



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

**TESIS**

TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA  
ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED, DEL CENTRO DE  
SALUD SAN MARCOS – ANCASH, 2024

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS  
SERVICIOS DE SALUD

**PRESENTADO POR:**

WENDY MELISSA MEZA CHILENO  
PATRICIA ESTEFANY ESCOBAR TEODORO

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

DOCENTE ASESOR

DANIELA MILAGROS ANTICONA VALDERRAMA  
CÓDIGO ORCID N.º 0000-0002-1189-4789

CHINCHA 2024

# Constancia de aprobación

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra.

SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que el/la estudiante: Wendy Melissa Meza Chileno, Patricia Estefany Escobar Teodoro, de la Facultad de ciencias de la salud, del programa académico de enfermería, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

TESIS

Titulado: "TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS – ANCASH, 2024"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



-----  
Dra. Daniela Milagros Anticona Valderrama

DNI N° 47152075

Código ORCID N.º <https://orcid.org/0000-0002-1189-4789>

- ESTA CONSTANCIA DEBE DE SER EMITIDA POR EL ASESOR, CON FECHA DENTRO DEL TALLER.

# Declaratoria de autenticidad

*Guillermo Cam Carranza*  
NOTARIO - ABOGADO

Jr. Elias Aguirre N° 146  
CHIMBOTE  
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **ESCOBAR TEODORO PATRICIA ESTEFANY**, identificado(a) con DNI N° **76142208**, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de ENFERMERÍA, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS – ANCASH, 2024**", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

15%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 21 de Noviembre de 2024

Escobar Teodoro Patricia Estefany  
DNI N.º 76142208



\*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

**CERTIFICACION A LA VUELTA**

Este Documento no ha sido Redactado en esta Notaría

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO. ART. 108 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1049

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

**SE LEGALIZAN LAS FIRMAS MAS NO EL CONTENIDO**

**CERTIFICO:** QUE LA FIRMA Y HUELLA DACTILAR DEL ANVERSO CORRESPONDE A: **PATRICIA ESTEFANY ESCOBAR TEODORO** CON DNI N° 76142208; QUIEN INTERVIENE POR PROPIO DERECHO, A SOLICITUD DE QUIEN EXTIENDO LA PRESENTE CERTIFICACIÓN. SE HA DADO CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 5° DEL DECRETO SUPREMO N° 006-2013-JUS DE LO QUE DOY FE; ASIMISMO EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR EL CONTENIDO, ARTICULO 108 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1049.- EN CHIMBOTE, A LOS VEINTIUN DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL VEINTICUATRO. =====/MCF



GUILLERMO CAM CARRANZA  
NOTARIO - ABOGADO  
CHIMBOTE



12%

Escobar Teodoro Patricia Estefany  
DNI N° 76142208

Chimbote, 21 de Noviembre de 2024

Las firmas y huellas dactilares corresponden a las responsabilidades de la investigación.

CERTIFICACION A LA VUELTA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **MEZA CHILENO WENDY MELISSA**, identificado(a) con DNI N° **77014922**, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de ENFERMERIA, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS – ANCASH, 2024**", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

DOCUMENTO NO REDACTADO EN LA NOTARÍA SPETALE  
El notario NO asume responsabilidad sobre el contenido del documento, tampoco certifica la veracidad, legalidad ni validez del acto jurídico Artículo 108 de la ley del Notariado

15% Colocar el porcentaje del turnitin

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 21 de Noviembre de 2024

  
Meza Chileno Wendy Melissa  
DNI N.º 77014922



\*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

CERTIFICACIÓN  
A LA VUELTA  




**CERTIFICO:** Que la firma que obra en el presente documento denominado DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACION, que consta de un (01) folio útil corresponde a: **WENDY MELISSA MEZA CHILENO**, identificada con Documento Nacional de Identidad número **77014922**; Se deja constancia que conforme al artículo 108 de la Ley del Notariado, el notario **NO** asume responsabilidad sobre el contenido del documento, tampoco certifica la veracidad, legalidad ni validez del documento. **Doy fe.** =====spe  
Huáraz, 22 de Noviembre de 2024. =====B-30193



  
Leandro Spetale Bojorquez  
DOCTOR EN DERECHO  
NOTARIO DE HUARAZ Reg. CNA N° 48

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme brindado salud, fuerza y ayudado en este camino académico

A mis padres Leopoldo y Ruth por su apoyo, amor incondicional, lucha, perseverancia, sacrificio, por confiar en mí, por enseñarme a nunca rendirme a pesar de las dificultades.

A los regalos más grande que me dio Dios mis hijas Daleska y Angie, las personas más importantes en mi vida que son mi más grande motivo e inspiración para salir adelante y luchar por mis metas, por su amor incondicional por ellas y para ellas todo mi esfuerzo y dedicación.

A mi novio Max quien fue mi soporte quien me brindó seguridad, apoyo y amor en todo momento. Este logro es nuestro y de nuestras pequeñas hijas para seguir cumpliendo nuestros objetivos juntos.

Patricia Escobar

A Dios por haberme brindado salud y ayudado en esta travesía  
A mis padres por su sacrificio, esfuerzo, amor incondicional por ser mis más grandes motivos para luchar por mis sueños. A mi familia por siempre a impulsarme a luchar por mis sueños y brindado su amor y apoyo incondicional

Wendy Meza

## **Agradecimientos**

En primer lugar, a Dios por brindarnos salud, bendiciones y por habernos

ayudado en este camino.

A nuestros padres por ser nuestra más grande inspiración para seguir

adelante y luchar por nuestros sueños

A mis hijas por ser mis grandes motivos y fuente de inspiración para luchar

por mi metas y objetivo esto es por ustedes mis hermosas hijas

A nuestras parejas por su amor, apoyo en este camino profesional

Atte. Las autoras

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en atención en el consultorio de CRED del Centro de salud San Marcos, 2024. Referente a su metodología fue de tipo básica, tuvo un enfoque cuantitativo, se realizó con un diseño no experimental, nivel correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 55 pacientes del consultorio CRED, del centro de salud San Marcos, 2024, la muestra fue censal, tomando a toda la población para el estudio, así mismo como técnica se utilizó la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para cada variable. Referente a los resultados se obtuvo que el 69,1% de los pacientes indicó que el tiempo que espera en el consultorio fue corto, un 23.6% indicó que el tiempo de espera fue moderado y un 7.3% mencionó que fue largo, en relación de la variable satisfacción del paciente, se observó que el 54,5% presentó un nivel de satisfacción bajo, el 36,4% un nivel de satisfacción medio y el 9,1% un nivel alto. Finalmente se concluyó que, con una correlación positiva de 0.426, y un p valor de 0.01 menor a 0.05, existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de salud San Marcos, 2024.

Palabras claves: tiempo de espera, satisfacción del paciente, atención en consultorio, servicios de salud

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction in the CRED clinic of the San Marcos Health Center, 2024. The study population consisted of 55 patients of the CRED clinic of the San Marcos 2024 health center. The sample was a census, taking the entire population for the study, the survey was used as a technique and two questionnaires for each variable were used as instruments. Regarding the results, 69.1% of the patients indicated that the waiting time at the clinic was short, 23.6% indicated that the waiting time was moderate and 7.3% mentioned that it was long. In relation to the patient satisfaction variable, it was observed that 54.5% presented a low level of satisfaction, 36.4% a medium level of satisfaction and 9.1% a high level of satisfaction. Finally, it was concluded that, with a positive correlation of 0.426, and a p value of 0.01 less than 0.05, there is a positive and significant relationship between patient satisfaction and waiting time at the San Marcos Health Center, 2024.

Keywords: waiting time, patient satisfaction, office-based care, health services

## Índice general

Portada	i
Constancia de aprobación	ii
Declaratoria de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general	viii
Índice de tablas académicas	xii
Índice de figuras	xiv
I. 1	
II. 2	
<b>2.1. Descripción del problema</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Pregunta de investigación general</b>	<b>3</b>
<b>2.3. Pregunta de investigación específicas</b>	<b>3</b>
<b>2.4. Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>2.5. Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>2.6. Justificación e importancia</b>	<b>4</b>
<b>2.7. Alcances y limitaciones</b>	<b>6</b>
III. 7	
<b>3.1. Antecedentes</b>	<b>7</b>
<b>3.2. Bases teóricas</b>	<b>11</b>
<b>3.3. Marco conceptual</b>	<b>16</b>
IV. ¡Error! Marcador no definido.	
<b>4.1. Tipo y nivel de investigación</b>	<b>17</b>
<b>4.2. Diseño de la investigación</b>	<b>17</b>

<b>4.3. Hipótesis general y específicas</b>	<b>18</b>
<b>4.4. Identificación de las variables</b>	<b>18</b>
<b>4.5. Matriz de operacionalización de variables</b>	<b>18</b>
<b>4.6. Población - muestra</b>	<b>20</b>
<b>4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información</b>	<b>20</b>
<b>4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos</b>	<b>23</b>
V. 24	
<b>5.1. Presentación de resultados</b>	<b>24</b>
<b>5.2. Interpretación de los resultados</b>	<b>37</b>
VI. 40	
<b>6.1. Análisis inferencial</b>	<b>40</b>
VII. 46	
<b>7.1. Comparación de resultados</b>	<b>46</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	55
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 2: instrumento de recolección de datos</b>	<b>60</b>
<b>Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 4: Base de datos</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 5: Evidencia fotografica</b>	<b>78</b>
<b>Anexo 6: Informe Turnitin al 28% de similitud</b>	<b>82</b>

## Índice de tablas académicas

### ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Niveles del tiempo de espera en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	24
Tabla 2	Niveles del tiempo de espera de atención de la cita en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	25
Tabla 3	Niveles del tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	26
Tabla 4	Niveles del tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	27
Tabla 5	Niveles de satisfacción del paciente en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	28
Tabla 6	Niveles de la dimensión fiabilidad de la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	29
Tabla 7	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	30
Tabla 8	Niveles de la dimensión seguridad en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	31
Tabla 9	Niveles de la dimensión empatía en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	32
Tabla 10	Contingencia de la satisfacción del paciente y tiempo de espera en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	33

Tabla 11	Contingencia de la dimensión tiempo de espera de atención en el consultorio de CRED y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	34
Tabla 12	Contingencia de la dimensión tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta de CRED y la satisfacción del paciente, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	35
Tabla 13	Contingencia de la dimensión tiempo duración de la consulta dentro del consultorio de CRED y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	36
Tabla 14	Test de Normalidad KS	40

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles del tiempo de espera en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	24
Figura 2	Niveles del tiempo de espera de atención de la cita en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	25
Figura 3	Niveles del tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	26
Figura 4	Niveles del tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	27
Figura 5	Niveles de satisfacción del paciente en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	28
Figura 6	Niveles de la dimensión fiabilidad del paciente en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024	29
Figura 7	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	30
Figura 8	Niveles de la dimensión seguridad en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	31
Figura 9	Niveles de la dimensión empatía en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	32
Figura 10	Satisfacción del paciente y tiempo de espera en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.	33
Figura 11	Contingencia de la dimensión tiempo de espera de atención en el consultorio de CRED y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos –	34

Áncash, 2024.

- |           |  |    |
|-----------|--|----|
| Figura 12 | Contingencia de la dimensión tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta de CRED y la satisfacción del paciente, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024. | 35 |
| Figura 13 | Contingencia de la dimensión tiempo de consulta dentro de consultorio de CRED del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.   | 36 |

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción del paciente es fundamental en la evaluación de la calidad del sector salud. En el centro de salud San Marcos, en el consultorio de atención CRED, uno de los factores que más influye en la satisfacción del paciente es la percepción que tienen los pacientes en el tiempo de espera que genera recibir una atención médica.

El tiempo de espera es un indicador fundamental en la experiencia del paciente, generando en él sentimientos de frustración o descontento, lo cual va directamente relacionado con su percepción al sistema de salud. Es por ello, que se quiere realizar un estudio sobre la relación que existe entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del consultorio CRED, con la finalidad de identificar la problemática para implementar estrategias de mejora que reduzcan la eficiencia operativa y aumenten la satisfacción del paciente.

Este estudio tiene como objetivo principal analizar la relación entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención en el consultorio CRED, siendo a través de esta investigación que se espera identificar los factores que inciden en los tiempos de espera prolongados que afectan al menor de edad, y cómo ello impacta en la satisfacción del paciente.

La estructura de esta tesis está dividida en 7 capítulos. En el I Capítulo, se presenta la introducción de este estudio, en el capítulo II se encuentra la descripción del problema, la pregunta general y específicas, objetivo general y específicos así como la justificación e importancia, en el capítulo III se presenta todo lo referente al marco teórico, el capítulo IV está estructurado en relación a la metodología de la investigación, se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo V se encuentra el cronograma de actividades, en el capítulo VI el presupuesto y finalmente en el capítulo VII las referencias bibliográficas.

El autor/La autora/Los autores

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

Para Parasuraman y colaboradores la satisfacción del paciente está significativamente relacionada con sus expectativas, sobre todo está enfocada en la manera en que percibe el servicio recibido y cómo se siente luego de hacer uso de él (1), así mismo con relación a la variable tiempo de espera Chapiliquen (2013) menciona que afecta significativamente en la experiencia del paciente, influyendo directamente en la percepción de cómo recibe el servicio y si ello ha cumplido sus expectativas (2).

