al cual pertenece

El procedimiento descrito a continuación, pertenece al proceso de atención general en la Clínica de la Mujer y el Niño.

Base legal

- Constitución Política de Perú
- Código Penal
- Ley Orgánica de la Salud
- Ley de Derechos y Amparo del Paciente
- Código de la Salud
- Ley del Anciano

Normas Generales

La Clínica de la Mujer y el Niño deberá contar con personal de perfil idóneo para evaluar el tipo de gravedad y dirigir el cauce del paciente dentro de la unidad.

Todo ingreso de pacientes en el triaje, calificado o no como emergencia, deberá ser documentado debidamente en registros de ingreso y atención médica de pacientes y demás formatos autorizados por el Ministerio de Salud Pública.

Para el ingreso de pacientes, el personal que atienda en primera instancia hará exigible al mismo o su acompañante, si existiese, la identificación e información de la situación que presenta el paciente, para registrarlo en el formato respectivo. Así mismo, se les requieren los objetos personales y los de valor, los cuales se entregarán

posteriormente, ya sea al familiar o personal de Trabajo Social para su resguardo quedando registro de ello.

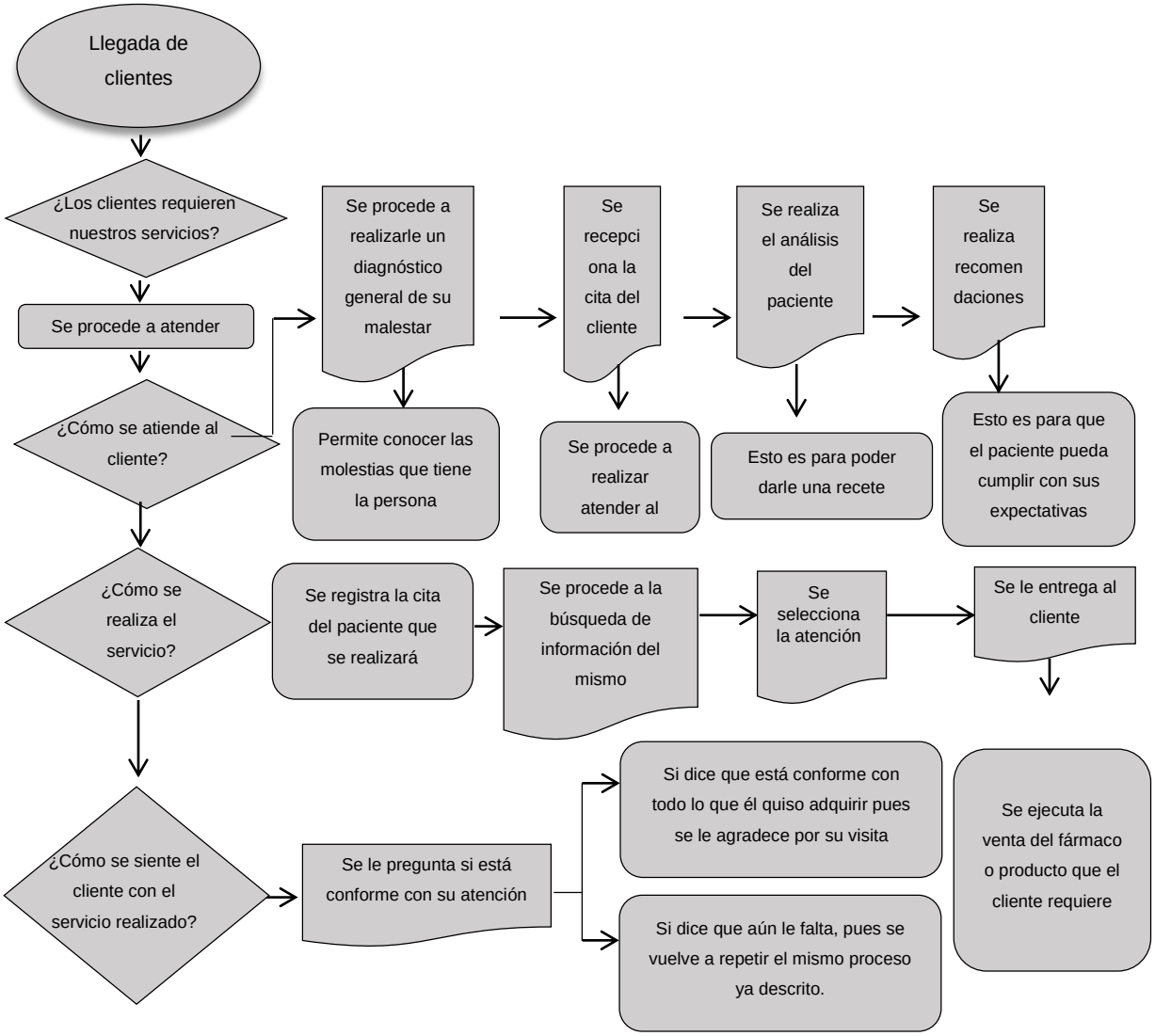
La permanencia de los pacientes en la zona de observación del área no podrá exceder las cuarenta y ocho horas.

