

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Tiempo de espera y satisfacción de la atención del cuidador de los niños
menores de 5 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del
Centro de Salud Palca 2024**

**Para optar el título profesional de:
Licenciada(o) en Enfermería**

Autores:

Bach. Bonnie Carol SANCHEZ FERNANDEZ

Bach. Renzo Giovani REFULIO SANCHEZ

Asesor:

Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA

Cerro de Pasco – Perú – 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Tiempo de espera y satisfacción de la atención del cuidador de los niños
menores de 5 años en el Consultorio de crecimiento y desarrollo del
centro de salud Palca 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Javier SOLIS CONDOR
PRESIDENTE

Mg. Cesar Ivón TARAZONA MEJORADA
MIEMBRO

Mg. Emerson Edwin LEON ROJAS
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias de la Salud Unidad
de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 003-2026

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Bonnie Carol SANCHEZ FERNANDEZ

Renzo Giovani REFULIO SANCHEZ

Escuela de Formación Profesional

ENFERMERÍA

Tesis

“Tiempo de espera y satisfacción de la atención del cuidador de los niños menores de 5 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024”

Asesor:

Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA

Índice de Similitud: 9%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 21 de enero del 2026



Firmado digitalmente por TUMIALAN HILARIO Raquel Flor De Maria FAU 20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.01.2026 08:57:59 -05:00

Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO

Directora de la Unidad de Investigación

Facultad de Ciencias de la Salud

DEDICATORIA

A Dios, por otorgarme vida, salud y la bendición de un nuevo día.

A mi hija, por ser el motor de mis días, a mi familia por su apoyo incondicional en cada paso de mi vida.

Bonnie Carol Sanchez Fernandez

A Dios, por las oportunidades diarias, a mi padre que con su esfuerzo fue posible alcanzar mis metas.

Renzo Giovani REFULIO SANCHEZ.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor Mg. Glenn ROSAS USURIAGA, por sus enseñanzas,
acompañamiento y paciencia en este proceso.

RESUMEN

En el Centro de Salud Palca – Tarma, los servicios del consultorio de Crecimiento y Desarrollo tienen como objetivo fundamental la detección temprana de los riesgos, alteraciones o trastornos que pueden presentar los niños y niñas, para facilitar el acceso oportuno a una atención integral. Sin embargo, reportes y evaluaciones preliminares han sugerido que el tiempo de espera para la atención de niños en dicho consultorio ha generado insatisfacción entre los usuarios. Por lo tanto, es necesario realizar un estudio que evalúe de forma integral el impacto del tiempo de espera en la satisfacción de la atención recibida en este grupo específico de pacientes

Los resultados del presente estudio revelan una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca. En el presente estudio concluye que existe una relación inversa (-0,564) y significativa ($p=0,001$) entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores de niños menores de 5 años esto indica que mientras mayor es el tiempo de espera, menor es la satisfacción percibida por los cuidadores. El personal del Centro de Salud de Palca debe continuar promoviendo la puntualidad en la apertura de la oficina de Admisión; así como capacitar al personal para que puedan brindar un mejor trato a los cuidadores de niños menores de 5 años.

Palabras claves: Tiempo de espera. Satisfacción de la atención del cuidador de los niños menores de 5 años. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo

ABSTRACT

At the Palca Health Center in Tarma, the Growth and Development Clinic's services have the fundamental objective of early detection of risks, alterations, or disorders that children may present, to facilitate timely access to comprehensive care. However, preliminary reports and evaluations have suggested that the waiting time for children's care at this clinic has generated dissatisfaction among users. Therefore, it is necessary to conduct a study that comprehensively evaluates the impact of waiting time on the satisfaction with the care received by this specific group of patients.

The results of this study reveal a significant relationship between waiting time and caregiver satisfaction at the Growth and Development Clinic of the Palca Health Center. This study concludes that there is an inverse (-0.564) and significant ($p=0.001$) relationship between waiting time and the satisfaction of caregivers of children under 5 years of age. This indicates that the longer the waiting time, the lower the satisfaction perceived by the caregivers. The staff at the Palca Health Center should continue promoting punctuality in the opening of the Admissions office and provide training to staff to better serve caregivers of children under 5 years old.

Keywords: Waiting time. Satisfaction with care for caregivers of children under 5 years old. Growth and Development Clinic

INTRODUCCIÓN

El tiempo de espera es un factor crítico en la percepción de la calidad de los servicios de salud, ya que afecta directamente la satisfacción de los usuarios. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), garantizar servicios de salud de calidad es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal.

En el Perú, los establecimientos de salud enfrentan desafíos similares debido a la alta demanda de servicios y la capacidad limitada de los centros para gestionar eficientemente los procesos administrativos y de atención. Estudios previos han demostrado que el tiempo de espera está relacionado con niveles de satisfacción significativamente menores, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias que optimicen el flujo de atención y reduzcan los tiempos muertos en los servicios de salud.

El presente estudio se centra en el Centro de Salud Palca, donde los cuidadores de niños menores de 5 años se enfrentan a largas esperas para recibir atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo. Este problema no solo afecta la percepción del servicio, sino también la adherencia a los controles de salud infantil. Por ello, este trabajo busca analizar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores, abordando dimensiones clave como el trámite administrativo, el tiempo antes de la consulta y el tiempo en consulta.

Este estudio no solo contribuirá a identificar las áreas críticas que impactan la satisfacción de los usuarios, sino que también proporcionará recomendaciones para mejorar la calidad de la atención en este tipo de servicios. Además, se espera que los hallazgos sirvan como base para futuras investigaciones y para el diseño de políticas que optimicen los procesos en los centros de salud rurales del país.

INDICE

Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación	3
1.2.1. Delimitación Conceptual	3
1.2.2. Delimitación Espacial.....	3
1.2.3. Delimitación Temporal.....	4
1.2.4. Delimitación Poblacional.....	4
1.3. Formulación de Problema	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos.....	5
1.4. Formulación de Objetivos	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	6
1.6. Justificación de la investigación	6
1.6.1. Justificación Teórica.....	6
1.6.2. Justificación Práctica	7
1.6.3. Justificación Metodológica	7

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	9
2.2. Bases teóricas – científicas.....	14
2.2.1. Tiempo de espera	14
2.2.2. Tiempo del trámite en admisión	14
2.2.3. Tiempo de espera antes de la consulta.....	14
2.2.4. Tiempo de atención durante la consulta.....	15
2.2.5. Satisfacción de la atención	15
2.2.6. Fiabilidad	15
2.2.7. Capacidad de respuesta	15
2.2.8. Seguridad	15
2.2.9. Empatía	16
2.2.10. Aspectos tangibles.....	16
2.2.11. Tiempo de Espera en los Servicios de Salud	16
2.2.12. Satisfacción del Usuario en los Servicios de Salud	20
2.3. Definición de términos básicos.....	23
2.4. Formulación de Hipótesis.....	24
2.4.1. Hipótesis general	24
2.4.2. Hipótesis específicas	24
2.5. Identificación de variables.....	25
2.5.1. Variable Independiente	25
2.5.2. Variable Dependiente.....	25
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	27

CAPITULO III
METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación	32
3.2. Nivel de investigación	32

3.3. Método de Investigación	32
3.4. Diseño de investigación.....	32
3.5. Población y muestra	32
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.6.1. Técnicas	33
3.6.2. Instrumentos.....	33
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	34
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Tratamiento estadístico.....	35

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	36
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	36
4.3. Prueba de Hipótesis.....	42
4.4. Discusión de resultados.....	46

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Pagina
Tabla 1. Tiempo de espera relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	36
Tabla 2. Tiempo de espera en su dimensión tiempo del trámite en admisión relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	38
Tabla 3. Tiempo de espera en su dimensión tiempo antes de la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	39
Tabla 4. Tiempo de espera en su dimensión tiempo de atención durante la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	40
Tabla 5. Tiempo de espera relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	42
Tabla 6. Tiempo de espera en su dimensión tiempo del trámite en admisión relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	43
Tabla 7. Tiempo de espera en su dimensión tiempo antes de la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	44
Tabla 8. Tiempo de espera en su dimensión tiempo de atención durante la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pagina
Gráfico 1. Tiempo de espera relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	37
Gráfico 2. Tiempo de espera en su dimensión tiempo del trámite en admisión relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	38
Gráfico 3. Tiempo de espera en su dimensión tiempo antes de la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	39
Gráfico 4. Tiempo de espera en su dimensión tiempo de atención durante la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.	41

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

Según la Organización Mundial de la Salud, las barreras organizativas como son el tiempo prolongado de espera, horas de atención inadecuadas, requisitos administrativos engorrosos, son los factores por los cuales la población no buscan atención de salud, representado por el 17,2 % de la población (1). El tiempo de espera es un factor crítico en la percepción de la calidad de los servicios de salud, especialmente en poblaciones vulnerables como los niños menores de cinco años. Estudios recientes indican que el tiempo prolongado de espera puede tener efectos negativos no solo en la satisfacción de los pacientes, sino también en la adherencia a los tratamientos y la percepción global de la atención médica recibida(2). En el ámbito pediátrico, la situación es aún más sensible, ya que los cuidadores suelen mostrar niveles más altos de frustración y estrés ante tiempos de espera prolongadas, lo cual puede afectar la relación médico-paciente y el seguimiento de las recomendaciones médicas (3). En Indonesia, en un estudio realizado por Rizany I. et al., se evaluó la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes en un hospital público, resaltando que existe una compensación entre el tiempo de espera del paciente y su satisfacción con un 59.1% (4).