Según la Organización mundial de la salud, la reducción de tiempos de espera es de vital importancia para lograr la mejora de la satisfacción del paciente, debido a que los largos periodos de tiempo pueden generar insatisfacción, malestar y desconfianza por parte del paciente (3,4). En Malasia dado el aumento en la demanda de citas médicas, el problema de la insatisfacción se ha desbordado, siendo una preocupación para los profesionales de la salud, es por ello que se realizó una investigación con la finalidad de determinar el grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera, concluyendo que a mayor tiempo de espera en la citas y consultas, el grado de insatisfacción se eleva a un 86% (5).

En estados unidos se realizó un estudio (6) el cual fue aprobado por el comité de ética sanitaria del hospital, recogiendo 323 cuestionarios, determinándose que el tiempo de tolerancia así como el tiempo racional, tuvieron un efecto significativo del paciente de ( $P=0.006$ ,  $P=0.043$ ,  $P=0.009$ ,  $P= 0.000$ ) llevando a un alto nivel la satisfacción del paciente, ello está relacionado con la edad, el nivel de estudio, el sexo, la cita y la experiencia hospitalaria que han tenido, siendo tomado por el gobierno con la finalidad realizar propuestas de mejora.

En el Perú (7), se realizó un estudio al hospital Rebagliati, en donde los resultados arrojaron que siete de cada diez pacientes, presentaron satisfacción al momento de la consulta, siendo las dimensiones con mayor aceptación seguridad y aspectos tangibles y empatía, sin embargo ocho pacientes de cada diez, se sentían insatisfechos con el tiempo de espera, ya que para ellos fue bastante estresante desde sacar la cita hasta llegar a la consulta debido a la constantes demoras. En el estudio realizado (8) en los establecimientos de salud peruano de los últimos diez años, se destacó que del 2014 al 2016 la demora en la atención fue el problemas más frecuente, causando indignación y malestar en los pacientes, siendo la mediana de tiempo de espera alrededor de 60 minutos.

En el centro de salud San Marcos, ubicado en Ancash- Perú, específicamente en el consultorio CRED, se ha identificado que existe una problemática recurrente, relacionada al tiempo de espera que viven los niños, al recibir una cita médica. Se le atribuye esta problemática a la alta demanda de pacientes, la mala organización administrativa, así como la limitada infraestructura y la falta de personal. Así mismo es importante mencionar que el área de ubicación geográfica y socioeconómica son factores determinantes para la accesibilidad en los servicios de salud, lo que hace aún mayor la dificultad de atención, para la población local. Por tanto, es necesario abordar esta problemática con la finalidad de mejorar la experiencia del paciente en relación con la atención médica y así garantizar una atención efectiva segura y oportuna.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cómo se relaciona el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atención en el consultorio de CRED del Centro de salud San Marcos, 2024?

## **2.3. Pregunta de investigación específica**

**P.E.1:** ¿Cómo se relaciona el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash-2024?

**P.E.2:** ¿Cómo se relaciona el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024?

**P.E.3:** ¿Cómo se relaciona el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024?

## **2.4. Objetivo general**

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente atención en el consultorio de CRED del Centro de salud San Marcos, 2024.

## **2.5. Objetivos específicos**

**O.E.1:** Identificar qué relación existe entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024

**O.E.2:** Determinar qué relación existe entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024

**O.E.3:** Identificar qué relación existe entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024

## **2.6. Justificación e importancia**

### **2.6.1. Justificación**

El presente trabajo se justificó en los siguientes puntos:

#### **Justificación teórica:**

Con la finalidad de comprender y entender esta problemática, se ha identificado diversas teorías y estudios previos que respaldan esta investigación, como la teoría de la expectativa- desconfirmación, desarrollada por Oliver en 1980, así mismo se citó la teoría del Modelo de calidad de

servicio, conocida como el modelo SERVQUAL, la cual está directamente relacionada a las dimensiones de la variable satisfacción del paciente.

**Justificación práctica:**

Este estudio es esencial para lograr identificar los posibles factores relacionados a esta problemática, así mismo facilitará datos concretos los cuales permitan reducir significativamente los tiempos de espera de los pacientes, así como lograr optimizar los procesos administrativos y de atención. Esta investigación es esencial para servir como base en el desarrollo de políticas que den solución y mejoren la calidad de atención a los pacientes, en las entidades de salud donde existan los mismos factores adversos que se tiene en el centro de salud San Marcos de la región Ancash.

**Justificación metodológica:**

En relación al enfoque de esta investigación es cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, la elección de este tipo de metodología se debe a cómo se describe la problemática, a la recolección de datos las cuales se dieron a través de cuestionarios, así mismo todos los hallazgos en esta investigación pueden ser tomados con la finalidad que se logre mejorar la gestión del tiempo de espera en entidades de salud con similares característica, en resumen esta metodología detalla de manera clara el fenómeno de estudio.

**2.6.2. Importancia**

Este estudio es relevante debido a que no sólo está relacionado a la mejora en los tiempos de espera del centro de salud, sino que también contribuye a lograr el bienestar de los pobladores, se prioriza mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción del paciente, optimizar el uso de los recursos disponibles con la expectativa que contribuyan a una gestión adecuada en el sector salud, se da gran importancia a promover una atención más equitativa e igualitaria para todos los pacientes y se promueve garantizar el libre acceso a tener servicios de salud oportunos y de alta calidad. Finalmente, esta

investigación está dada como una contribución académica y científica, brindando datos valiosos para que puedan ser tomados y estudiados por otros investigadores.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

Se consideraron los siguientes aspectos:

**Alcance Social:** la investigación está dirigida a las madres de los niños que asisten al consultorio de CRED del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024.

**Alcance espacial o geográfico:** la presente investigación se aplicó en el centro de salud San Marcos, Ancash- 2024.

**Alcance temporal:** la investigación se lleva a cabo en el año 2024.

**Alcance metodológico:** el desarrollo de la investigación se realizó a través de un enfoque cuantitativo, de tipo básica y un diseño no experimental, así mismo esta investigación será de gran importancia para futuras investigaciones relacionadas al tema.

### **2.7.2. Limitaciones**

La presente investigación está limitada debido al tipo de enfoque inclusivo en un solo centro de salud, así mismo ello está limitado a la subjetividad y la percepción de las madres de los niños, en relación con el tiempo de espera durante la atención que reciben en los consultorios de CRED.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. Antecedentes internacionales

Vásquez et al. (2019), en su artículo de investigación en México. El propósito fue analizar la satisfacción percibida por los usuarios, en relación con la prestación de servicios en el primer nivel de atención. El estudio es descriptivo-transversal, la población fue de 395 pacientes atendidos en la unidad médica de Puebla. En los resultados se resalta que la satisfacción en la consulta con el doctor fue del 65%, mientras que la atención en enfermería fue de 75%, se evidenció un bajo porcentaje en el tiempo de espera tanto para la cita médica como para el laboratorio, obteniendo un 49% en cuanto a la satisfacción percibida. Se concluye que la satisfacción a nivel general está determinada por los paciente y es mayor (9).

Acuña et al. (2022), en Ecuador, este artículo determinó la asociación entre los tiempos de espera y el nivel de satisfacción de los pacientes asegurados. Estudios descriptivos, de corte transversal, cuantitativo, se seleccionaron 1110 solicitudes, en la gestión de los años 2012 – 2014, se revisaron todos los expedientes clínicos. En relación con los resultados, el 26% de los pacientes tuvieron una espera de 4 a 5 semanas aproximadamente, siendo el 58% los pacientes que consideran aceptable esperan máximo entre 1 a 2 semanas, para la realización de alguna cita o estudio médico. Se concluye que se deben desarrollar acciones de mejora, en torno a la calidad de atención y satisfacción del paciente (10).

Zhang et al. (2023), en Estados Unidos este artículo analizó el efecto del tiempo de espera en la satisfacción del paciente y su asociación entre sus distintas formas. Fue un estudio aprobado por el comité de ética, de enfoque cuantitativo, se recogieron 323 cuestionarios, siendo el 90.4% válidos. Se obtuvieron resultados, en la satisfacción del paciente de ( $P=0.006$ ,  $P = 0.043$ ,  $P= 0.000$ ), mientras que no se evidenció en el AWT, un efecto significativo en

la satisfacción de ( $P = 0,000$ ), no se obtuvo diferencias por los datos sociodemográficos en relación con la satisfacción, no mostrando afectación en la percepción del paciente en torno a su experiencia en el sector salud. Finalmente se concluye que los tiempos de espera son subjetivos, y que ello si tiene afectación en la satisfacción de los pacientes del centro hospitalario (11).

Izquierdo et al. (2023), en Colombia, este artículo determinó la asociación entre la duración de consultas con el tiempo de espera de los pacientes y la existencia de un punto de equilibrio entre el médico y el paciente. Enfoque cuantitativo de tipo básico. Para hallar los resultados se utilizaron el tiempo de duración de cada consulta médica, para lograr así obtener la satisfacción de los pacientes, se evidenció con un 75% que aumenta la insatisfacción y estrés profesional a medida que el tiempo de espera se incrementa. Se concluye que alcanzar un punto medio entre la satisfacción del paciente y el personal de salud, es una meta plausible, pero no sencilla, se tiene que realizar propuestas de mejora y deben ser aplicadas como pruebas pilotos (12).

Kyarisiima et al. (2023). Este artículo realizado en Uganda tuvo como objetivo de estudio analizar el tiempo de espera, como indicador de la importancia de brindar una excelente calidad de servicio. Diseño de métodos mixtos, fase cuantitativa, se utilizó un registro de tiempo, para analizar los tiempos de espera para recibir los servicios. Se observó en los resultados que el tiempo de espera total fue de más de 211 minutos, identificando que los pacientes esperan un aproximado de 81,5 minutos para recibir un servicio. Concluyendo finalmente que los pacientes experimentaron largos tiempos de espera durante su visita a los centros de atención, siendo los principales factores, la gran cantidad de demanda, el escaso personal sanitario, y la falta de recursos médicos (13).

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

De la Cerna et al. (2022) el propósito de este artículo fue analizar la satisfacción del usuario relacionado al tiempo de espera en consulta externa,

de acuerdo con la metodología fue un estudio observacional, transversal de tipo transversal- descriptivo, se incluyeron datos sociodemográficos. En los resultados, se analizó covariables de interés y satisfacción, participaron 93 pacientes de 43 años, obteniendo que el 49.5% tuvo un tiempo de 6 meses desde la primera atención recibida, y el 59.1% no tenía cita, únicamente recibía terapia física, en relación con la satisfacción del paciente se obtuvo un 72.4% a nivel global. Se concluye que siete de cada diez participantes tienen una satisfacción global en las consultas y que el tiempo de espera no genera del todo una mala percepción en el paciente (7).

Bedoya et al. (2022) el objetivo de este artículo fue identificar si la razón de atención se relaciona al tiempo de espera en las entidades de salud pública, durante el temporal de COVID-19. El estudio es no experimental de corte transversal. Se analizó a 1363 pacientes, siguiendo un modelo de regresión ajustado, el tipo de variables asociadas determinaron que las personas de sexo femenino son quienes indicaron que el tiempo de espera es demasiado y genera insatisfacción (RP:2,97; IC: 1,09- 1,54). Finalmente se determinó que no se encontró relación entre el motivo de consulta y el tiempo de espera, lo que sí se confirmó es que el mayor tiempo de espera se da en los establecimientos del MINSA y la demora están relacionadas a la atención médica (14).

Arce et al. (2023) este artículo estableció la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en relación con el tiempo de espera en un servicio de emergencia del seguro. Se desarrolló un estudio analítico, de corte transversal, utilizando una muestra de 400 pacientes, como instrumentos se trabajó con el cuestionario SERVPERF. Se obtuvo como resultados en relación con la calidad de atención, en sus dimensiones tangibles valores de 49.25%, 67%, 72.25%, 54.25% y 55.75%, mientras que a la satisfacción percibida por el tiempo de espera se diagnosticó con un 50.25%, en cuanto al Rho de Spearman se obtuvo un 0.8590, siendo determinado como significativo.

Se concluye que existe una relación positiva, moderada y significativa entre las variables (15).

Rodriguez et al. (2022) este artículo identificó factores relacionados a la satisfacción del paciente, en el tiempo de espera antes de lograr su internamiento. Estudio transversal desarrollado mediante encuestas, a 149 pacientes del servicio de medicina, con un muestreo aleatorio simple, se utilizó para la recolección la encuesta del MINSA. En relación con los resultados, se logró un grado de satisfacción ya en el internamiento con un 84.60%, ello asociado a las dimensiones trato, atención, limpieza, privacidad, capacidad del personal, sin embargo, se observó una que el porcentaje más bajo se evidencio en el tiempo de espera de los pacientes. Se determina que las dimensiones asociadas a la satisfacción del paciente, tuvo una satisfacción alta a nivel general, se recomienda brindar propuestas de solución a los factores con menor porcentaje (16).

Huaman et al. (2023), este artículo determinó la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, en todas sus dimensiones. Estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo, correlacional – transversal. Se estudiaron a 60 pacientes, se encontró un Rho de 0.385, evidenciando que existe correlación entre las variables, un 58.3% mostraron un nivel de insatisfacción por el servicio, siendo las dimensiones, seguridad y accesibilidad las que se tienen que reestructurar. Se afirma que existe evidencia significativa entre la variables, es decir mientras más altos son los niveles de calidad, corresponde mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios (17).