El ticket de pago por consulta deberá obligatoriamente adjuntarse a los registros de ingreso del paciente. En caso de existir exenciones o descuentos concedidos por el departamento de Trabajo Social, deberá anexarse el documento respectivo adicionalmente.

El médico tratante deberá solicitar todos los estudios necesarios a efecto de establecer el diagnóstico y tratamiento adecuado para el paciente.

El personal de turno del área de emergencia deberá actualizar el formato de evolución e informar diariamente a las personas interesadas sobre el estado de salud del paciente.

Flujograma del proceso de atención al cliente.



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla se muestra el flujograma del proceso de atención al cliente, este flujograma refleja los pasos que debe realizar el personal de la Clinica de la Mujer y el Niño para reducir los elevados tiempos de espera

Detalle de actividades

No.	Responsable	Actividad
1	Paciente/Acompañante	Solicita atención ambulatoria en el counter de

		la sala de espera del área de admisión.
2	Personal de laSala de Espera	Recibe al paciente, obtiene información básica y la registra en la Bitácora de consultas
3	Médico de Triaje	Si el paciente debe ser atendido, ordenar el pago de la consulta al paciente en Caja, donde se le asigna un número de turno: caso contrario se registra en Hoja de Traslado, la atención preliminar del paciente y se lo deriva al área o casa asistencial que deba atenderlo.
4	Paciente/ Acompañante	Entrega copia del ticket de consulta pagado al postgradista y conserva el original.
5	Médico Postgradista	Procede con la apertura de expediente del paciente ingresado, adjuntando copia del ticket de pago de consulta y Registro de Admisión.
6	Paciente	Es enviado a la zona de Observación con el expediente de ingreso.
7	Médico Residente (Zona de Observación)	Recibe al paciente y asigna una cama para su permanencia.
8	Médico Residente (Zona de Observación)	Ordena realizar a interno de medicina yenfermera de turno, los procedimientos necesarios para estabilización del paciente en

		la zona de Observación.
9	Médico Residente (Zona de Observación)	Evalúa Hoja de Evolución del Paciente y decide su alta o derivación al área de Hospitalización de la casa asistencial mediante Hoja de Traslado, adjuntando copia de Registro de Admisión, ticket de pago de consulta y Hoja de Evolución del paciente.
10	Paciente	Recibe el alta del médico residente de la zonade observación mediante Hoja de Autorización de Salida (original y copia), donde se detalla los servicios a pagar.
11	Paciente	Procede con el pago en Caja de los valoresadeudados.
12	Caja	Recibe original de Hoja de Autorización deSalida y emite factura por los servicios adeudados por el paciente.
13	Paciente	Cancela su ticket en Caja y aguarda su turno en la Sala de Espera.
14	Médico Residente	Recibe al paciente valorado de la Zona de Consultorios, analiza el Registro de Admisióny procede con la aplicación del protocolo de atención adecuado.
15	Médico Residente	Realiza acciones necesarias para mantener estable al paciente y con base a como responda éste al tratamiento, define canalización a la zona de observación u otras áreas de la clínica como cirugía o quirófano mediante el llenado de la Hoja de Evolución del Paciente.