En América Latina, un estudio realizado en un hospital de Ecuador por Macías I., se pudo evidenciar que el 78% de los usuarios se declararon insatisfechos, con un 94% de insatisfacción, relacionando su insatisfacción con el tiempo de espera (5); según Poma R. et al., en un estudio realizado en servicio de emergencias del Hospital Lircay – Huancavelica, se evidenció que el 73,08% de los pacientes se sintió insatisfecho con el servicio recibido, mientras que solamente el 26,92% expresó satisfacción con la atención en emergencias, mostrándose una influencia significativa del tiempo de espera en la satisfacción de los usuarios con la atención.

En el Centro de Salud Palca – Tarma, los servicios del consultorio de Crecimiento y Desarrollo tienen como objetivo fundamental la detección temprana de los riesgos, alteraciones o trastornos que pueden presentar los niños y niñas, para facilitar el acceso oportuno a una atención integral (6). Sin embargo, reportes y evaluaciones preliminares han sugerido que el tiempo de espera para la atención de niños en dicho consultorio ha generado insatisfacción entre los usuarios. Esto es preocupante, dado que la calidad percibida de la atención, medida a través de la satisfacción del paciente, juega un papel crucial en el éxito de los programas de salud pública (7,8). Diversos estudios han demostrado que la satisfacción de los pacientes depende en gran medida de la calidad de la comunicación con los profesionales de salud, la rapidez en la atención y el ambiente en el que se presta el servicio.

A pesar de la importancia del tema, en el contexto del Centro de Salud Palca – Tarma, como institución de atención primaria, no cuentan con estudios que cuantifiquen de manera precisa la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores de niños menores de cinco años. La falta de información detallada sobre este tema podría estar afectando la implementación de mejoras en los procesos y la calidad del servicio prestado. Por lo tanto, es necesario realizar un estudio que evalúe de forma integral el impacto del tiempo de espera en la satisfacción de la atención recibida en este grupo específico de pacientes, considerando que la percepción de los cuidadores sobre la atención recibida es un indicador clave de la

calidad del servicio pudiendo influir en la adherencia de los controles CRED periódicos de sus niños, afectando el desarrollo infantil y la prevención de enfermedades.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación Conceptual

Términos clave:

- **Tiempo de espera:** Se define como el período que transcurre desde que el usuario llega al establecimiento de salud hasta que recibe la atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), incluyendo las etapas de admisión, espera previa a la consulta y atención durante la consulta.
- **Satisfacción de la atención:** Se entiende como el grado de conformidad de los cuidadores respecto a la calidad del servicio recibido, evaluada a través de dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, según el modelo SERVQUAL.

Alcance:

El estudio se centra exclusivamente en analizar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores de niños menores de 5 años en el consultorio CRED. Se excluyen otros factores de calidad de atención que no estén directamente relacionados con estas variables.

1.2.2. Delimitación Espacial

Ubicación:

Centro de Salud Palca, distrito de Palca, provincia de Tarma, Perú.

Contexto:

La investigación se desarrolló específicamente en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), donde se brinda atención preventiva a niños menores de 5 años. Se evaluaron las condiciones del servicio, el flujo de atención y la experiencia de los cuidadores durante su permanencia en el establecimiento.

1.2.3. Delimitación Temporal

Período de estudio:

Año 2024.

Duración de la investigación:

El estudio tuvo una duración aproximada de 9 meses, comprendiendo desde la planificación, recolección de datos, procesamiento y análisis de resultados.

Recolección de datos:

Se realizó durante el periodo en que los cuidadores acudieron a los controles CRED, considerando la atención regular del servicio.

1.2.4. Delimitación Poblacional

Población de estudio:

Cuidadores de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca.

Características:

- Incluye padres, madres u otros responsables del cuidado del menor.
- Se consideraron usuarios que asistieron al servicio durante el periodo de estudio.

Criterios de exclusión:

- Cuidadores que no desearon participar en la investigación.
- Usuarios que no completaron adecuadamente los instrumentos de recolección de datos.

1.3. Formulación de Problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de los niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024?
- b) ¿Cuál es la relación entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de los niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024?
- c) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de los niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.
- b) Determinar la relación entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.
- c) Determinar la relación entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

1.5. Limitaciones de la Investigación

- Limitación teórica

Durante el desarrollo de la investigación se evidenció la escasa disponibilidad de antecedentes a nivel regional y local relacionados con el tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el contexto específico del Centro de Salud Palca. Esto limitó la posibilidad de realizar comparaciones más profundas con estudios similares dentro del mismo entorno, recurriendo principalmente a investigaciones nacionales e internacionales.

- Limitación temporal

Si bien el estudio se desarrolló dentro del periodo establecido para la investigación, los datos recolectados corresponden a un momento específico del año 2024, lo que limita la observación de cambios en el tiempo, como variaciones en la demanda del servicio, reorganización del personal o mejoras en la atención. Por ello, los resultados reflejan la situación en el periodo evaluado y no necesariamente en otros momentos.

- Limitación espacial

La investigación se llevó a cabo únicamente en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Palca, por lo que los resultados obtenidos son específicos de este establecimiento. Esta situación limita la generalización de los hallazgos a otros centros de salud, especialmente aquellos con diferente nivel de complejidad, infraestructura o población atendida.

1.6. Justificación de la investigación

1.6.1. Justificación Teórica

Este estudio se realiza con el objetivo de conocer y reducir el tiempo de espera y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en

el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024, ya que la falta de una adecuada organización en el Centro de Salud Palca puede afectar la atención de los usuarios. La ineficiencia en la gestión de tiempos impide una atención oportuna e integral, lo que impacta directamente en la calidad del servicio y en la salud de los usuarios. Este aspecto es crucial para mejorar la atención sanitaria, garantizando que cada paciente reciba el cuidado necesario de manera adecuada y en el momento adecuado.

1.6.2. Justificación Práctica

La investigación se justifica de manera práctica ya que está dirigida a solucionar un problema inmediato vinculado al tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca. Este inconveniente impacta directamente la calidad del servicio brindado y, por ende, la percepción de los cuidadores sobre la atención que reciben.

En particular, el estudio propone analizar el tiempo de espera como un indicador clave para mejorar la experiencia del usuario; utilizando herramientas como el modelo Servqual, se busca evaluar y optimizar la percepción de calidad de los cuidadores.

Este enfoque permitirá no solo una gestión más eficiente del tiempo y los recursos en el consultorio, sino también mejorar la práctica profesional mediante estrategias basadas en evidencia para garantizar una atención más oportuna y satisfactoria. Así, el estudio generará un impacto positivo tanto en los usuarios del servicio como en los profesionales de salud, promoviendo una atención centrada en las necesidades de los cuidadores y los niños.

1.6.3. Justificación Metodológica

En este estudio se aplicarán dos instrumentos de medición, diseñados específicamente para determinar el tiempo de espera y la satisfacción de la atención de los cuidadores de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y

Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. Estos instrumentos, Además de ser útiles para esta investigación, podrán ser aplicaciones en estudios futuros, ampliando su relevancia. La confiabilidad de los instrumentos se asegura mediante pruebas previas de consistencia interna y estabilidad, mientras que la validez se garantiza a través de la revisión de expertos en el área y su alineación con modelos teóricos reconocidos, como el modelo Servqual. La variable tiempo de espera, considerada un factor crítico que influye directamente en la percepción de la calidad del servicio, y la variable satisfacción del cuidador, fundamental para asegurar el compromiso y la adhesión a los controles CRED de los niños, serán evaluadas de manera rigurosa. Estas mediciones no solo permitirán identificar la situación actual, sino también generar un análisis sólido que respalde la toma de decisiones orientadas a políticas de mejora en el servicio del consultorio CRED del Centro de Salud Palca.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

a) Internacionales

Katarina A. (2023). Malasia. Esta investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes en la unidad ambulatoria del Hospital Gateway Sehat Mahulu Ujoh Bilang durante el año 2023. Metodología: Realizaron una investigación cuantitativa utilizando métodos descriptivos analíticos y un diseño transversal, obteniendo como resultado que, el análisis estadístico mediante la prueba de Chi Cuadrado en el programa SPSS 25, reflejado en la tabla 4.8, mostró un valor $P < \alpha$, específicamente $P (0.000) < \alpha (0.05)$, indicando una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en la unidad ambulatoria del hospital. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en la unidad ambulatoria del Hospital Gateway Sehat Mahulu Ujoh Bilang en 2023. (9).