### **3.1.3. Antecedentes locales**

No se encontraron antecedentes a nivel local

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1.1. Variable Tiempo de espera**

#### **Conceptualización de Tiempo de espera**

El tiempo de espera en cuanto a la atención del paciente, está relacionada con los pacientes que pasan a sala de espera para ser atendidos por el médico, siendo una actividad importante que muchas veces define la percepción en las encuestas de calidad (18).

En las salas de los centros de salud, los tiempos de espera, están conceptualizadas como el tiempo total que tiene el paciente antes de llegar a ser tratados por un médico, muchas veces existen factores ajenos cómo la falta de camas o aparatología que no están disponible lo cual dilata con frecuencia el tiempo de espera del paciente (8).

El tiempo de espera en los servicios médicos, está definido como el tiempo en que los pacientes pasan desde su llegada al centro de salud hasta lograr su atención, iniciando desde su registro y la cita que logran obtener, hasta ser tratados y diagnosticados por el médico (14).

#### **Teoría de la equidad relacionada al tiempo de espera del paciente**

La teoría de la equidad del autor Jhon Stace Adams, la cual fue desarrollada para un motivo organizacional en los centros de labores del individuo, está diseñada de manera que se puede aplicar significativamente en el tiempo de espera del paciente en el ámbito de salud. El autor menciona que, en esta teoría, el individuo evalúa su situación comparando sus aportes y recompensas con las de otros individuos, esto quiere decir que los pacientes evalúan su percepción comparándolo con la experiencia de otros, debido a que si siente que otros pacientes son atendidos de manera más rápida pueden sentirse frustrados y percibirlo como injusto. Se puede mencionar que las expectativas del paciente sobre el tiempo de espera no cumplen o logran superar sus expectativas siempre y cuando la perciban como justa y de calidad (19).

Esta teoría se relaciona directamente con la variable del tiempo de espera, debido a que los pacientes están en constante comparación sobre el tiempo que ellos deben esperar, sobre el tiempo que esperan otros pacientes, según esta teoría está basada en la comparación de aportes y recompensas, los cual en el ámbito de la salud se percibe en la espera percibida y la calidad de servicio recibido, si uno de los pacientes percibe que otro paciente es atendido en menor tiempo percibirá esta situación como injusta lo cual genera malestar e influye directamente en la satisfacción del paciente.

### **2.2.1.2 Dimensiones de la variable tiempo de espera**

#### **Dimensión 1 tiempo de espera en trámite de atención de la cita**

El tiempo de espera en la atención primaria está regulada según el número de días que pasan desde que se solicita la cita hasta que se recibe la consulta médica, está altamente relacionada a cómo el sistema tiene un acceso abierto y otro tipo de actividades reduce significativamente el tiempo de espera (20).

La optimización del tiempo en la espera del trámite de atención es de gran importancia debido a que mejora notablemente la satisfacción del paciente, diferentes centros de salud han implementado estrategias con la finalidad de reducir tiempos y mejorar la satisfacción en los servicios de consulta y farmacia (21).

Es considerada una de el área más importante en el centro de salud, así mismo es la que ha tenido más quejas las cuales han estado relacionadas con el tiempo de espera, ello debido a que cada paciente tiene necesidades distintas, y se tiene que definir rápidamente cuando es una emergencia y una urgencia clasificado según el grado de la necesidad de la enfermedad prevaleciente del paciente (22).

#### **D3. Tiempo de espera en Sala**

Los tiempos de espera prolongados en las instalaciones de atención médica en los centros de salud, está referida al periodo de tiempo que un paciente

pasa esperando en sala de espera antes de ser atendido por un médico, este tiempo puede estar influenciado por distintos factores, incluyendo cantidad de pacientes, eficiencia del personal médico, disponibilidad de los recursos entre otros (23).

#### **D4: tiempo de espera en Consultorio**

El tiempo de espera en consultorio se refiere al lapso que transcurre desde que el paciente se registra hasta que es atendido por el médico o personal de salud, ese tramo es un indicador de la eficiencia del servicio y la calidad de la atención ofrecida en el consultorio, la cual influencia directamente entre la satisfacción del paciente y la eficiencia del sistema (23).

Se refiere al periodo en el que un paciente pasa esperando desde que llega al consultorio hasta que lograr ser atendido por un profesional, e incluye el tiempo de espera adicional dentro del consultorio hasta que recibe atención (24).

#### **2.1.1.3 Variable Satisfacción del Paciente**

#### **2.1.1.4 Conceptualización de la Variable Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del paciente está definida como una percepción subjetiva del individuo, en referencia a la calidad de la atención y los servicios que brinda el centro de salud, este tipo de percepción está relacionada a los diversos factores como son la accesibilidad, así como la atención percibida por los miembros del personal de salud y las instalaciones en donde son recibidos los pacientes verificando si se encuentran en óptimas condiciones (18).

La satisfacción del individuo está entendida como la descripción del trato del personal el cual se da través del contacto físico y emocional del tipo de atención recibida en el centro de salud, esto está directamente relacionado con las experiencias de carácter individual, como de los aspectos de carácter técnico los cuales están relacionados a la atención y cuidado recibido en el centro de salud (19).

Se describe a la satisfacción del paciente como un tipo de evaluación personal y de tipo emocional en referencia a la atención médica percibida, las

cuales están reflejadas en las distintas experiencias de los pacientes, iniciando desde el buen ambiente de las instalaciones hasta el cuidado de la salud y el trato del personal (20).

### **Teorías de la disconformidad de Expectativas**

Esta teoría está altamente relacionada a la expectativa que tienen los clientes, específicamente en este caso los pacientes, según lo establecido por el Autor Richard L. Oliver, quien menciona que los clientes idealizan una idea del servicio antes de recibirlo, así mismo una vez recibido el servicio comparan ello con la expectativa que generaron, lo cual les permite calificar la atención percibida. Esta teoría establece que la satisfacción está altamente relacionada a un desarrollo emocional y cognitivo, en el cual la evaluación del desempeño, tienen un papel de gran importancia en el nivel de determinación de la satisfacción, así como de la insatisfacción (21).

Esta teoría se relaciona con la variable tiempo de espera, debido a que los pacientes, desarrollan una expectativa a cuanto es el tiempo en el que deberán ser atendidos, según la teoría mencionada, los pacientes van con una idea predefinida sobre el tiempo que consideran razonable en el tiempo de espera. Si ese tiempo es mucho menor al que ellos imaginaron, tienden a tener una satisfacción muy alta, sin embargo, si el tiempo es muy alto, es altamente probable que lleguen a tener fastidio e incluso muestre de distintas maneras su insatisfacción.

#### **2.1.1.5 Dimensiones de la variable satisfacción del paciente**

##### **D1. La Fiabilidad**

Está conceptualizada como la capacidad de algún tipo de sistema para desarrollar funciones, las cuales están referidas en un proceso de condiciones siendo desarrolladas en un periodo de tiempo establecido (25).

Está referida como la consistencia de una medida, siendo un proceso de condiciones similares dadas a través del tiempo en la cual se obtienen los mismos resultados (26).

## **D2. Capacidad de Respuesta**

La capacidad de respuesta está conceptualizada como efectividad con la cual una organización, responde hacia las necesidades y/o reclamos de los clientes, tomando en cuenta la rapidez, eficacia y eficiencia (1).

Es un aspecto de gran importancia en la calidad del servicio, ya que ello determina la disposición y rapidez para ayudar a los clientes a obtener un servicio rápido y de calidad (27).

## **D3. Seguridad**

La seguridad está conceptualizada como el componente principal de la satisfacción la cual influye directamente tanto en la confianza como en el tratamiento que recibe el paciente (28).

La implementación de las medidas de seguridad en el centro de labores ayuda a la reducción significativa de accidentes, logra la mejora de la productividad y le brinda la confianza necesaria al usuario para saber que recibirá un servicio seguro (29).

## **D4. Empatía**

La empatía que muestra el personal de salud es uno de los principales factores que permite lograr una atención de calidad con el paciente, debido a que influye positivamente en la satisfacción dada de manera general (28).

Diversos estudios han demostrado que cuando los profesionales de salud demuestran tener empatía, las escalas de valor de la satisfacción suben a su nivel más alto, esto debido a que los pacientes demuestran percibir una atención compasiva, personalizada y humana. (29).

## **D5 Aspectos Tangibles**

Los diversos aspectos tangibles en los centros de salud, como lo son la limpieza, la modernidad, las buenas y cómodas instalaciones, así como las distintas comodidades como la sala de espera, son de gran importancia en la

satisfacción del paciente, ya que la percepción impacta directamente en su nivel de satisfacción (30).

La satisfacción del paciente está fuertemente relacionada a los elementos tangibles, en donde se incluye el estado de los equipos médicos, la apariencia del personal, la cual influye directamente en el paciente y en su percepción (31)

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Sistema de Salud:** Es el conjunto de instituciones, organizaciones y recursos dedicados a la salud, el cual cuenta con logística e infraestructura adecuada para ofrecer un servicio de calidad a sus pacientes (15).

**Recursos humanos:** Conjunto de individuos que componen fuerzas en el ámbito laboral de una organización en el área de la economía, así mismo es la encargada de gestionar el talento y está a cargo de la supervisión para lograr los objetivos planteados (15).

**Calidad de los servicios:** Está referida al grado de satisfacción sobre las expectativas y necesidades del cliente y usuarios para lograr medir un servicio entregado el cual cumple los estándares esperados tanto de eficiencia como de eficacia (7).

**Satisfacción del paciente:** Es el indicador principal de la calidad de los servicios la cual se ve reflejada cuando se ha logrado alcanzar y superar todas las expectativas por los distintos servicios que percibió (7).

**Motivo de Consulta:** Está referida a la razón principal por la cual un paciente acude a un profesional de salud, el motivo puede incluir síntomas específicos o la necesidad de seguimiento de una condición preexistente (14).

**Duración de la consulta:** Se refiere al tiempo que tiene un paciente en la visita a un profesional de salud, durante su visita médica, esto incluye una interacción entre el paciente y el médico, así como cualquier otro procedimiento (12).

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y nivel de investigación

#### 4.1.1. Enfoque

Enfoque Cuantitativo. Es un tipo de metodología la cual se caracteriza en la recolección de datos científicos con la finalidad de obtener datos numerables y precisos, enfocándose en describir, explicar y predecir la medición de las variables (32).

#### 4.1.2. Tipo

Tipo Básica. Este tipo de investigación también denominada básica o pura, tiene como objetivo principal generar un conocimiento nuevo apoyados en la teoría, no teniendo un propósito inmediato práctico (33).

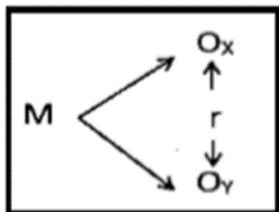
#### 4.1.3. Nivel

Nivel Correlacional .Es un nivel de estudio en el cual se tiene por objetivo determinar la asociación entre dos o más variables, pero no llegan a establecer causa- efecto, este nivel logra medir el grado de las variables de manera conjunta, es decir a medida que va cambiando la otra también establece cambios ya sea de manera positiva o negativa (34).

### 4.2. Diseño de la investigación

Diseño No experimental. En este diseño el investigador no manipula las variables, se observan y analizan tal y como ocurren, de la manera más correcta y ética posible para no colocar datos falsos (35).

**Figura 1: Diseño de la investigación**



DONDE:

M = Muestra (madres de familia que asisten al consultorio CRED)

Ox = Tiempo de espera

Oy = satisfacción del paciente

r = Relación

### **4.3. Hipótesis general y específicas**

#### ***4.3.1. Hipótesis general***

Existe relación existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de Salud San Marcos, 2024.

#### ***4.3.2. Hipótesis específicas***

### **4.4. Identificación de las variables**

***H.E. 1:*** Existe relación significativa y positiva entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024.

***H.E.2:*** Existe relación significativa entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024.

***H.E.3:*** Existe relación significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024.

#### **4.4.1. Variable independiente**

*Tiempo de espera en la atención*

##### **Dimensiones:**

D.1: Tiempo de espera de atención en la cita

D.2: Tiempo de espera en sala

D.3: Tiempo de espera en la consulta

#### **4.4.2. Variable dependiente**

*Satisfacción del Paciente*

##### **Dimensiones:**

D.1: Fiabilidad

D.2: Capacidad de respuesta

D.3: Seguridad

D.4: Empatía

D.5: Elemento Tangibles

## **4.6. Población - Muestra**

### **4.6.1. Población**

La población para este estudio es de 55 pacientes atendidos en el consultorio CRED, del centro de salud San Marcos. Es el conjunto completo de participantes, elementos u objetos que tiene una misma característica de estudio (35).

### **4.6.2. Muestra**

La muestra fueron los 55 pacientes atendidos en el consultorio CRED del centro de Salud San Marcos. Es el subconjunto de la población que participa en el estudio de investigación, mientras la muestra elegida represente de manera significativa a la población total, se obtendrán resultados verídicos, los cuales serán de provecho para el investigador y lo que pretende demostrar (36).

### **4.6.3. Muestreo**

Muestreo Censal.

## **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

### **4.7.1. Técnicas**

La técnica que se llevó a cabo en este estudio fue la encuesta para ambas variables. La encuesta es una de las técnicas más utilizadas en la investigación científica, recoge datos de manera sistemática cuyo objetivo es garantizar los resultados adecuados para el desarrollo de la investigación (37).