16	Médico Residente (Zona de Observación)	Prepara Hoja de autorización de salida delpaciente y ordena el pago de los valores adeudados.
17	Paciente	Recibe el alta del médico residente de la zona de observación mediante Hoja de Autorización de Salida (original y copia), donde se detalla los servicios a pagar.
18	Paciente	Procede con el pago en la Caja de los valoresadeudados o acude al Área de Trabajo Social para obtener exención.
19	Interno de Medicina	Proporciona Formulario de Evaluación de Atención al Paciente, espera por su llenado yarchiva la información.
20	Caja	Recibe original de Hoja de Autorización de Salida y emite factura por los servicios adeudados por el paciente.

Cronograma de capacitaciones.

N°	Nombre De La Capacitación	Responsable	Duración	ENE	FEB	MAR	ABL	MAY	JUN
1	Atención medica en tiempos de covid-19	Tesista Malo y Serrano	3 HORAS	P					
2	Manejo de tiempos en los procesos de atención	Tesista Malo y Serrano	4 HORAS			P			
3	Plan de Contingencia	Tesista Malo y Serrano	1HORA	P					
4	Inducción y Re inducción de Personal	Tesista Malo y Serrano	1 HORA		P				
5	Seguridad Hospitalaria	Tesista Malo y Serrano	1 HORA		P				
6	Seguridad del paciente sobre Insumos hospitalarios	Tesista Malo y Serrano	2 HORAS				P	P	P
7			2 HORAS				P		

	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Tesista Malo y Serrano		
8	Herramientas para la gerencia de Talento Humano	Tesista Malo y Serrano	2 HORAS	P
9	Liderazgo	Tesista Malo y Serrano	2 HORAS	P
10	Normas de Control Interno	Tesista Malo y Serrano	3 HORAS	P

Fuente: Elaboración propia.

En la empresa se está planteando realizar estos incentivos a través de flexibilidad horario a los que estudian y trabajan e incentivos como sesiones de relajación para aliviar el estrés después del trabajo diario.

PROCEDIMIENTO

Evaluación del Desempeño

Como parte del procedimiento de Reconocimiento e Incentivo al Trabajador, se inicia mediante la Evaluación del Desempeño gestionado por parte de Recursos Humanos y Gerencia General, cuya frecuencia de medición es de 6 meses.

El grupo para evaluar son los trabajadores mediante el registro Posteriormente, recolectan las pruebas y se obtienen los resultados, los cuales son gestionados por Recursos Humanos. La persona que obtenga mayor puntaje en la evaluación es la persona elegida a ser reconocida.

Incentivos y premiaciones

Los incentivos y/o premiaciones se darán al primer puesto de la evaluación semestral del desempeño, el ganador será determinado luego del término de toda la evaluación.

El incentivo es gestionado por el área de Administración, el cual consiste en la entrega de un diploma de reconocimiento. Estos incentivos deben ser gestionados hasta una semana después de la obtención de los resultados de la evaluación.

Difusión de los resultados

El nombre del trabajador que sea el primer puesto en la Evaluación semestral del Desempeño será publicado en el Periódico Mural, situado en las instalaciones de la clínica. Adicionalmente, se difundirá por correo electrónico su nombre a cargo de Administración.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "

La gestión del tiempo de espera en usuarios de la Clínica De La Mujer y El Niño, Nuevo Chimbote – 2021", cuyos autores son MALO CASTRO EDGAR, SERRANO RONCAL CYNTHIA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

CHIMBOTE, 01 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO **DNI:** 44137812 **ORCID:** 0000-0001-8314-2634	Firmado electrónicamente por: SLLANOSJF el 01-12-2021 17:07:48

Código documento Trilce: TRI - 0202077

INVESTIGA UCV