Macías I. (2020). Ecuador. En esta investigación, el autor tuvo como objetivo evaluar cómo influye el tiempo de espera en la satisfacción de los usuarios en las áreas de emergencia del Centro de Salud Ciudad Victoria durante el año 2020., teniendo la metodología: Estudio de enfoque cuantitativo y básico, con un diseño

no experimental de tipo transversal correlacional, donde la población estuvo compuesta por 246 usuarios, seleccionando su muestra mediante muestreo probabilístico aleatorio, siendo un total de 150 usuarios que solicitaron atención médica durante un período de tres meses. Obteniendo como resultado que el 80% de los usuarios evaluó el tiempo de espera en un nivel alto, y las dimensiones relacionadas obtuvieron una calificación del 95%. En cuanto a la satisfacción general, el 78% de los usuarios se declararon insatisfecho, con un 94% de insatisfacción en las distintas dimensiones. Asimismo, concluyeron que, las instituciones de salud deben priorizar la reducción del tiempo de espera como un aspecto clave, ya que se reconoce su impacto en la percepción de los usuarios. Este enfoque está orientado a mejorar los procedimientos y lograr una atención más eficaz, reflejada en una percepción positiva por parte de los usuarios. (5).

Rizany I. et al. (2021). Indonesia. Tuvieron como objetivo evaluar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes en un hospital público. Metodología: La investigación tuvo un enfoque no experimental con diseño transversal, utilizando una muestra de 93 pacientes seleccionados aleatoriamente en el hospital público de la ciudad de Banjarbaru. Resultados: Los hallazgos indicaron que 35 pacientes (37,6%) experimentaron un tiempo de espera dentro del estándar establecido por el Ministerio de Salud (60 minutos), y 55 pacientes (59,1%) expresaron estar satisfechos con el servicio recibido. Además, se encontró una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente, con un valor p de 0,021. Conclusiones: Concluyeron que existe una compensación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente. Para gestionar mejor estos aspectos, los hospitales pueden implementar un sistema de registro en línea y organizar de forma eficiente la llegada de los médicos en atención ambulatoria, de modo que los tiempos de espera y la satisfacción se ajusten a los estándares mínimos de servicio. (4).

Putri R. et al. (2021). Indonesia. Objetivo: Determinar la correlación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente que concurre a la unidad ambulatoria de Baloi Perma Batam. Metodología: Cuantitativo con investigación de encuestas, utilizaron un enfoque cuantitativo. Resultados: Los resultados de la prueba estadística de chi cuadrado mostraron que el valor p de 0,001 fue menor que 0,050, por lo que se puede decir que existe una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente. El odds ratio para la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente es de 7,263 con un IC del 95% entre 2,143 y 24,614. Los pacientes con tiempos de espera prolongados tienen 7263 o 7 veces más probabilidades de tener un bajo nivel de satisfacción en comparación con los pacientes cuyos tiempos de espera no son demasiado largos. Conclusiones: Con base en los resultados del estudio, pudieron concluir que existe un efecto del tiempo de espera del paciente en la satisfacción ambulatoria. El personal de la unidad ambulatoria de Baloi Perma Batam debe mejorar aún más los servicios, especialmente en lo que respecta al tiempo de espera para pacientes ambulatorios. Con base en los resultados del estudio, se puede concluir que existe un efecto del tiempo de espera del paciente en la satisfacción de los pacientes ambulatorios. El personal de la unidad ambulatoria de Baloi Perma Batam debe mejorar aún más los servicios, especialmente en lo que respecta al tiempo de espera para pacientes ambulatorios (10).

b) Nacionales

Quispe P. (2023). Lima. Objetivo: Precisar la relación entre las variables tiempo de espera y satisfacción. Metodología: Enfoque cuantitativo de tipo básico y diseño no experimental transversal, correlacional, con una muestra de 249 pacientes externos. Resultados: Existe relación positiva baja ($r= 0,286$) entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente externo ($p=0,000 < 0,05$). Conclusiones: A medida que mejore los tiempos de espera mejorará la percepción de la SPE (11).

Minaya V. (2023). Lima. Objetivo: Determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción de la atención de los pacientes en un establecimiento de salud nivel 1-3 del distrito de Independencia de la DIRIS Lima Norte en el año 2023. Metodología: De tipo básico, diseño de investigación no experimental correlacional causal, con dos variables una independiente que es el tiempo de espera y la otra variable dependiente la satisfacción de la atención. Resultados: Más tiempo esperado aumentaba la insatisfacción de la atención. Conclusiones: Se aprecia mayor satisfacción en la atención de los pacientes en general con un menor tiempo de espera (12).

Sairitupa J. et al. (2022). Lima. Objetivo: Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina - Comas, Lima 2022. Metodología: Enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 760 usuarios que acudieron al servicio de emergencia durante el mes de febrero, y se obtuvo como muestra 50, que se determinó mediante el muestreo probabilístico de tipo de aleatorio simple. Resultados: el 38% manifestaron que el tiempo de espera en admisión fue corto, el 38% respondieron que el tiempo de espera en sala fue largo, y el 44% que el tiempo de atención en el consultorio fue corto. Conclusiones: Las hipótesis específicas fueron estadísticamente significativas y fuerte, teniendo como resultado el Rho de Spearman, ($\rho=0,767$), para la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción; ($\rho=0,825$) para la relación entre tiempo de espera en sala y la satisfacción, ($\rho=0,726$) para la relación entre tiempo de atención y la satisfacción (13).

Poma R. et al. (2020). Huancavelica. Objetivo: Evaluar cómo el tiempo de espera influye en la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en el servicio de emergencias del Hospital Lircay - Huancavelica durante 2019. Metodología: Estudio básico y descriptivo, de diseño no experimental y

correlacional. La muestra fue de 52 pacientes seleccionados mediante muestra probabilística aleatoria simple. Resultados: En cuanto al tiempo de espera, el 50% de los pacientes (26 de 52) esperó más de 15 minutos para recibir atención; el 30,77% (16 pacientes) tuvo un tiempo de espera de entre 10 y 15 minutos, y el 19,23% (10 pacientes) esperó de 5 a 10 minutos. Respecto a la satisfacción, el 73,08% de los pacientes (38) se sintió insatisfecho con el servicio recibido, mientras que el 26,92% (14) expresó satisfacción con la atención en emergencias. Conclusiones: Se observará una influencia significativa del tiempo de espera en la satisfacción de los usuarios con la atención en el servicio de emergencias del Hospital Lircay - Huancavelica en 2019. (14).

Perez M. (2020). Lambayeque. Objetivo: Examinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes en el área de emergencia obstétrica del hospital de referencia de Ferreñafe en el año 2020. Metodología: Este estudio fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional. La población incluyó a 150 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra de 92 personas mediante una fórmula de cálculo muestral. Resultados: Con un nivel de significancia de $0,001 > 0,01$, se rechazó la hipótesis nula, confirmando la existencia de una relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes en el área de emergencia obstétrica del hospital de referencia en Ferreñafe. La activación fue negativa y de bajo nivel. Conclusiones: En el servicio de emergencia obstétrica del Hospital de Ferreñafe, un mayor tiempo de espera se asocia con una menor satisfacción de los pacientes. (15).

c) Regionales

No se han hallado estudios locales referente al tema.

d) Locales

No se han hallado estudios locales referente al tema.

2.2. Bases teóricas – científicas

Bases teórico-conceptuales

2.2.1. Tiempo de espera

Se define como el lapso que transcurre desde que un paciente llega a un centro de salud o una entidad prestadora de servicio de salud hasta el momento que recibe la atención correspondiente. Este periodo que transcurre es crucial para que el paciente evalúe la accesibilidad y calidad del servicio recibido, ya que puede influenciar en su percepción sobre la eficiencia y efectividad del sistema de salud. Generalmente, un menor tiempo de espera está vinculado a una mayor satisfacción del usuario, mientras que, por el contrario, tiempos de espera más largos pueden afectar negativamente su percepción (16,17).

2.2.2. Tiempo del trámite en admisión

Es el período que transcurre desde que un paciente inicia el proceso administrativo en el área de admisión para gestionar su consulta, hasta que obtiene la aprobación o la documentación necesaria para recibir la atención en salud. Este lapso de tiempo incluye la espera para ser atendido en admisión como el proceso de registro y emisión de documentos o fichas que permiten al paciente proseguir con el servicio solicitado. Es determinante evaluar la eficiencia de los servicios de salud porque una gestión de admisión más rápida y efectiva ayuda a reducir los tiempos de espera generales y mejora la satisfacción del usuario (18).

2.2.3. Tiempo de espera antes de la consulta

Es el tiempo que transcurre desde que un paciente obtiene la aprobación o la documentación necesaria para recibir la atención en salud hasta propiamente la atención por un profesional de la salud, este ambiente de espera o sala de espera debe ser un ambiente adecuado, iluminado, cómodo, ventilado y con sillas.(19–21)

2.2.4. Tiempo de atención durante la consulta

Es el tiempo en el que un profesional de la salud dedica a brindar atención directa a un paciente durante una consulta de salud. Este periodo es crucial para asegurar una atención de alta calidad, ya que permite llevar a cabo una exploración adecuada, comunicar diagnósticos y establecer tratamientos. Una consulta CRED debe durar aproximadamente 45 minutos; una duración adecuada mejora la satisfacción del paciente y facilita la detección oportuna de riesgos, trastornos y asegurar una atención integral de salud (6,22).