### **4.7.2. Instrumentos**

Los instrumentos utilizados en este estudio fue el cuestionario. Es una herramienta para la recolección de datos la cual consiste en diseñar diversas preguntas para lograr una información específica de los encuestados, el tipo de preguntas utilizadas pueden ser abiertas, cerradas o libres (38).

### **Cuestionario para evaluar el tiempo de espera en pacientes**

Con la finalidad de evaluar el tiempo de espera en pacientes que asisten al consultorio CRED, se utilizó un cuestionario diseñado en 17 preguntas, las cuales fueron estructuradas de acuerdo con las 5 dimensiones e indicadores de la variable de estudio. Antes de ser aplicado este instrumento fue previamente validado por 3 expertos del tema, seguidamente se realizó la fiabilidad con la prueba del alfa de cronbach, obteniendo un 0.825 confirmando que es un instrumento fiable.

### **Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente**

Respecto a la segunda variable, se utilizó un cuestionario diseñado en 24 preguntas, estructurado de acuerdo con las dimensiones e indicadores de la variable, el cual se aplicó a las madres de los pacientes que asisten al consultorio CRED, este instrumento fue previamente validado por 3 expertos, y se llevó a cabo la prueba de confiabilidad del alfa de crombash obteniendo un 0.697, indicando que existe fiabilidad para medir la variable.

### **Validez**

La validez está referida a la claridad, coherencia, pertinencia y relevancia que presenta el instrumento (39). Los instrumentos fueron validados por 3 expertos, un metodólogo de investigación y dos doctores en salud. Los especialistas fueron:

- Mg. Leslie Katherine Serna Landívar
- Dra. Lucia Rojas Delgado
- Dra. Maribel Rosales Armas

Las cuales luego de una revisión exhaustiva de las matrices, dimensiones, indicadores y preguntas dieron como veredicto que ambos instrumentos son aplicables.

## Confiabilidad

La confiabilidad es la prueba que determina la consistencia del instrumento, es un aspecto de vital importancia que permite asegurar que las preguntas midan el constructo de estudio (40). En ambos instrumentos se aplicó el alfa de Crombach y se obtuvo como resultados el 0.825 y 0.697 respectivamente.

### Prueba piloto de la confiabilidad del instrumento tiempo de espera

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,825	17

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

### Prueba piloto de la confiabilidad de la satisfacción del paciente

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,697	24

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

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Realizado la aplicación de las encuestas a las madres que asistieron al consultorio CRED, se utilizó el estadístico SPSS v26, para realizar la estadística tanto descriptiva como inferencial sobre el tema de estudio.

##### **Estadística descriptiva:**

Una vez aplicadas las encuestas, se comenzó a digitar las respuestas a un Excel, luego de ello la base de datos se colocó en el estadístico SPSS v26, codificando cada una de las respuestas de los participantes, se le asignó un valor, teniendo en cuenta los criterios dados. Para la tabulación se creó una base de datos asignándole puntaje a cada pregunta de los instrumentos, se obtuvieron tablas de frecuencias y porcentajes a nivel descriptivo, finalmente una vez tabulados los datos se realizaron adecuadamente las interpretaciones según correspondía.

##### **Estadística inferencial**

En esta segunda etapa del desarrollo estadístico, se inició por la prueba de normal, con la finalidad de definir qué tipo de estadístico se debe realizar en las pruebas de hipótesis, se obtuvieron datos no paramétricos, por lo tanto, se realizó la prueba de Rho de Spearman, para saber si existe correlación entre las variables de estudio.

## V. RESULTADOS

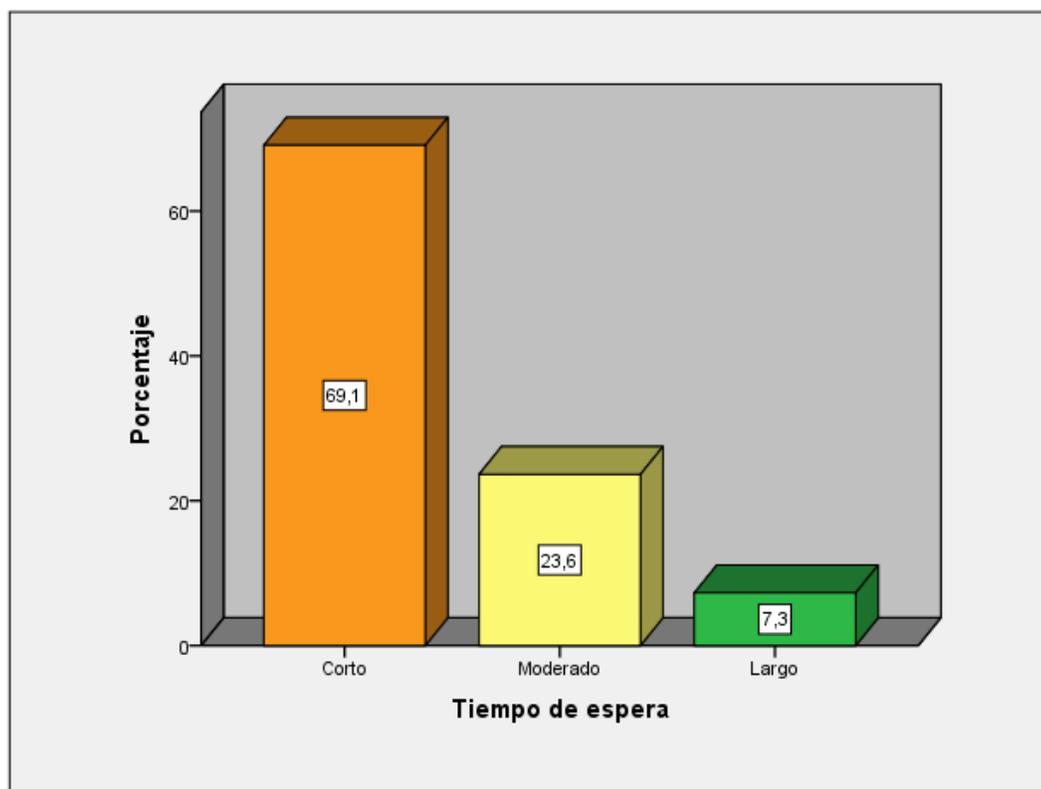
### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 1

*Niveles del tiempo de espera en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

	Frecuencia	Porcentaje
Corto	38	69,1
Moderado	13	23,6
Largo	4	7,3
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



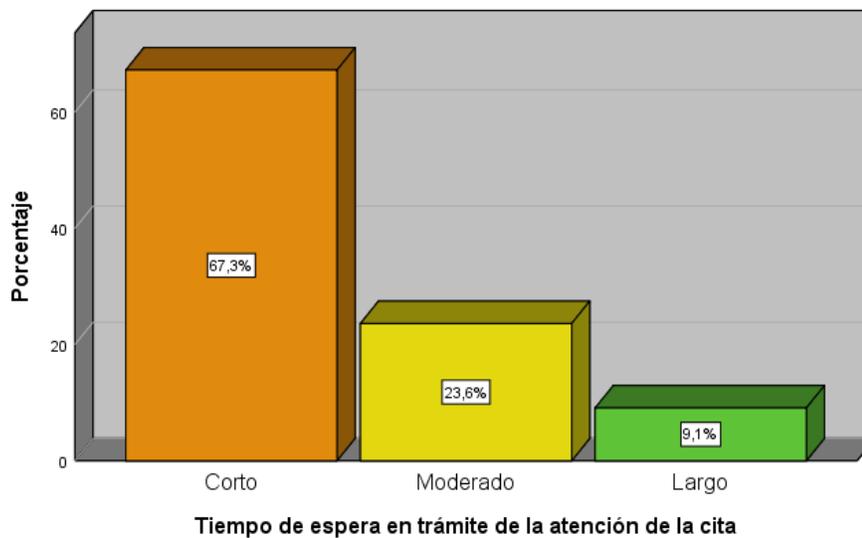
*Figura N° 1. Niveles del tiempo de espera en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 2

*Niveles del tiempo de espera de atención de la cita en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

	Frecuencia	Porcentaje
Corto	37	67,3
Moderado	13	23,6
Largo	5	9,1
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



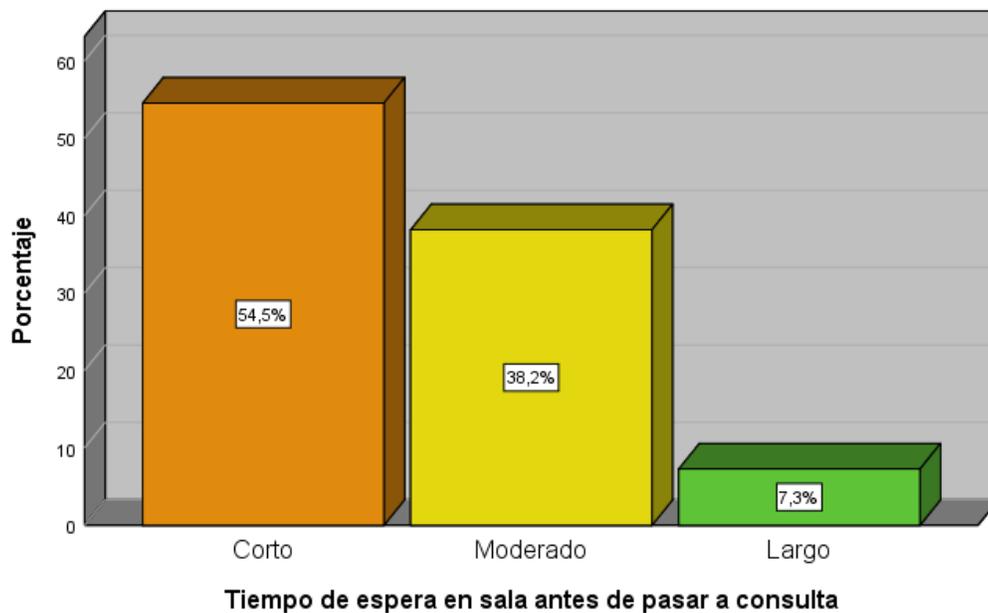
*Figura N° 2. Niveles del tiempo de espera de atención de la cita en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 3

*Niveles del tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

	Frecuencia	Porcentaje
Corto	30	54,5
Moderado	21	38,2
Largo	4	7,3
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024



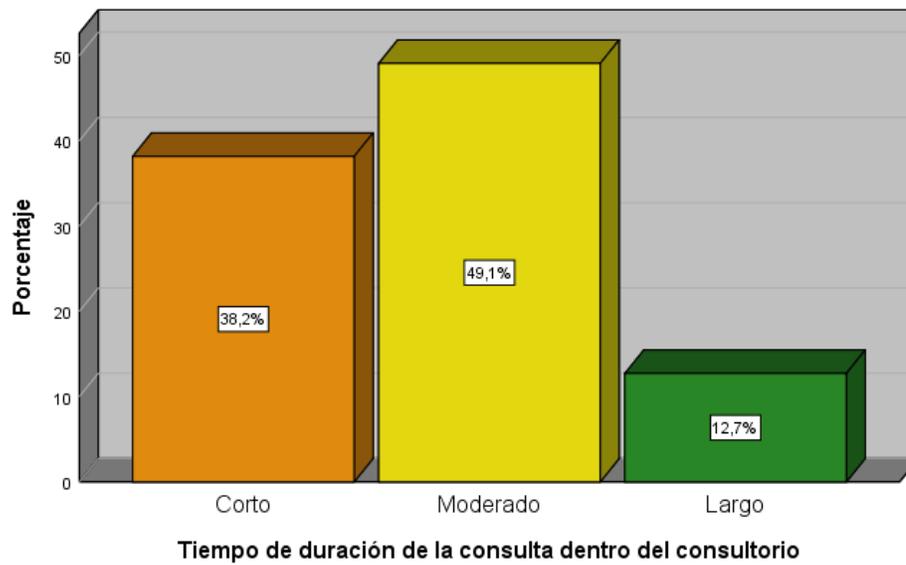
*Figura N° 3. Niveles del tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 4

*Niveles del tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

	Frecuencia	Porcentaje
Corto	21	38,2
Moderado	27	49,1
Largo	7	12,7
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024



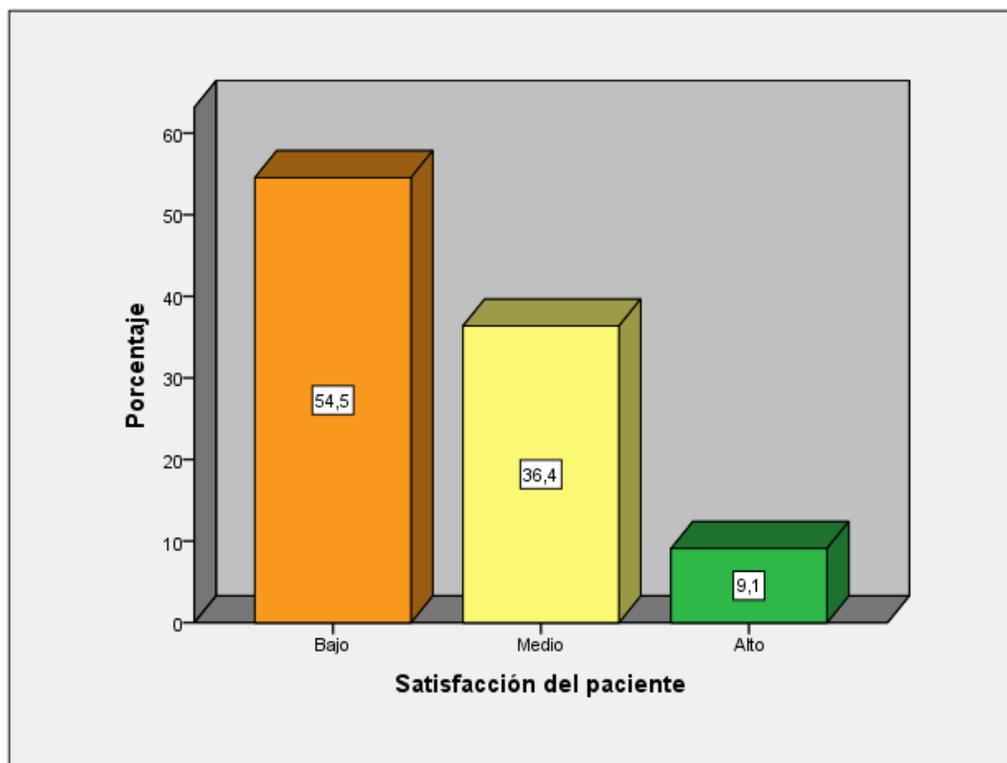
*Figura N° 4. Niveles del tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 5