2.2.5. Satisfacción de la atención

La satisfacción de la atención se define como el grado de conformidad o la percepción favorable de los clientes respecto a la calidad de la atención recibida. La satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador crucial de la calidad y efectividad en los servicios de salud, reflejando la capacidad del servicio para cumplir adecuadamente con las expectativas y requerimientos de los usuarios (23).

2.2.6. Fiabilidad

Según el Ministerio de Salud, la fiabilidad es la “Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (24).

2.2.7. Capacidad de respuesta

Según el Ministerio de Salud, la capacidad de respuesta es la: “Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (24).

2.2.8. Seguridad

El Ministerio de Salud (MINSa) indica que la Seguridad “evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza” (24).

2.2.9. Empatía

El MINSA menciona que la empatía es la habilidad que una persona posee para ponerse en el lugar de otra, comprendiendo y atendiendo de manera adecuada sus necesidades (24).

2.2.10. Aspectos tangibles

El Ministerio de Salud refiere que los Aspectos tangibles son los elementos físicos que el usuario observa en la institución. Estos incluyen las condiciones y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, así como la limpieza y comodidad del lugar (24).

Bases teórico-científicas

2.2.11. Tiempo de Espera en los Servicios de Salud

El tiempo de espera, en el ámbito de la salud, es definido como el periodo que transcurre desde que un usuario o paciente solicita atención médica hasta que recibe el servicio. Esta puede involucrar varias etapas que, involucran desde la espera para la obtención de una cita, el tiempo de espera antes de ser atendido. Asimismo, el tiempo de atención utilizado por el servicio es un indicador de calidad, no debiendo ser ni muy breve ni muy corta (2,3). En su libro “La calidad atención de la médica”, Avedís Donabedian, un destacado experto en la mejora de la calidad asistencial, sostiene que el tiempo de espera de un paciente para recibir atención es una de las principales variables a considerar para la evaluación de la calidad del servicio en un centro de salud. Un tiempo de espera reducido contribuye a mejorar la percepción de satisfacción de los pacientes (25).

Importancia del tiempo de espera

El tiempo de espera es un factor que influye de manera importante en la satisfacción del usuario y en su percepción de la calidad del servicio. Por otra parte, investigaciones han evidenciado que los tiempos de espera extensa se asocian con mayores grados de insatisfacción, especialmente en situaciones delicadas como la

atención pediátrica y de emergencias. Asimismo, la atención primaria de salud es crucial para proporcionar una cobertura sanitaria universal de alta calidad. Ofrecer servicios de salud que den prioridad a la atención primaria de calidad y las funciones esenciales de salud pública. Es esencial prestar especial atención a la calidad (26,27).

Factores que influyen en el tiempo de espera

a) Demanda del servicio

La demanda de servicios de salud se refiere a la cantidad de personas que buscan o necesitan acceder a atención médica en un período específico. Esto incluye pacientes que requieren consultas, pruebas diagnósticas o cualquier otra intervención sanitaria. La demanda puede verse influenciada por diversos factores, como la población de la zona, las variaciones estacionales (por ejemplo, el aumento de casos de gripe durante el invierno) y la prevalencia de ciertas enfermedades en una región. Comprender la demanda es vital para una adecuada planificación de recursos y la gestión de los tiempos de espera. Si la demanda crece sin un ajuste correspondiente en la capacidad de atención, se pueden generar congestiones en los servicios y tiempos de espera más prolongados (28).

b) Capacidad del servicio

La capacidad de un servicio de salud se define como la cantidad de recursos, ya sean humanos, físicos o tecnológicos, que están disponibles para atender a los pacientes en un tiempo específico. Esto abarca la cantidad de médicos, enfermeras, camas en los hospitales, equipos de diagnóstico y otras infraestructuras necesarias. Cuando la capacidad es insuficiente para satisfacer una alta demanda, el sistema puede sobrecargarse, lo que resulta en tiempos de espera prolongados y una reducción en la calidad del servicio. Por ello, es fundamental que la

capacidad esté en sintonía con la demanda para maximizar la eficiencia del sistema de salud (29).

c) Variabilidad en la duración del servicio

La variabilidad en la duración del servicio se refiere a las diferencias en el tiempo que se emplea para atender a los pacientes según diversas situaciones. Esta duración puede variar en función del tipo de consulta, la complejidad del caso, la experiencia del médico personal o la tecnología a disposición. Una alta variabilidad puede complicar la planificación y la gestión efectiva de los tiempos de espera. Por lo tanto, los servicios que presentan esta variabilidad necesitan modelos de gestión más adaptables y recursos adicionales para prevenir congestiones en el sistema (29).

d) Factores humanos (personal y su desempeño)

Los factores humanos se refieren al impacto que el personal de salud tiene en la calidad del servicio, abarcando aspectos como sus habilidades, la cantidad de personal disponible, su experiencia, motivación y capacidad para desempeñarse en situaciones de estrés o alta demanda. El rendimiento del personal puede verse influenciado por la carga de trabajo, el entorno laboral, la formación continua y las políticas de incentivos. Un equipo bien capacitado y motivado puede elevar la calidad de la atención, disminuir los errores médicos y gestionar de manera más eficiente los tiempos de espera y la variabilidad en la demanda (29).

e) Horarios de atención y su flexibilidad

Los horarios de atención son los momentos en los que los servicios de salud están disponibles para los pacientes. La flexibilidad de estos horarios se refiere a la habilidad del sistema de salud para ajustarse a las necesidades de la población, lo que incluye horarios extendidos, atención durante los fines de semana o turnos nocturnos. Esta flexibilidad mejora el acceso a los servicios de salud, ayuda a disminuir la congestión en las

horas de mayor demanda y puede reducir los tiempos de espera. Esto resulta especialmente relevante en áreas con alta demanda o para aquellos pacientes que no pueden asistir durante las horas habituales (29,30).

Teorías sobre el tiempo de espera

a) Sistema de colas

Un sistema de colas es un modelo matemático empleado para analizar el comportamiento de los procesos de espera, en los cuales se gestionan la demanda y la atención de servicios de manera secuencial. Este modelo se utiliza para optimizar la distribución de recursos limitados (como personal y equipos) y reducir el tiempo de espera de los usuarios en diversas áreas, que van desde la atención médica hasta el transporte y los servicios al cliente. Los sistemas de colas examinan tanto la llegada de clientes como el proceso de atención, teniendo en cuenta las variaciones en los tiempos de servicio y aspectos como la capacidad del sistema y la estrategia de organización de la cola (como prioridad, entre otros) (31).

b) Sistema de citas previas

En 1989, el Programa de Cita Previa se implementó en todos los centros de Atención Primaria del INSALUD. Antes de la introducción de este sistema de citas personalizadas, los médicos no podían prever cuántos pacientes atenderían en un día, ni tenían acceso a sus historias clínicas, esto les obligaba a mantener todos los archivos de historias del centro en sus consultas ya buscar el historial del paciente al momento de su llegada (32). El sistema de citas en la atención sanitaria es un enfoque organizado que facilita la programación de las consultas de pacientes en los centros de salud, con el fin de manejar de manera efectiva la demanda de atención y maximizar los recursos disponibles. Este modelo tiene como

objetivos disminuir los tiempos de espera, mejorar la experiencia del paciente y prevenir la congestión en los servicios médicos. Las citas pueden ser programadas con antelación o asignadas según la urgencia del caso, empleando tanto métodos manuales como plataformas digitales (33,34).

2.2.12. Satisfacción del Usuario en los Servicios de Salud

La satisfacción del paciente está directamente relacionada con el tiempo de espera (3), es definida como el grado de cumplimiento por parte de la institución de salud, respecto a las percepciones y expectativas del usuario o paciente en relación a los servicios que esta ofrece, en Perú, esta se evalúa mediante los indicadores de calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.(24)

Modelo SERVQUAL

La calidad del servicio se define como la diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos. Para evaluar el grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio proporcionado, se utiliza la herramienta SERVQUAL (Quality Service). Esta herramienta fue desarrollada por A. Parasuraman y sus colegas, quienes proponen que comparar las expectativas generales de los usuarios (como clientes, pacientes o beneficiarios) con sus percepciones sobre el servicio que ofrece una organización puede servir como un indicador de la calidad del mismo (24). El modelo SERVQUAL identifica 5 dimensiones clave que son fundamentales para determinar la calidad del servicio: Tangibles que hace referencia a la presentación física de las instalaciones, equipos y personal; Fiabilidad (Reliability) que hace referencia a la habilidad de entregar el servicio prometido de forma exacta y confiable; la Capacidad de respuesta (Responsiveness), que es la disposición para asistir a los clientes y ofrecer un servicio ágil; por otro lado, Seguridad (Assurance), que es el conocimiento, habilidad y competencia del personal

para generar confianza y seguridad en los clientes; y por último, Empatía (Empathy), que hace referencia a la atención y el cuidado individual que se brinda a los clientes (35).

Factores asociados a la satisfacción del usuario

a) Accesibilidad

La accesibilidad se refiere a qué tan fácil es para los usuarios acceder a los servicios de salud cuando los requieren. Esto abarca aspectos como los horarios disponibles, la ubicación de los centros de salud y la disponibilidad de profesionales. Este factor es crucial para la satisfacción del usuario, ya que las limitaciones en el acceso o en los horarios pueden dificultar que los pacientes reciban atención a tiempo, lo que repercute negativamente en su experiencia (36).

b) Tiempo de Espera

El tiempo de espera se refiere al lapso que los usuarios deben guardar antes de recibir atención médica. Esto abarca el tiempo desde que llegan al centro de salud hasta que tienen su consulta. Este aspecto es fundamental, ya que las esperas prolongadas están asociadas con una disminución en la satisfacción del paciente y una percepción desfavorable del servicio de salud(3).

c) Calidad de la Atención

La calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios de salud mejoran la probabilidad de lograr resultados de salud positivos para individuos y comunidades. Esta calidad se fundamenta en conocimientos profesionales respaldados por evidencia y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a proporcionar salud para todos, es crucial prestar especial atención a la calidad de la atención y de los servicios de salud. Aunque la atención sanitaria de calidad puede definirse de diversas maneras, existe un

reconocimiento creciente de que estos servicios deben ser: Eficaces, seguros y centrados en la persona(26,37).

d) Comunicación y Trato

La calidad de la atención abarca tanto el aspecto técnico, que se refiere a la competencia y efectividad en los tratamientos, como el aspecto funcional, enfocado en el trato interpersonal y la humanización del servicio. Una atención de excelencia no solo responde a las necesidades clínicas del paciente, sino que también asegura un trato digno y respetuoso, elementos fundamentales para lograr la satisfacción del usuario (38–40)

e) Infraestructura y Recursos

La infraestructura y los recursos abarcan el estado de las instalaciones, el equipamiento disponible y la tecnología empleada en los servicios de atención. Un entorno limpio, moderno y bien equipado incrementa la confianza de los pacientes en el servicio y contribuye a una mayor satisfacción. La dimensión de "tangibles" en el modelo SERVQUAL resalta la relevancia de estos elementos en la percepción de la calidad de la atención ofrecida (35).

f) Expectativas del Paciente

Las expectativas representan las ideas previas que el paciente tiene sobre cómo debería ser el servicio ofrecido. Estas expectativas pueden originarse en experiencias anteriores, recomendaciones de otros usuarios o en la información brindada directamente por el servicio de salud. Cuando el servicio cumple o supera estas expectativas, se alcanza la satisfacción; si no es así, se produce insatisfacción (41).

2.3. Definición de términos básicos

- Tiempo de espera: el tiempo de espera se define académicamente como el lapso transcurrido desde la llegada o ingreso de un usuario a un servicio de salud hasta que recibe atención profesional, consulta o medicamento. (1)
- Tiempo del trámite en admisión: El tiempo del trámite en admisión definido por el Ministerio de Salud (MINSA) o en sus normativas de gestión es el periodo administrativo técnico dedicado a la identificación, registro, verificación de datos (SIS/seguro) y asignación de citas o camas. Este proceso comienza al ingresar a ventanilla y finaliza con la formalización del paciente. (2)
- Tiempo de espera antes de la consulta: Es el intervalo de tiempo que un usuario debe esperar, después de registrarse en el establecimiento de salud, hasta recibir la atención médica, siendo un indicador clave de accesibilidad y oportunidad en los servicios de salud. (3)
- Tiempo de atención durante la consulta: Es el tiempo efectivo dedicado por el profesional de salud a la evaluación, diagnóstico, orientación y tratamiento del paciente durante la consulta, constituyendo un componente esencial de la calidad de atención. (3)
- Satisfacción de la atención: La satisfacción de la atención es un indicador clave de la calidad percibida por el usuario, esencial para la mejora continua y fidelización en servicios de salud y empresas. (4)
- Fiabilidad: Aptitud de un elemento para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo dado. (5)
- Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta es la aptitud de una organización, sistema o persona para actuar, reaccionar o adaptarse de manera ágil, eficiente y coordinada ante cambios, demandas o necesidades imprevistas. (6)

- Seguridad: ausencia de riesgos o peligros. Se trata de un concepto muy vinculado a la confianza y a la prevención, cuyo sentido estricto puede variar dependiendo del campo de los saberes humanos desde el cual se lo aborde. (7)
- Empatía: La empatía es la capacidad de comprender y apreciar los sentimientos y la experiencia de otra persona (8)
- Aspectos tangibles: Los aspectos tangibles en salud se refieren a los elementos físicos, materiales y visibles de un servicio sanitario que el usuario puede percibir con los sentidos. Incluyen la infraestructura, equipos médicos, apariencia del personal y materiales de comunicación, fundamentales para la percepción de calidad. (9)

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.
- b) Existe relación significativa entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.
- c) Existe relación significativa entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores

de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable Independiente

Tiempo de espera:

Se refiere al periodo que transcurre desde que el usuario llega al establecimiento de salud hasta que recibe la atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), incluyendo el proceso de admisión, la espera previa a la consulta y el tiempo de atención durante la consulta.

Indicadores:

- Tiempo del trámite en admisión:

Tiempo que demora el usuario en realizar los procesos administrativos hasta obtener su turno de atención.

- Tiempo de espera antes de la consulta:

Tiempo que transcurre desde que el usuario finaliza admisión hasta que ingresa al consultorio.

- Tiempo de atención durante la consulta:

Duración de la atención brindada por el profesional de salud en el consultorio CRED.

- Percepción del tiempo de espera:

Clasificación del tiempo de espera según el usuario (mínimo, adecuado o excesivo).

2.5.2. Variable Dependiente

Satisfacción de la atención:

Es el grado de conformidad o percepción favorable de los cuidadores de niños menores de 5 años respecto a la calidad de la atención recibida en el consultorio de

Crecimiento y Desarrollo, en función de sus expectativas y experiencia durante el servicio.

Indicadores:

- **Fiabilidad:**
 - ✓ Cumplimiento del servicio ofrecido de manera adecuada y sin errores.
 - ✓ Confianza en la atención brindada por el personal de salud.
- **Capacidad de respuesta:**
 - ✓ Rapidez en la atención y disposición del personal para atender al usuario.
 - ✓ Oportunidad en la solución de necesidades o dudas.
- **Seguridad:**
 - ✓ Conocimiento y competencia del personal de salud.
 - ✓ Trato respetuoso y generación de confianza en el usuario.
- **Empatía:**
 - ✓ Atención individualizada y comprensión de las necesidades del cuidador.
 - ✓ Amabilidad y trato humano del personal.
- **Aspectos tangibles:**
 - ✓ Condiciones físicas del establecimiento (limpieza, infraestructura, comodidad).
 - ✓ Presentación del personal y disponibilidad de equipos y materiales.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Definición Operacional De Variables E Indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
Tiempo de espera	El tiempo de espera, en el ámbito de la salud, es definido como el periodo que transcurre desde que un usuario o paciente solicita atención médica hasta que recibe el servicio. Esta puede involucrar varias etapas que, involucran desde la espera para la obtención de una cita, el tiempo de espera antes de ser atendido. Asimismo, el tiempo de atención utilizado por el servicio es un indicador de calidad, no debiendo ser ni muy breve ni muy corta. (2,3)	En la presente investigación se identificará el tiempo del trámite en Admisión, el tiempo antes de la consulta y el tiempo durante la Consulta en el Consultorio CRED del Centro de Salud Palca, 2024.	Tiempo del trámite en Admisión	Tiempo de espera para el trámite en Admisión	¿Cuánto tiempo le llevó tramitar un cupo en Admisión?	Ordinal	Instrumento de evaluación en tiempo de espera Autoras: Roxana Pashanaste y Pinedo (2016) Adaptado: Bonnie Carol SANCHEZ FERNANDEZ
			Tiempo antes de la Consulta	Tiempo de espera antes de ingresar a Consulta	¿Cuánto tiempo esperó antes de ingresar al Consultorio de CRED?		
			Tiempo de atención durante la Consulta	Tiempo de duración de la Consulta en el Consultorio de CRED	¿Cuánto tiempo duró la atención en el Consultorio de CRED?		
Satisfacción de la atención	La satisfacción del paciente está directamente relacionada con el tiempo de espera (3), es definida como el	Para el presente trabajo de investigación, se utilizará los indicadores de calidad:	Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	El tiempo en el trámite de un cupo en admisión fue adecuado y cumplió con lo que esperaba del servicio.	Ordinal	Cuestionario tipo Likert o polifónicas basado en el modelo SERVQUAL, para