*Niveles de satisfacción del paciente en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	54,5
Medio	20	36,4
Alto	5	9,1
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



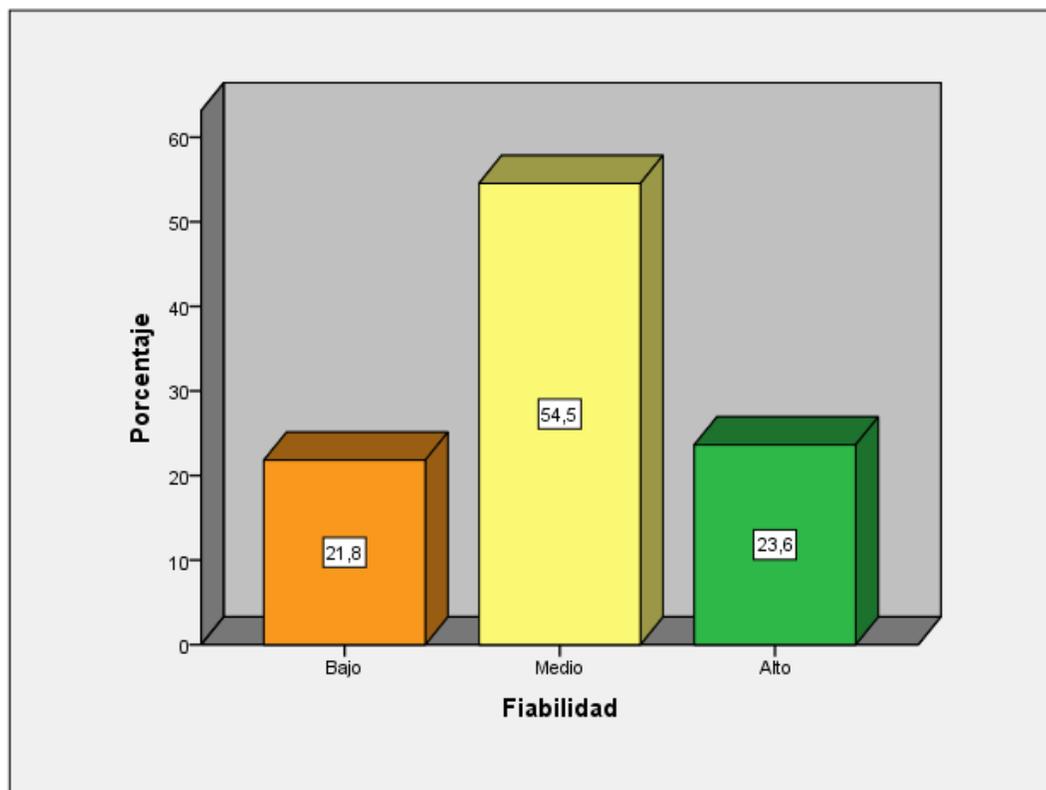
*Figura N° 5. Niveles de satisfacción del paciente en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

Tabla 6

*Niveles de la dimensión fiabilidad de la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	21,8
Medio	30	54,5
Alto	13	23,6
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



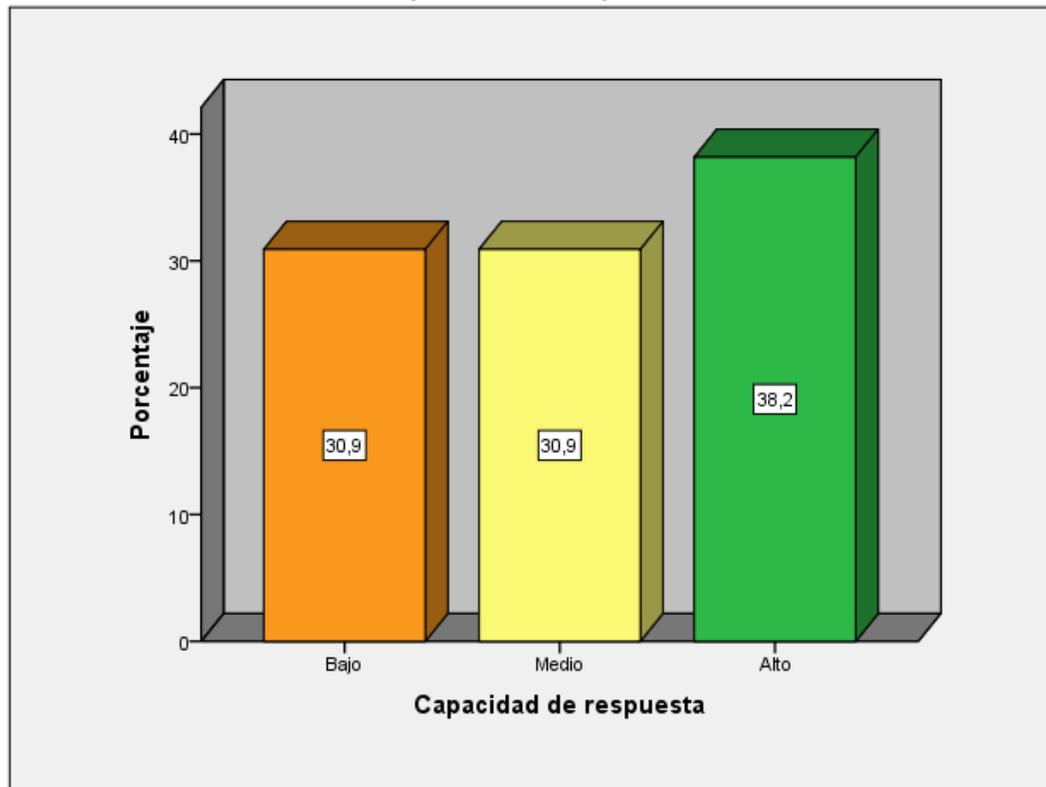
*Figura N° 6 Niveles de la dimensión fiabilidad del paciente en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

Tabla 7

*Niveles de la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	30,9
Medio	17	30,9
Alto	21	38,2
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



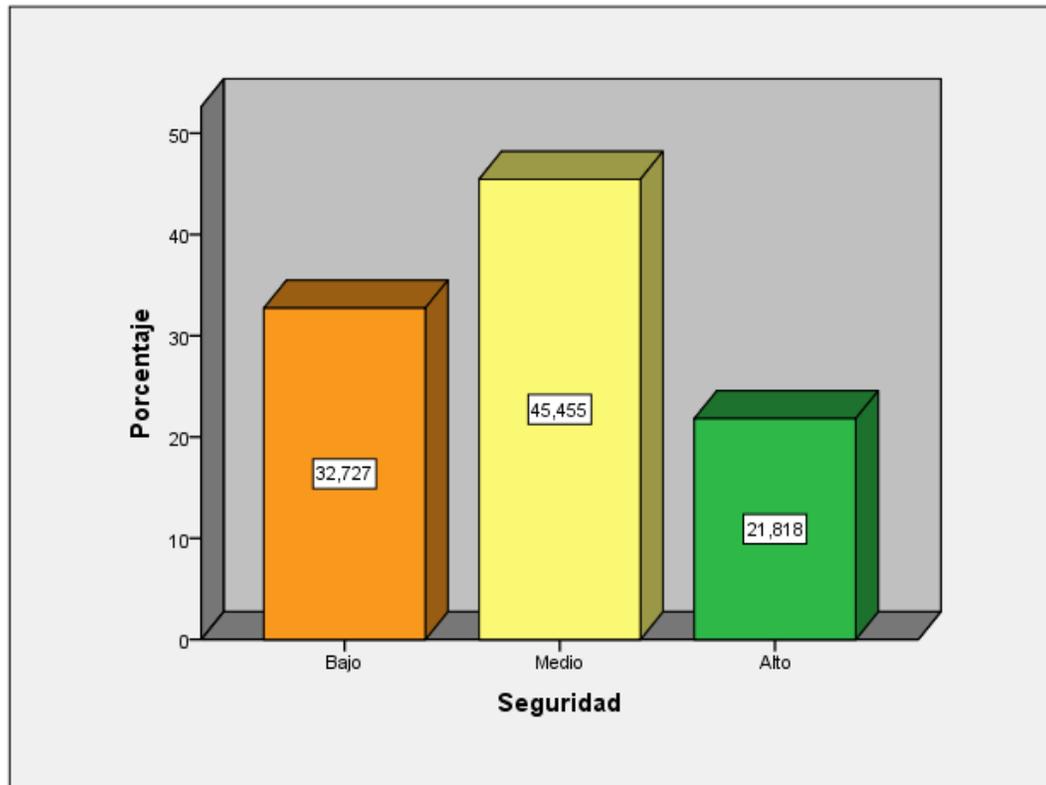
*Figura N° 7. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 8

*Niveles de la dimensión seguridad en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	32,7
Medio	25	45,5
Alto	12	21,8
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



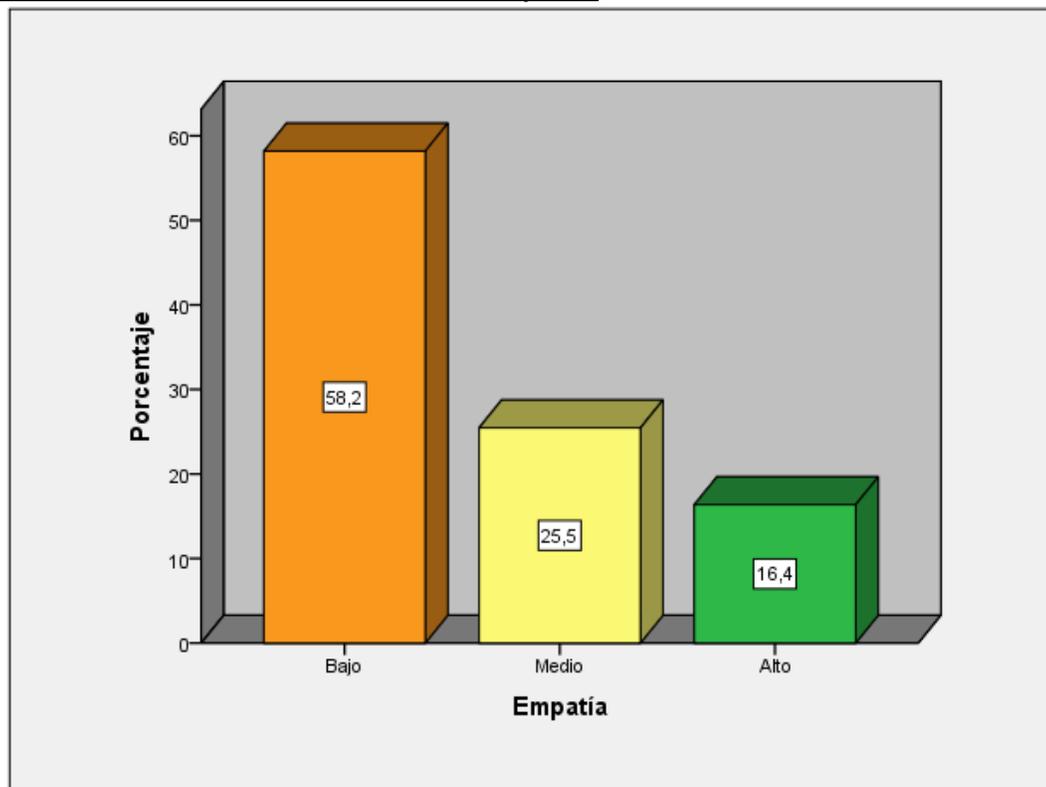
*Figura N° 8. Niveles de la dimensión seguridad en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 9

*Niveles de la dimensión empatía en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	58,2
Medio	14	25,5
Alto	9	16,4
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



*Figura N° 9. Niveles de la dimensión empatía en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