	<p>grado de cumplimiento por parte de la institución de salud, respecto a las percepciones y expectativas del usuario o paciente en relación a los servicios que esta ofrece, en Perú, esta se evalúa mediante los indicadores de calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.(24)</p>	<p>Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles</p>			<p>El tiempo que esperé antes de ingresar a la consulta fue adecuado y cumplió con el turno que el personal me indicó previamente.</p>		<p>medir la satisfacción del usuario Autor: Adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993. Adaptado: Bonnie Carol SANCHEZ FERNANDEZ</p>
					<p>El personal fue puntual al iniciar y concluir la consulta.</p>		
			Capacidad de respuesta	Servir al usuario en forma oportuna	<p>La información proporcionada sobre el cuidado de mi niño/a fue clara y precisa.</p>		
					<p>El tiempo durante la consulta fue suficiente para atender todas mis dudas y necesidades.</p>		
					<p>El personal en admisión respondió rápido para agilizar el trámite de mi cupo.</p>		
					<p>El tiempo de espera antes de la consulta fue razonable y no excesivo.</p>		
					<p>Durante la consulta, la enfermera/o atendió rápidamente y de forma entendible mis preguntas o preocupaciones.</p>		

					El personal me brindó toda la información que necesitaba sobre el estado de salud de mi niño/a.		
			Seguridad	Confianza en la actitud del personal de Enfermería	Me sentí seguro/a de que respetaran mi turno de llegada al Centro de Salud para el trámite de un cupo en admisión.		
					Confíe que el tiempo de espera antes de ingresar a la consulta no fuera excesivo.		
					Me sentí seguro/a con las medidas de higiene y seguridad durante la consulta.		
					El consultorio y las instalaciones del centro de salud son adecuados para brindar atención segura.		
					El personal me explicó los cuidados y tratamientos de manera que me sentí tranquilo/a con la atención proporcionada.		
			Empatía	Comprender y atender las	El personal mostró interés y consideración para		

				necesidades del usuario	que el tiempo en el trámite de un cupo en admisión no sea excesivo.		
					El personal mostró interés y consideración durante el tiempo que esperaba para ingresar a la consulta.		
					La enfermera/o mostró interés sincero por el bienestar de mi niño/a durante la consulta.		
					El personal me hizo sentir cómodo/a y escuchó mis inquietudes.		
					El personal mostró comprensión y paciencia al tratar a mi niño/a.		
			Aspecto tangible	Apariencia y condición de las instalaciones del servicio	El ambiente de admisión es limpio, ordenado y adecuado para el trámite de mi cupo.		
					El ambiente de espera para ingresar a consulta es cómodo, limpio y agradable.		
					El consultorio está limpio y bien organizado.		

					Las instalaciones (sillas, mesas, etc.) son adecuadas para la consulta.		
					El ambiente en general (iluminación, temperatura, etc.) es agradable.		

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básico.

3.2. Nivel de investigación

Básica

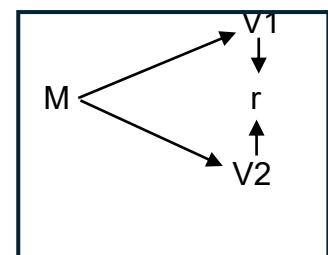
3.3. Método de Investigación

Se aplicará el método cuantitativo, analítico deductivo.

3.4. Diseño de investigación.

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental, de tipo correlacional – transversal, en donde:

- M: Muestra de estudio.
- V1: Tiempo de espera.
- V2: Satisfacción de la Atención.
- r: Relación.



3.5. Población y muestra

La población lo constituye el total promedio de pacientes menores de 5 años que recibieron atención en el Consultorio de CRED durante los meses de Enero – Setiembre, siendo estos 128 pacientes. Asimismo, la muestra lo constituye 90 niños

menores de 5 años, muestra que fue calculada a través del software SurveyMonkey, con un margen de error del 5%.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

- Encuesta: Esta técnica será utilizada para el Cuestionario de Evaluación del Tiempo de Espera de los Usuarios Atendidos en el Consultorio CRED y Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción de los Cuidadores de Niños Menores de 5 años respecto a la Atención en el Consultorio CRED, donde se procederá a encuestar a los cuidadores de niños menores de 5 años que acuden al Consultorio CRED del Centro de Salud Palca.

3.6.2. Instrumentos

- Cuestionario de Evaluación del Tiempo de Espera y Percepción de la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en CRED

El propósito principal de este cuestionario es evaluar y analizar la experiencia y percepción de los cuidadores de niños menores de 5 años que asisten a sus controles CRED en el Centro de Salud Palca. Permite medir tanto el tiempo de espera como la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por el personal de enfermería. Este cuestionario se organiza en tres secciones principales: Caracterización de los usuarios: Recopila datos demográficos básicos como la relación del cuidador con el niño, el nivel de educación y la ocupación del cuidador. Tiempo de espera en el consultorio CRED: Se indaga sobre el tiempo que el usuario tardó en realizar trámites, esperar y recibir atención en el consultorio. Percepción de los usuarios atendidos en CRED: Evalúa la satisfacción de los usuarios utilizando una escala de tres niveles ("Nunca", "A veces" y "Siempre") y se divide en cinco subcategorías: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Cabe destacar que, este

cuestionario es confidencial y anónimo, lo que fomenta respuestas sinceras y, por ende, una evaluación más precisa y objetiva.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Cuestionario de Evaluación del Tiempo de Espera de los Usuarios Atendidos en el Consultorio CRED

El instrumento para medir el Tiempo de Espera de los Usuarios Atendidos en el consultorio CRED fue creado por Pashanaste y Pinedo (2016), cuestionario que fue diseñado, validado y confiabilizado por las autoras, el mismo que fue utilizado en investigaciones similares, asimismo la autora señala que:

El instrumento para medir el Tiempo de Espera ha sido validado por expertos en su contenido y los ítems cumplen los criterios establecidos para su validación. La prueba tiene un índice de confiabilidad de 0.87, considerada como ALTA.

Cuestionario tipo Likert o polifónicas basado en el modelo SERVQUAL, para medir la satisfacción del usuario

El instrumento para medir la Satisfacción del Usuario fue Adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), el mismo que fue adaptado por Antonia Fortunata Auris Ñañez cuestionario que fue diseñado, validado y confiabilizado.

Asimismo, el instrumento para medir la Satisfacción del Usuario fue validado por expertos en su contenido y los ítems cumplen los criterios establecidos para su validación. La prueba obtuvo un Alfa de Cronbach = 0.83, fiabilidad que es considerada como ALTA.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de la información se llevará a cabo utilizando los paquetes estadísticos Excel y SPSS versión 26. Para ello, se realizará lo siguiente:

- Codificación de los instrumentos de investigación junto con sus reactivos.
- Creación de la base de datos correspondiente a los instrumentos aplicados.
- Tabulación electrónica de los datos recopilados.

3.9. Tratamiento estadístico

Para llevar a cabo esta etapa se procederá con lo siguiente:

- Revisión de cada uno de los instrumentos.
- Elaboración de la base de datos SSPS V27.
- Ingreso de los datos a las sábanas de tabulación.
- Se realizará el cruce de variables construyendo las tablas estadísticas teniendo como base a los problemas, objetivos e hipótesis de investigación.
- Aplicación de la prueba estadística.
- Análisis e interpretación de los datos.
- Presentación de la información.
- Elaboración de los gráficos.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Este trabajo de investigación se ha realizado en el distrito de Palca, provincia de Tarma, y fue dirigido específicamente a 30 cuidadores de niños menores de 5 años que asisten a sus Controles CRED en el Centro de Salud de Palca, la información necesaria se presenta a continuación.

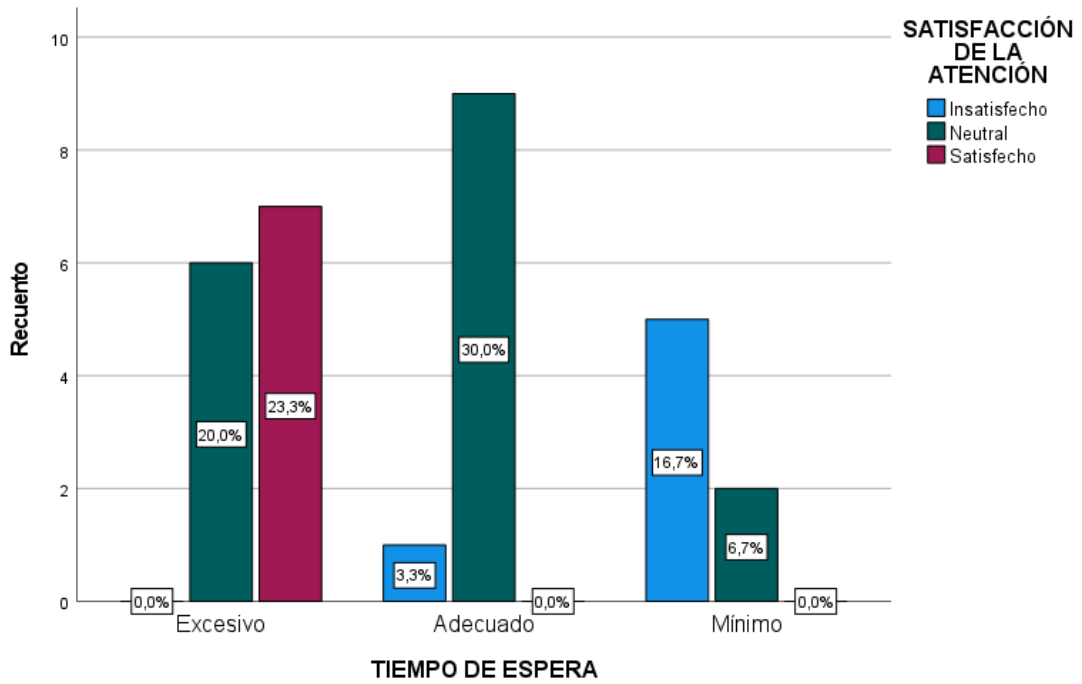
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. Tiempo de espera relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

Tiempo de Espera	Satisfacción de la Atención						Total	
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Excesivo	0	0,0	6	20,0	7	23,3	13	43,3
Adecuado	1	3,3	9	30,0	0	0,0	10	33,3
Mínimo	5	16,7	2	6,7	0	0,0	7	23,3
Total	6	20,0	17	56,7	7	23,3	30	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1. Tiempo de espera relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.



Análisis e interpretación

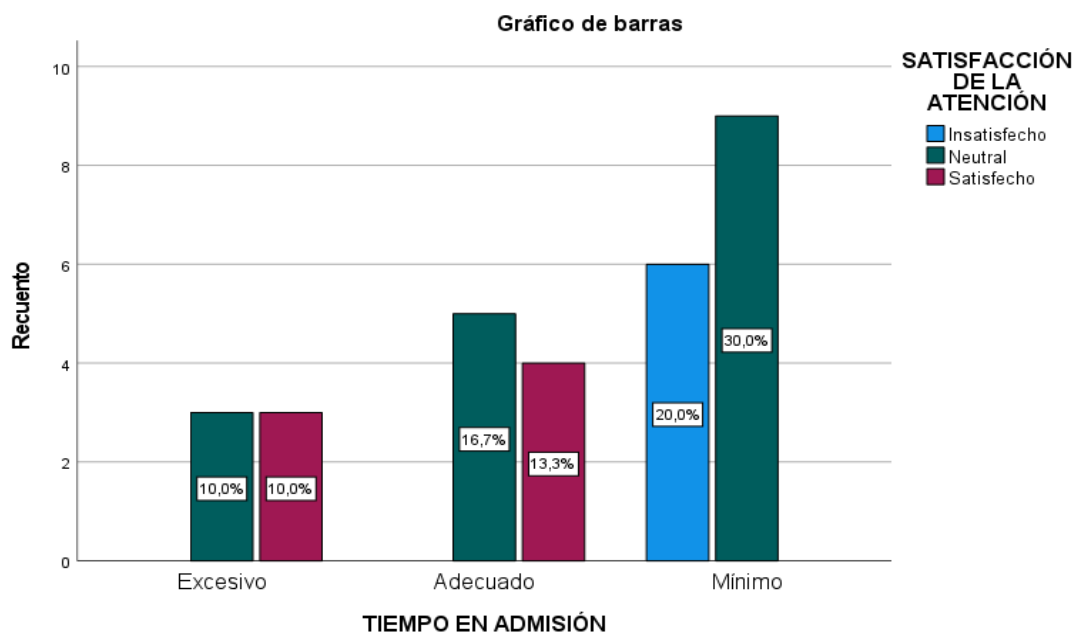
En esta tabla se observa la relación de variables tiempo de espera y satisfacción de la atención de cuidadores de niños menores de 5 años, en los resultados se observa que, el 23,3% de cuidadores considera que fue mínimo el tiempo de espera, el 33,3% considera que fue adecuado, mientras que el 43,3% considera que fue excesivo. En cuanto a la satisfacción de la atención, el 20% de cuidadores se encontró insatisfecho, el 23,3% satisfecho y el 56,7%, neutral.

Tabla 2. Tiempo de espera en su dimensión tiempo del trámite en admisión relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

Tiempo de espera en su dimensión tiempo del trámite en admisión	Satisfacción de la Atención						Total	
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Excesivo	0	0,0	3	10,0	3	10,0	6	20,0
Adecuado	0	0,0	5	16,7	4	13,3	9	30,0
Mínimo	6	20,0	9	30,0	0	0,0	15	50,0
Total	6	20,0	17	56,7	7	23,3	30	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Tiempo de espera en su dimensión tiempo del trámite en admisión relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.



Análisis e interpretación

Los resultados nos muestran que, el 20% de cuidadores considera que fue excesivo el tiempo del trámite en admisión, dentro de este grupo, el 10% tiene una posición neutral respecto a la satisfacción de la atención; asimismo el 10%, satisfecho.

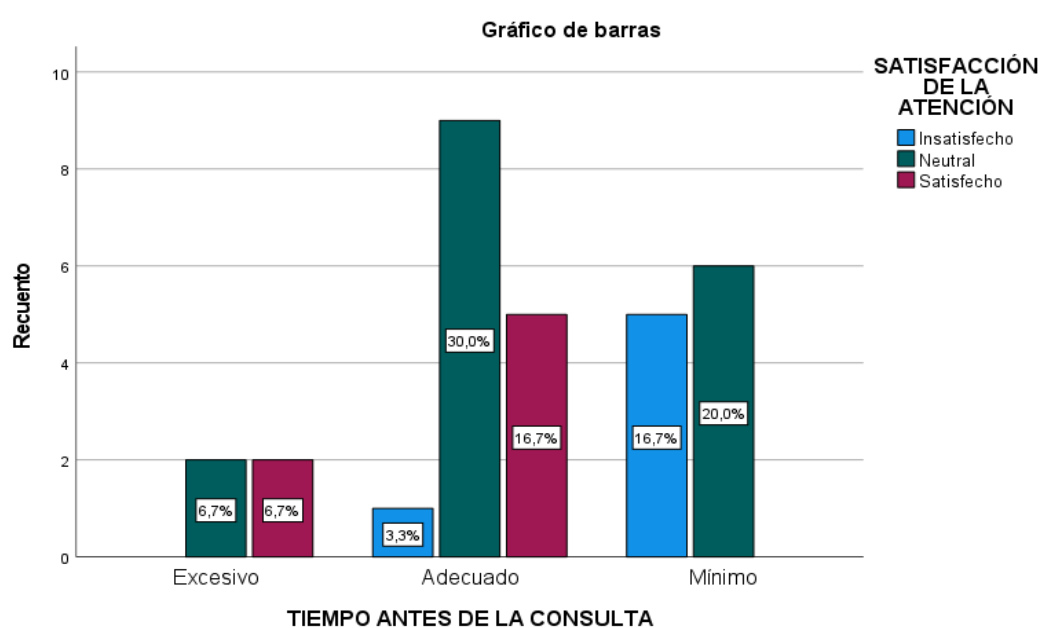
En cuanto al 30% de cuidadores, se observa que considera que el tiempo del trámite en admisión fue adecuado, donde el 16,7% se encuentra neutral respecto a la satisfacción de la atención, y el 13,3% satisfecho. Adicionalmente el 50% de cuidadores considera que el tiempo de espera fue mínimo, de este grupo el 20% se encuentra insatisfecho y el 30%, neutral.

Tabla 3. Tiempo de espera en su dimensión tiempo antes de la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

Tiempo de espera en su dimensión tiempo antes de la consulta	Satisfacción de la Atención						Total	
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Excesivo	0	0,0	2	6,7	2	6,7	4	13,3
Adecuado	1	3,3	9	30,0	5	16,7	15	50,0
Mínimo	5	16,7	6	20,0	0	0,0	11	36,7
Total	6	20,0	17	56,7	7	23,3	30	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3. Tiempo de espera en su dimensión tiempo antes de la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.