## Descripción de los niveles de la variable tiempo de espera en consulta

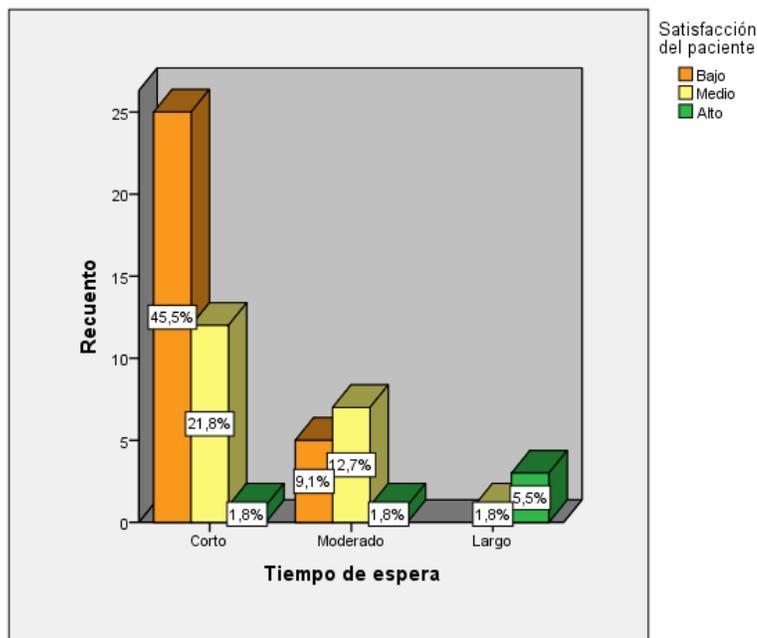
### 5.2. Tablas cruzadas

Tabla 10

*Contingencia de la satisfacción del paciente y tiempo de espera en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024*

			Satisfacción del paciente			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Tiempo de espera en consultorio	Corto	Recuento	25	12	1	38
		% del total	45,5%	21,8%	1,8%	69,1%
	Moderado	Recuento	5	7	1	13
		% del total	9,1%	12,7%	1,8%	23,6%
	Largo	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	1,8%	5,5%	7,3%
Total	Recuento	30	20	5	55	
	% del total	54,5%	36,4%	9,1%	100,0%	

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



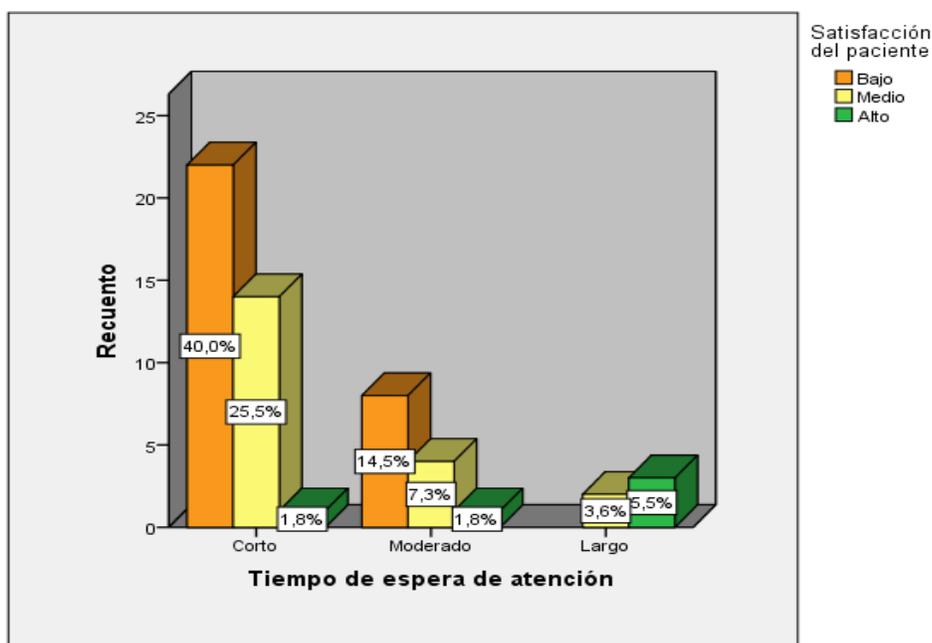
*Figura N° 10. Satisfacción del paciente y tiempo de espera en la atención en el consultorio de CRED, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 11

*Contingencia de la dimensión tiempo de espera de atención en el consultorio de CRED y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

			Satisfacción del paciente			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Tiempo de espera de atención en el consultorio	Corto	Recuento	22	14	1	37
		% del total	40,0%	25,5%	1,8%	67,3%
	Moderado	Recuento	8	4	1	13
		% del total	14,5%	7,3%	1,8%	23,6%
	Largo	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	3,6%	5,5%	9,1%
Total		Recuento	30	20	5	55
		% del total	54,5%	36,4%	9,1%	100,0%

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024



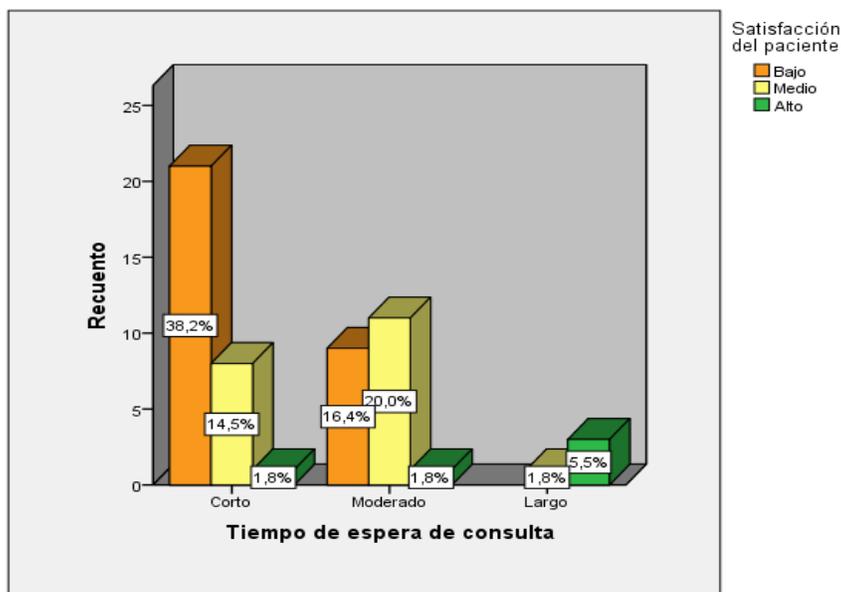
*Figura N° 11. Contingencia de la dimensión tiempo de espera de atención en el consultorio de CRED y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 12

*Contingencia de la dimensión tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta de CRED y la satisfacción del paciente, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

			Satisfacción del paciente			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Tiempo de espera de consulta	Corto	Recuento	21	8	1	30
		% del total	38,2%	14,5%	1,8%	54,5%
	Moderado	Recuento	9	11	1	21
		% del total	16,4%	20,0%	1,8%	38,2%
	Largo	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	1,8%	5,5%	7,3%
Total		Recuento	30	20	5	55
		% del total	54,5%	36,4%	9,1%	100,0%

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024.



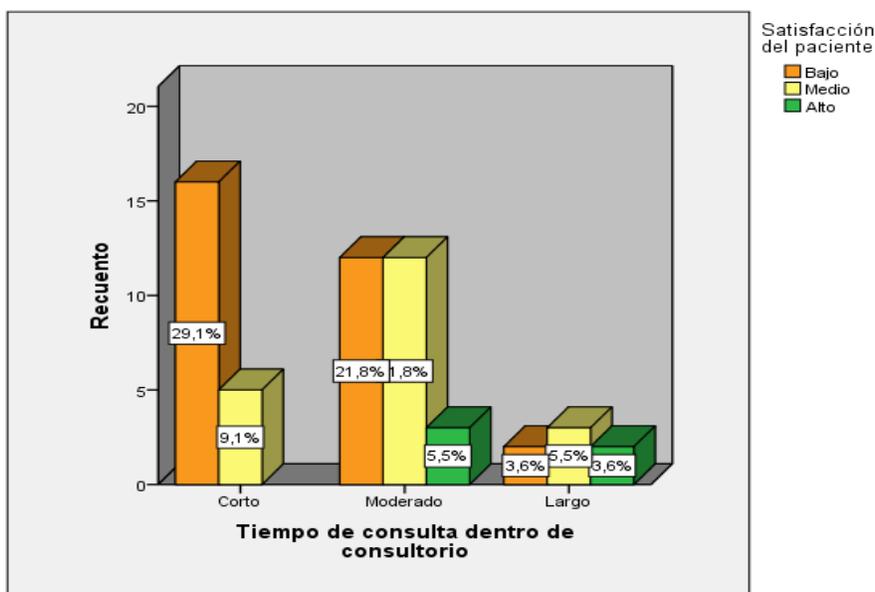
*Figura N° 12. Contingencia de la dimensión tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta de CRED y la satisfacción del paciente, del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

Tabla 13

*Contingencia de la dimensión tiempo duración de la consulta dentro del consultorio de CRED y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

		Satisfacción del paciente				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	Corto	Recuento	16	5	0	21
		% del total	29,1%	9,1%	0,0%	38,2%
	Moderado	Recuento	12	12	3	27
		% del total	21,8%	21,8%	5,5%	49,1%
	Largo	Recuento	2	3	2	7
		% del total	3,6%	5,5%	3,6%	12,7%
Total		Recuento	30	20	5	55
		% del total	54,5%	36,4%	9,1%	100,0%

Fuente: Encuesta a pacientes del Centro de Salud San Marcos, Áncash 2024



*Figura N° 13. Contingencia de la dimensión tiempo de consulta dentro de consultorio de CRED del Centro de Salud San Marcos – Áncash, 2024.*

### **5.3. Interpretación de los resultados**

De la tabla y figura 1; de la variable tiempo de espera de cita en el consultorio, se observa que el 69,1% de los pacientes indicó que el tiempo que esperó en el consultorio fue corto.

De la tabla y figura 2; de la dimensión tiempo de espera en trámite de la atención de la cita, se observa que el 67,3% de los pacientes indicó esperar un corto tiempo antes de ser atendido en cambio 23,6% indicó que el tiempo que esperó fue moderado.

De la tabla y figura 3 de la dimensión tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta en el consultorio, se observa que el 54,5% de los pacientes indicó esperar un corto tiempo antes de ser atendido en cambio 38,2% indicó que el tiempo que esperó fue moderado y solo el 7,3% que esperó un largo tiempo.

De la tabla y figura 4 de la dimensión tiempo de espera de duración en la consulta, se observa que el 38,2% de los pacientes indicó esperar un corta la duración, el 49,1% indicó que el tiempo que esperó fue moderado y solo el 12,7% que esperó un largo tiempo.

De la tabla y figura 5; de la variable satisfacción del paciente en atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Marcos, se observa que el 54,5% presentó un nivel de satisfacción bajo, el 38,4% un nivel de satisfacción medio y 9,1% nivel alto.

De la tabla y figura 6; de la dimensión fiabilidad de la atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Marcos Áncash, se observa que el 54,5% de los pacientes considera que la atención en el consultorio presentó una fiabilidad media y 23,6% indicó que la atención presentó una fiabilidad alta.

De la tabla y figura 7; de la dimensión capacidad de respuesta de la atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Marcos Áncash, se observa que el 38,2% de los pacientes, considera que es corta, el 30.9% la considera media y el 38.2% la considera alta.

De la tabla y figura 8; de la dimensión seguridad en la atención, se observa que el 32,7% de los pacientes indicaron percibir una seguridad baja en la atención del consultorio, 45,5% indicó que existió una seguridad media y el 12% consideró que existió una seguridad alta en la atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Marcos.

De la tabla y figura 9; de la dimensión empatía se observa que el 58,2% de los pacientes indicaron que había poca empatía en la atención en el consultorio CRED, EL 25,5% percibió una mediana empatía y el 16,4% de los pacientes percibió una alta empatía en la atención recibida en el consultorio CRED.

De la tabla de contingencia de la variable satisfacción del paciente y el tiempo de espera del paciente y la figura 10, se puede observar que los pacientes que esperaron un largo tiempo, el 5,5% indicaron tener una alta satisfacción, en cambio de los pacientes que esperaron un corto tiempo el 45,5% indicaron una baja satisfacción en la atención recibida, 21,8% recibieron una atención moderada y 1,8% una alta satisfacción.

De la tabla y figura 11 de la dimensión tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio de CRED, se observa que el 49,1% de los pacientes indicó que la duración de la consulta dentro del consultorio fue moderada, el 38,2% indicó que el tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio fue muy corto y el 12,7% de los pacientes indicó que el tiempo de duración de consulta dentro del consultorio fue muy largo.

De la tabla de contingencia de la dimensión tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta y la satisfacción del paciente en la figura 12, se puede observar que los pacientes que esperaron un largo tiempo en sala antes de pasar a consulta, el 5,5% indicaron tener una alta satisfacción, en cambio de los pacientes que esperaron un corto tiempo el 38,2% se encontraban poco satisfechos, el 25,5 medianamente satisfechos y solo el 1,8% de los pacientes indicaron presentar altamente satisfechos.

De la tabla de contingencia de la dimensión duración de la consulta dentro del consultorio CRED y la satisfacción del paciente en la figura 13, se puede observar que los pacientes que de los pacientes que esperaron un largo tiempo, el 3,6% indicaron tener una baja satisfacción, en cambio de los pacientes que esperaron un corto tiempo el 29,1% se encontraban poco satisfechos y el 9,1% medianamente satisfechos,

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

#### 6.1.1 Prueba de normalidad de datos

Con la prueba normalidad de datos se verificará si los datos analizados en la presente tesis presentan una distribución normal o distribución conocida, si los datos estadísticos presentan una distribución normal se usará el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman. Para ello se evaluará la distribución de los datos con las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos presentan una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos no presentan una distribución normal.

#### Regla de decisión:

Si el Sig. p valor < 0.05 entonces se rechaza la H<sub>0</sub>

Si Sig. p valor > 0,05 entonces se acepta la H<sub>0</sub>

Tabla 14

Test de Normalidad KS

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción del paciente</b>	0,152	55	0.000
Fiabilidad	0,118	55	0.000
Capacidad	0,135	55	0.000
Seguridad	0,157	55	0.000
Empatía	0,197	55	0.000
Elementos tangibles	0,272	55	0.000
<b>Tiempo de espera en consulta</b>	0,171	55	0.000
Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita	0,210	55	0.000
Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta	0,161	55	0,001
Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	0,166	55	0,001

De los resultados de la prueba de normalidad se puede observar que las variables y dimensiones analizadas presentan significancias iguales a 0,000, siendo dicho valor en todos los casos menor a la significancia de

0,005, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis de investigación, por lo que los datos no provienen de una distribución normal, siendo conveniente utilizar una estadística no paramétrica como el Rho de Spearman.

### 6.1.2 Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de Salud San Marcos, 2024.

$H_1$ : Si existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de Salud San Marcos, 2024.

Tabla 15

		Satisfacción del paciente	Tiempo de espera
Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
	Sig. (bilateral)		,001
Rho de Spearman	N	55	55
	Coefficiente de correlación	,426**	1,000
Tiempo de espera	Sig. (bilateral)	,001	
	N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 15, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de Salud San Marcos, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,426 siendo el p valor=0,01 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación

positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de Salud San Marcos, 2024.

### H.E.1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa y positiva entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa y positiva entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024.

Tabla 16

			Satisfacción del paciente	Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,273
	Satisfacción del paciente	Sig. (bilateral)	.	,044
		N	55	55
		Coeficiente de correlación	,273	1,000
	Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita	Sig. (bilateral)	,044	.
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 16, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en trámite de la atención de la cita, del centro de Salud San Marcos, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,273 siendo el p valor=0,044 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024

## H.E.2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta, y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024.

Tabla 17

		Satisfacción del paciente	Tiempo de espera de consulta	
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,423
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Tiempo de espera de consulta	N	55	55
		Coeficiente de correlación	,423	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 17, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de Salud San Marcos, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,423 siendo el p valor=0,01 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del Centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024.

### H.E.3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024.

Tabla 18

			Satisfacción del paciente	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,390
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	55	55
	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	Coeficiente de correlación	,390	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 18, se observa que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,390 siendo el p valor=0,03 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación significativa y positiva entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en la atención, en el consultorio de CRED del Centro de salud San Marcos, 2024, se obtuvo una correlación positiva de 0.426, teniendo un p valor =0.01 menor al 0.05, se acepta la hipótesis nula y se concluye que existe relación positiva entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de salud San Marcos, 2024. Similares resultados fueron encontrados en la investigación (11) en donde los autores analizaron el efecto del tiempo de espera en la satisfacción del paciente y su asociación entre sus distintas formas, concluyendo que a pesar de que los tiempos de espera son subjetivos si tienen afectación en la satisfacción de los pacientes del centro hospitalario, así mismo se menciona la investigación (12) en donde se concluyó que para alcanzar la satisfacción de los pacientes es necesario una mejora plausible en el tiempo de espera de los pacientes.

En relación con el objetivo específico uno, determina la relación significativa y positiva entre el tiempo de espera en el trámite de la cita y la satisfacción del paciente del centro de Salud San Marcos, Ancash- 2024, se obtuvo una correlación positiva de 0.273, con un p valor= 0.444 menor a la significancia de 0.005, por tanto se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación positiva entre el tiempo de espera en el trámite de la cita y la satisfacción del paciente del centro de salud, ante ello es importante mencionar lo encontrado en el artículo (15) en donde se realizó un estudio entre la asociación de la calidad de atención y la satisfacción del paciente en relación al tiempo de espera, el cual luego de un análisis a 400 paciente determinó que existe relación positiva, moderada y significativa entre las variables, confirmando lo dicho por (21) en donde se menciona que la optimización del tiempo de espera en el trámite de atención de la cita es de gran importancia para conocer notablemente la satisfacción del paciente.

Respecto al objetivo específico dos, determinar si existe relación significativa entre el tiempo de espera en sala antes de la consulta y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024, se obtuvo como correlación positiva el 0.423 siendo el p valor =0.01 menor a la significancia de 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión y la variable, en la investigación (16) se identificó los factores relacionados a la satisfacción del paciente, con el tiempo de espera, concluyendo que el tiempo de espera en sala si está asociada a la satisfacción del paciente, por ello se recomienda brindar propuestas de mejoras en esa problemática.

Finalmente, con respecto al objetivo específico tres, determinar si existe relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente en el centro de salud San Marcos. Ancash- 2024, se obtuvo una correlación de 0.390 con p valor de 0.03 menor al valor de la significancia, por ello se concluyó que existe relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente, ante esto presentamos los resultados obtenidos en el artículo (9) en donde se resalta que la satisfacción de la consulta con el doctor fue del 65%, mientras que la atención en enfermería fue de 75%, concluyendo que el nivel de satisfacción si está determinada por la atención en el consultorio.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones:

**Primera:** Se determinó, con una correlación positiva de 0.426, teniendo un p valor de 0.01 menor a 0.05, que existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de salud San Marcos, 2024.

**Segunda:** Se determinó, con una correlación positiva de 0.273, con p valor de 0.0044 menor a 0.005, que existe relación positiva y significativa entre el tiempo de espera en el trámite a la atención de cita y la satisfacción del paciente en el centro de salud San Marcos, 2024.

**Tercera:** Se determinó con una correlación de 0.423 y un p valor de 0.01 menor a la significancia de 0.05 que existe relación positiva y significativa entre el tiempo de espera en sala antes de la consulta y la satisfacción del paciente en el centro de salud San Marcos, 2024.

**Cuarta:** Se determinó que existe correlación de 0.390 y un p valor de 0.03 menor a la significancia de 0.05 evidenciando que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente en el centro de salud San Marcos, 2024.

## **Recomendaciones:**

**Primera:** Se recomienda implementar estrategias en los centros de salud, para reducir los tiempos de espera a nivel general, esto podría incluir reorganización de horarios de atención, implementación de citas en línea y la mejorar la gestión de recursos con la finalidad de asegurar que existe el personal necesario para cubrir las necesidades de la población.

**Segunda:** Se recomienda que el centro de salud inicie un proceso de digitalización para las citas, permitiendo a sus pacientes programar virtualmente y gestionar citas de manera más eficiente, logrando así reducir los tiempos de espera.

**Tercera:** Se recomienda que el director del centro de salud desarrolle un sistema de triaje más eficiente, mejorando la comunicación con los pacientes para que se pueda conocer sobre los tiempos de espera estimado y así asegurar que el flujo de pacientes sea constante y bien organizado.

**Cuarta:** Se recomienda capacitar al personal de salud para que regulen el tiempo de consulta, con la finalidad de asegurar que los pacientes reciban una atención de calidad sin demoras innecesarias, además se podrían establecer protocolos para el manejo de consultas complejas que requieran más tiempo sin afectar la cantidad de pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988;64(1):12-40.
2. Chapilliquen MG. Satisfacción de la paciente relacionada con el tiempo de espera en la atención. *Rev Salud Publica*. 2013;15(4):123-129.
3. World Health Organization. Quality of care. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-of-care>
4. Li Y, Gong W, Kong X, Mueller O, Lu G. Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. *BMC Public Health*. 2020;20(1): 1-12. Available from: <https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-08795-6>
5. Masrom SNFB, Ngor PY, Rani RM. Patient satisfaction with the waiting time and services provided at a health clinic: A pilot study. In: *AIP Conference Proceedings*. 2023.
6. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Med (United States)*. 2023;102(40):E35184.
7. De la Cerna-Luna R, Santayana-Calisaya N, Corilla-Bruno A, Valladolid-Evaristo C, Llancari-Molina W, Urrunaga-Pastor D. Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022 . Vol. 40, *Acta Médica Peruana* . scielo ; 2023. p. 128–34.
8. Murillo JP, Bellido-Boza L, Huamani-Ñahuinlla P, Garnica-Pinazo G, Munares-García O, Del-Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de

- ENSUSALUD 2014-2016 . Vol. 80, Anales de la Facultad de Medicina . scielo ; 2019. p. 288–97.
9. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín ÁJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica . Vol. 20, Revista de Salud Pública . scieloco ; 2018. p. 254–7.
  10. Nelson A-A, Vargas-Díaz Carmen I, Marlene A-A. Tiempos de espera de pacientes programados en un servicio de ecografía de consulta externa . Vol. 63, Cuadernos Hospital de Clínicas . scielobo ; 2022. p. 21–6
  11. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. Med (United States). 2023;102(40):E35184.
  12. IZQUIERDO-CONDOY JS, RUIZ-SOSA C. Duración de la consulta médica y tiempo de espera, ¿existe un punto de equilibrio para el médico y el paciente? . Vol. 39, Revista Salud Uninorte . scieloco ; 2023. p. 810–7.
  13. Kyarisiima I, Nzayirambaho M, Nkurunziza A, Twagirayezu I. Assessment of Patient Waiting Time in Primary Health Care Settings in Rwanda: A Mixed-Method Study. Rwanda J Med Heal Sci. 2024;7(1):6–21.
  14. Bedoya-Ismodes E, Ortiz-Revollar E, Mendoza-Arana P. Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19, Perú 2020 . Vol. 39, Acta Médica Peruana . scielo ; 2022. p. 254–62.
  15. Arce-Huamani MÁ, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social . Vol. 40, Acta Médica Peruana . scielo ; 2023. p. 308–13.
  16. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018 . Vol. 22, Horizonte Médico

- (Lima) . scielo ; 2022.
17. Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú . Vol. 26, Enfermería Nefrológica . scieloes ; 2023. p. 159–66.
  18. Levesque JF, Harris MF, Russell G. Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations. *Int J Equity Health*. 2013;12:18. Disponible en: <https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/1475-9276-12-18>
  19. Adams JS. Toward an Understanding of Inequity. *J Abnorm Soc Psychol*. 1963;67(5):422-436
  20. Ansell D, Crispo JA, Simard B, Bjerre LM. Interventions to reduce wait times for primary care appointments: a systematic review. *BMC Health Serv Res*. 2017;17:295. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2219-y>
  21. Kwak JK. Analysis of the Waiting Time in Clinic Registration of Patients with Appointments and Random Walk-Ins. *Int J Environ Res Public Health*. 2023;20(3):2635. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph20032635>
  22. Morley C, Unwin M, Peterson GM, Stankovich J, Kinsman L. Emergency department crowding: A systematic review of causes, consequences and solutions. *PLoS One*. 2018;13(8). Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0203316>
  23. Giroldi E, Veldhuijzen W, Dijkman A, Rozestraten M, Muris J, van der Vleuten C, van der Weijden T. Communication training and the duration of medical consultations: An observational study in general practice. *Fam Pract*. 2016;33(1):100-105. Disponible en: <https://academic.oup.com/fampra/article/33/1/100/2450457>

24. Bernedo R. Satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología – 2016. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7630>
25. IEEE Standard Computer Dictionary: A Compilation of IEEE Standard Computer Glossaries. New York: IEEE; 1990. p. 610.
26. Nunnally JC, Bernstein IH. Psychometric Theory. 3rd ed. New York: McGraw-Hill; 1994. p. 264.
27. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA. 1988;260(12):1743-1748.
28. Johnson A, Langdon R. Patient perception of safety and its impact on satisfaction: a comprehensive review. Patient Exp J. 2022;9(3):123-130.
29. Martínez-Romero A, López-García P. Impacto de las medidas de seguridad en la productividad laboral. J Occup Saf Health. 2021;15(1):67-74.
30. Hojat M, Louis DZ, Markham FW, Wender R, Rabinowitz C, Gonnella JS. Empatía de los médicos y resultados clínicos para pacientes diabéticos. Acad Med. 2011;86(3):359-364. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21248604>.
31. Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. Healthcare (Basel). 2023;11(5):639. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>.
32. Sánchez Flores FA. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos . Vol. 13, Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria . scielo ; 2019. p. 102–22.

33. Ceroni Galloso M. ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? . Vol. 76, Revista de la Sociedad Química del Perú . scielo ; 2010. p. 5–6.
34. Osada J, Salvador-Carrillo J. Estudios \_descriptivos correlacionales\_ : ¿término correcto? . Vol. 149, Revista médica de Chile . scielo.cl ; 2021. p. 1383–4.
35. Ventura-León JL. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria . Vol. 43, Revista Cubana de Salud Pública . scielocu ; 2017. p. 0.
36. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio . Vol. 35, International Journal of Morphology . scielo.cl ; 2017. p. 227–32.
37. López Tejeda V, Pérez Guarachi JF. Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica . Vol. 10, Revista de Actualización Clínica Investiga . revbol ; 2011. p. 485–9.
38. Hernández-Sampieri R, Mendoza CP. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: McGraw-Hill; 2018.
39. Kimberlin CL, Winterstein AG. Validity and reliability of measurement instruments used in research. Am J Health Syst Pharm. 2008;65(23):2276-2284. Disponible en: <https://doi.org/10.2146/ajhp070364>
40. Chaple-Gil AM, Gispert-Abreu E de los Á. Confiabilidad de instrumento sobre capacidades cognitivas de mínima intervención en cariología durante la carrera de estomatología . Vol. 36, Educación Médica Superior . scielocu ; 2022.

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS – ANCASH, 2024”								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES (cuantitativo)					
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable independiente 1: Satisfacción del paciente					
			Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
¿Cómo se relaciona la satisfacción del paciente con el tiempo de espera en la atención del Centro de salud San Marcos, 2024?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de salud, San Marcos, 2024	Determinar si existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de salud San Marcos, 2024.	Para Parasuraman y colaboradores, la satisfacción del paciente está relacionada directamente con las expectativas del paciente sobre cómo percibe un servicio recibido (2).	Según el autor la variable está evaluada a través de 5 dimensiones , que a continuación se presentan	Fiabilidad	-Cumplimiento de promesas. -Precisión en el servicio. -Consistencia del servicio.	1,2 3,4 5	Bajo ( 29-34) Medio (40-55) Alto ( 56-72)
					Capacidad de respuesta	-Disponibilidad de ayudar -Prontitud en respuestas e inquietudes	6,7,8 9,10	
					Seguridad	-Competencia del personal -Confianza en el personal.	11,12, 13, 14,15	
					Empatía	-Atención personalizada. -Comprensión de las necesidades del paciente. -Accesibilidad del personal.	15,16 17 18,19	

					Aspectos Tangibles	-Calidad de las instalaciones -Estado del equipamiento médico.	20 21,22, 23,24	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis Específicas:	Variable dependiente: Tiempo de espera					
			Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
¿Cómo se relaciona el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, con la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024?	Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024	Existe relación significativa y positiva entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024	Según Chapilliquen La variable tiempo de espera afecta significativamente la experiencia del paciente influyendo directamente en su satisfacción (1).	Según Chapilliquen la variable de puede dimensionar en 3 aspectos, los cuales se detallan a continuación	Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita	-Tiempo promedio para confirmar una cita. - Número de pasos en el proceso de cita. - Porcentaje de citas confirmadas en un tiempo determinado	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9	Corto (9-20) Moderado (21-32) Largo (33-45)
¿Cómo se relaciona el tiempo en sala de espera antes de la consulta, con la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024?	Determinar la relación que existe entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024	Existe relación significativa entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta, y la satisfacción del paciente			Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta	-Tiempo promedio en la sala de espera. -Distribución del tiempo de espera. -Tiempo de espera en ambientes adecuados	10,11, 12,13	
¿Cómo se relaciona el tiempo de atención dentro del consultorio, con la								

satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024?	Determinar la relación que existe entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024	del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024  Existe relación significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud San Marcos, Ancash- 2024						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA (cuantitativo)							
Tipo de Investigación: Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional	POBLACIÓN: 100 pacientes del centro de salud, San Marcos, Ancash- 2024  Muestra: 100 pacientes.				Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	-Duración promedio de la consulta.  -Tiempo dedicado a la consulta, versus el tiempo dedicado a procedimientos adicionales.  -Variación del tiempo de atención entre diferentes	14,15, 16,17	

	(Muestreo censal)					doctores.		
--	-------------------	--	--	--	--	-----------	--	--

## Anexo 2: instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA.

Cuestionario: Satisfacción del paciente

Instrucciones: Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque con la letra (X) en un solo recuadro de las opciones de la derecha según la siguiente escala: 1= Nunca: Cuando nunca realiza esa actividad ,2= A veces: Cuando lo realizo algunas veces ,3= Siempre: Cuando lo realizo siempre.

ASPECTOS A EVALUAR		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
<b>Dimensión 1 : FIABILIDAD</b>				
1	La enfermera cumple con realizar la higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).			
2	La enfermera cumple con registrar en el carnet de CRED de su niño(a) los resultados de peso, talla			
3	La enfermera examina de la cabeza a los pies y explica el estado de salud de su niño(a),			
4	La enfermera cumple con la aplicación de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP), tés peruanos de evaluación de desarrollo (TPED) de su niño(a) las áreas de: lenguaje, social, motora, coordinación y cognitiva según edad que corresponda			
5	La enfermera le brinda información sobre el resultado de los exámenes realizados a su niño(a)			
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3

6	La enfermera da respuesta a sus inquietudes sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño, reposo y accidentes del hogar entre otros			
7	La enfermera brinda orientación, y da respuesta a las inquietudes de la importancia de la administración del hierro y la preparación de los multimicronutrientes (chispita)según la edad del niño(a)			
8	La enfermera le brinda la orientación de cómo identificar de manera oportuna los signos de alarma de su niño(a)			

9	La enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio de su niño(a) según la edad que corresponda: Diagnóstico y control de parásitos, anemia y Test de Graham			
10	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) de manera oportuna en su respectiva historia clínica.			
<b>Dimensión 3 : Seguridad</b>		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
11	La enfermera conoce y aplica normas de seguridad según la edad de su niño (a)			
12	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño/a			
13	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención			
14	La enfermera conoce el esquema de vacuna, correspondiente según edad de su niño(a)			
15	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)			
		Nunca	A veces	Siempre

<b>Dimensión 4: Empatía</b>		1	2	3
16	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad durante la consulta			
17	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a)			
18	La enfermera le felicita por cumplir con sus controles de manera oportuna de su niño(a)			
19	La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a)			
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
20	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a), por ejemplo, cuenta con puertas biombo u otros que sirva de protección en el momento de la atención.			
21	Las condiciones físicas y el ambiente de la sala de espera son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables			

22	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)			
23	la sala de espera cuenta con algún mobiliario para cambio de pañal para su niño(a)			
24	La sala de espera del consultorio de CRED cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados.			

**¡Muchas gracias por su participación !**



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA ACADÉMICO DE  
ENFERMERÍA.

CUESTIONARIO: TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA

Instrucciones: A continuación, lea las preguntas y marque con una (x) según su experiencia.

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1.El tiempo de espera para registrar a su niño en admisión es adecuado.					
2. El tiempo de espera para la apertura de su historia clínica es adecuada					
3 El tiempo de espera para tramitar el formato único de atención es adecuada (FUA).					
4.El tiempo de espera para el ingreso de su niño al área de triaje fue inmediato					
5.El tiempo empleado por el personal del área de triaje para evaluar signos y síntomas es el adecuado.					
6.El tiempo empleado por el personal de triaje para asignarle prioridad es corto.					
7.El personal de salud le comunica el tiempo que debe esperar de acuerdo con la prioridad asignada.					
8.Considera que de acuerdo con las necesidades de su niño el tiempo que se le asigno es oportuno.					
9.El tiempo que pasa en sala de espera con su niño para ser llamado por el médico es adecuado.					
10. El tiempo para acceder a la sala de espera fue adecuado.					
11. El tiempo de espera para que su niño sea atendido por el médico se da siempre en el orden de llegada asignada en su cita.					

12. El tiempo empleado por el personal médico para realizarle sus exámenes es suficiente.					
13. El tiempo empleado por el personal médico para realizar darle un diagnóstico sobre su niño es adecuado.					
14. El tiempo empleado por el personal médico para para evaluar el estado de salud de su niño es conveniente.					
15. El tiempo desde que llega hasta que sale del consultorio es corto.					
16.El tiempo de espera para recibir su receta en farmacia es corto					
17.El tiempo de espera para la entrega de medicamento es adecuado					

**¡Muchas gracias por su participación !**

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA</b>	<b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA</b>	Código: DIPI-IEI-DIR- <b>0 4</b>
	<b>DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS</b>	Versión: <b>04</b>
		Página 71 de <b>80</b>



#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS, ANCASH - 2024

**Nombre del Experto:** Dra. Rosales Armas, Maribel

##### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna.



**Dra. Rosales Armas Maribel**  
**ENFERMERA ESPECIALISTA**  
RNE: 000140 RNM: 001554  
RNE: 016792 CEP: 06213

---

Apellidos y Nombres del validador: Rosales Armas, Maribel  
Grado académico: Doctora  
N°. DNI: 40079232

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS – ANCASH, 2024"

Nombre del Experto: Rojas Delgado Lucila

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

### III. OBSERVACIONES GENERALES

No tiene observaciones.



Apellidos y Nombres del validador: Rojas Delgado Lucía

Grado académico: Doctora

Nº. DNI: 09235762

#### Adjuntar al formato:

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS, ANCASH - 2024

**Nombre del Experto:** Metodóloga Leslie Katerine Serna Landivar

**Instrumento:** CUESTIONARIO: TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	
-----------------	--	-----------	--

### III. OBSERVACIONES GENERALES



Mg. Leslie Katherine Serna Landivar  
CIP 266030  
Metodóloga de Investigación

Apellidos y Nombres del validador: Leslie Katherine Serna Landivar  
Grado académico: Maestro  
N°. DNI: 70065730

**Adjuntar al formato:**

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### IV. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS, ANCASH - 2024

**Nombre del Experto:** Metodóloga Leslie Katerine Serna Landivar

**Instrumento:** Cuestionario: Satisfacción del paciente

#### V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	
-----------------	--	-----------	--

**VI. OBSERVACIONES GENERALES**



**Mg. Leslie Katherine Serna Landivar**  
CIP 266030  
Metodóloga de Investigación

Apellidos y Nombres del validador: Leslie Katherine Serna Landivar  
Grado académico: Maestro  
N°. DNI: 70065730

**Adjuntar al formato:**

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de ~~Operacionalización~~ de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos

## Anexo 4: Base de datos

### Variable: Satisfacción del Paciente

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1
2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1
3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1
4	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
5	1	3	1	2	1	3	2	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	3	1	1
6	1	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1
7	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	3
8	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
9	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
10	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
11	1	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
12	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1
13	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
15	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
16	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
17	1	3	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1
18	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
19	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1
20	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2
21	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
22	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2
23	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1
25	1	3	1	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1
26	1	3	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1

27	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1
28	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
29	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1
30	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1
32	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3
33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
34	1	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
38	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	3	3	3	2	1	2
39	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	3	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
43	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
44	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1
45	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
49	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
51	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1
52	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1
53	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
54	2	2	1	2	1	1	1	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
55	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1

## Variable: Tiempo de Espera

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	1	2
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	4	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	5	5
5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1
6	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1
7	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	5	4
8	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	3	4
9	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1
10	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	4	3	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	4	2	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1
16	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	4	5	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	5	1	1
19	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1
20	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5
21	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3
22	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	2	1	4	3
23	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3	4	2	2
24	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2
25	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1
26	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	5
28	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	4	4	3	2	1	3	3
30	1	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	3
31	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
32	3	5	5	1	1	1	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4
33	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
34	4	4	5	2	3	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4
35	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4
36	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3
37	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2

38	3	3	4	1	1	1	2	3	1	1	4	2	3	5	1	3	3
39	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2
40	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2
41	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	2
43	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	1
45	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
47	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2
48	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	4	1	1
49	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	1	2
50	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2
51	1	2	1	1	1	2	5	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1
52	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	3	3	1	1
53	3	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
54	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1
55	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1

**Anexo 5: Evidencia fotográfica**







UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

Resolución N°045-2020-SUNEDUCO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chincha Alta, 01 de julio del 2024

**OFICIO N°614-2024-UAI-FCS**  
**Dr. Richard Martel Quintana**  
**Director**  
**CENTRO DE SALUD SAN MARCOS**  
Presente...

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestras estudiantes se encuentran en el desarrollo de su tesis para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Las estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que las estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



**Dra. Susana Marleni Atuncar Deza**  
DECANA (F)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA



## CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

### Hace Constar:

Que, **ESCOBAR TEDDORO, Patricia Estefany** identificada con código N° 0076142208 y **MEZA CHILENO, Wendy Melissa** identificada con código N° 0077014922, ambas del Programa Académico de Enfermería, quienes vienen desarrollando la tesis denominada **"SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED, DEL CENTRO DE SALUD SAN MARCOS- ANCASH, 2024"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a las estudiantes en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 01 de julio del 2024



**Dra. Susana Marieni Atuncar Deza**  
DECANA (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA

## Anexo 6: Informe Turnitin al 28% de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**06. MEZA\_ESCOBAR.docx**

---

RECuento DE PALABRAS

**16942 Words**

RECuento DE CARACTERES

**77430 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**107 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**14.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 12, 2024 9:31 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 12, 2024 9:33 AM GMT-5**

---

### ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● **15% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
5	<b>docplayer.es</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2020-11-28</b> Submitted works	<1%
7	<b>amp.cmp.org.pe</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-12</b> Submitted works	<1%

9	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	<1%
10	<b>Rodríguez, Yanira Oria. "Conocimiento Sobre los Conceptos Básicos e..."</b> Publication	<1%
11	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-10</b> Submitted works	<1%
12	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2024-05-15</b> Submitted works	<1%
13	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Internet	<1%
14	<b>grafati.com</b> Internet	<1%
15	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Internet	<1%
16	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11</b> Submitted works	<1%
17	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-15</b> Submitted works	<1%
18	<b>Universidad de San Martín de Porres on 2024-08-19</b> Submitted works	<1%
19	<b>repositorio.umsa.bo</b> Internet	<1%
20	<b>pue.udlap.mx</b> Internet	<1%

21	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04</b> Submitted works	<1%
22	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-11</b> Submitted works	<1%
23	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Internet	<1%
24	<b>Universidad Andina del Cusco on 2024-06-13</b> Submitted works	<1%
25	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet	<1%