Análisis e interpretación

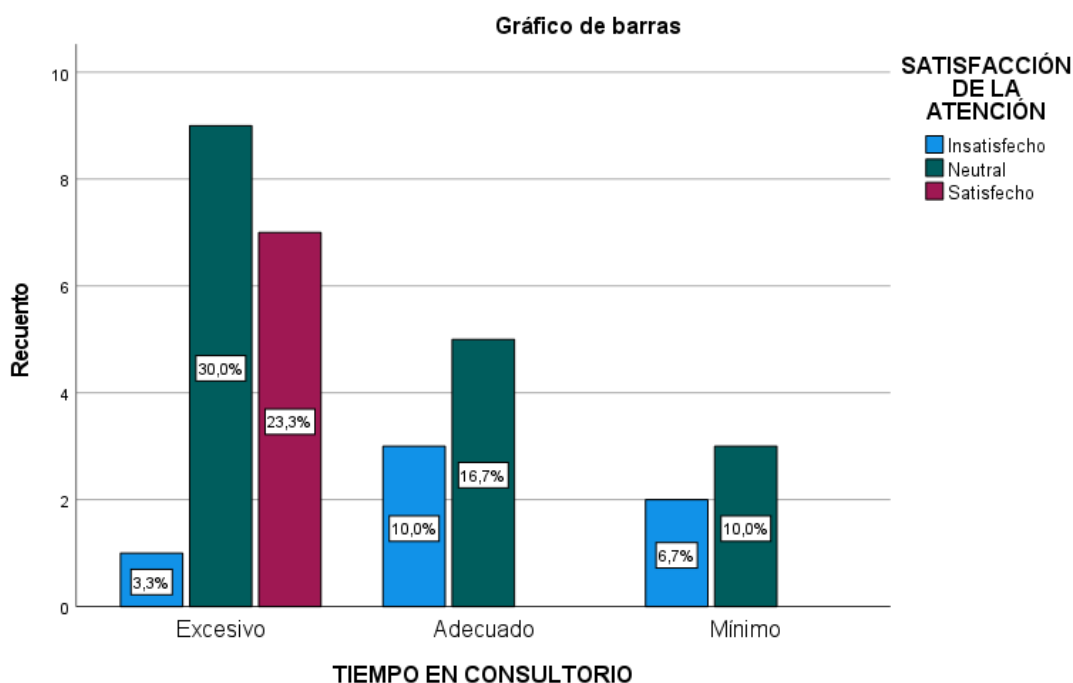
Los resultados nos muestran que, el 13,3% de cuidadores considera que fue excesivo el tiempo de espera antes de la consulta, dentro de este grupo, el 6,2% tiene una posición neutral respecto a la satisfacción de la atención; asimismo el 6,7% se encuentra satisfecho. En cuanto al 36,7% de cuidadores, se observa que considera que el tiempo del trámite en admisión fue mínimo, donde el 16,7% se encuentra insatisfecho respecto a la satisfacción de la atención, y el 20% satisfecho. Adicionalmente el 50% de cuidadores considera que el tiempo de espera fue adecuado, de este grupo el 3,3% se encuentra insatisfecho, el 16,7% satisfecho y el 30%, neutral.

Tabla 4. *Tiempo de espera en su dimensión tiempo de atención durante la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.*

Tiempo de espera en su dimensión tiempo de atención durante la consulta	Satisfacción de la Atención						Total	
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Excesivo	1	3,3	9	30,0	7	23,3	17	56,7
Adecuado	3	10,0	5	16,7	0	0,0	8	26,7
Mínimo	2	6,7	3	10,0	0	0,0	5	16,7
Total	6	20,0	17	56,7	7	23,3	30	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4. Tiempo de espera en su dimensión tiempo de atención durante la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.



Análisis e interpretación

Los resultados nos muestran que, el 16,7% de cuidadores considera que fue mínimo el tiempo durante la consulta, dentro de este grupo, el 6,7% se encuentra insatisfecho respecto a la satisfacción de la atención; asimismo el 10% se encuentra neutral. En cuanto al 26,7% de cuidadores, se observa que considera que el tiempo durante la consulta fue adecuado, donde el 10% se encuentra insatisfecho respecto a la satisfacción de la atención, y el 16,7% neutral. Adicionalmente el 56,7% de cuidadores considera que el tiempo de espera fue excesivo, de este grupo el 3,3% se encuentra insatisfecho, el 23,3% satisfecho y el 30%, neutral.

4.3. Prueba de Hipótesis

Prueba estadística:

Tabla N° 1 Prueba de Hipótesis

Tabla 5. *Tiempo de espera relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.*

Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	TIEMPO DE ESPERA	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
	TIEMPO DE ESPERA	Sig. (bilateral)	1,000	-,753
		N	30	30
	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	-,753	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	30	30

Prueba estadística:

H_1 : Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

Decisión estadística:

El p valor calculado es de <.001, que es menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. El coeficiente Rho de Spearman es de -0.753, lo que

indica que la relación entre las variables es indirecta (a mayor tiempo de espera, menor satisfacción) y su grado es Alto.

Tabla N° 2 de la prueba de hipótesis

Tabla 6. Tiempo de espera en su dimensión tiempo del trámite en admisión relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

			TIEMPO DE ESPERA	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	-,633
	TIEMPO EN ADMISIÓN	Sig. (bilateral)		<.001
		N	30	30
	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	-,633	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	30	30

Prueba estadística:

H_1 : Existe relación significativa entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

Decisión estadística:

El p valor calculado es <.001, lo que es menor al 0.05 (<.001 < 0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. El coeficiente Rho de Spearman es de -

0.633, lo que indica que la relación entre las variables es indirecta (a mayor tiempo del trámite, menor satisfacción) y su grado es Moderado.

Tabla N° 3 de la prueba de hipótesis:

Tabla 7. *Tiempo de espera en su dimensión tiempo antes de la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.*

			TIEMPO DE ESPERA	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
Rho de Spearman	TIEMPO ANTES DE LA CONSULTA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,564
		N	30	30
	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,564	1,000
		N	30	30

Prueba estadística:

H_1 : Existe relación significativa entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

Decisión estadística:

El p valor calculado es de 0.001, lo que es menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. El coeficiente Rho de Spearman es de -

0.564, lo que indica que la relación entre las variables es indirecta (a mayor tiempo de espera, menor satisfacción) y su grado es moderado.

Tabla N° 4 de la prueba de hipótesis:

Tabla 8. *Tiempo de espera en su dimensión tiempo de atención durante la consulta relacionado con satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.*

			TIEMPO DE ESPERA	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	-,539
	TIEMPO EN CONSULTORIO	Sig. (bilateral)		<.001
		N	30	30
	SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	-,539	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	30	30

Prueba estadística:

H_1 : Existe relación significativa entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

Decisión estadística:

El p valor calculado es menor a 0.001, lo que es menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de

Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. El coeficiente Rho de Spearman es de -0.539, lo que indica que la relación entre las variables es indirecta (a mayor tiempo en consultorio, menor satisfacción) y su grado es moderado.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados del presente estudio revelan una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca, lo que está alineado con los hallazgos de la investigación de Vargas Orihuela (2021). En su estudio sobre el tiempo de espera y la satisfacción en el Centro de Salud La Libertad, se encontró una calificación positiva alta (Rho = 0.803, $p = 0.021$) entre ambas variables, destacando cómo el manejo eficiente del tiempo impacta directamente en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios.

En cuanto a la dimensión "trámite de admisión", en la investigación de La Libertad se identificó que no existe una asociación significativa entre esta dimensión y la satisfacción del usuario (Rho = 0,714, $p = 0,270$). Este resultado puede explicarse por la falta de información y orientación que los usuarios reciben sobre los procesos administrativos, lo que podría minimizar su percepción sobre este aspecto en la satisfacción general. Un hallazgo similar puede observarse en el contexto de Palca, donde es esencial implementar estrategias que aborden esta etapa inicial del servicio.

Por otro lado, la dimensión "tiempo antes de la consulta" mostró en ambos estudios una relación significativa. En el caso del Centro de Salud La Libertad, el coeficiente Rho fue de 0.912 ($p = 0.039$), evidenciando que esta etapa tiene un impacto directo y notable en la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo es consistente con el presente estudio, donde el tiempo de espera antes de la consulta resultó ser un factor crítico para la experiencia de los cuidadores, destacando la necesidad de optimizar los espacios de espera y garantizar condiciones cómodas y accesibles para los usuarios.

Finalmente, la dimensión "tiempo durante la consulta", en la investigación de La Libertad, no mostró una relación significativa ($Rho = 0.70$, $p = 0.482$), lo que puede estar relacionado con expectativas no cumplidas o la percepción de atención rápida pero insuficiente. Este aspecto coincide con los hallazgos en Palca, donde el tiempo en consulta requiere un enfoque que equilibre rapidez con calidad percibida en la atención para mejorar la satisfacción global del cuidador.

Estos resultados subrayan la importancia de abordar de manera integral las diferentes etapas del tiempo de espera en los servicios de salud, con un enfoque especial en la dimensión "antes de la consulta", que parece ser la más relevante para la satisfacción del usuario en ambos contextos. La implementación de estrategias que optimizan la experiencia del usuario, desde el trámite administrativo hasta la consulta, es esencial para elevar la percepción de calidad y fomentar la confianza en los servicios de salud.

CONCLUSIONES

- ✓ En el presente estudio concluye que existe una relación inversa (-0,564) y significativa ($p=0,001$) entre el tiempo de espera y la satisfacción de los cuidadores de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca. Esto indica que mientras mayor es el tiempo de espera, menor es la satisfacción percibida por los cuidadores.
- ✓ Se identificó que la dimensión "tiempo del trámite en Admisión" de la variable tiempo de espera tiene una asociación negativa (-0.633) y significativa ($p=<0.001$) con la satisfacción. Este hallazgo refleja que los procesos administrativos extensos o poco eficientes impactan de manera desfavorable en la experiencia de los cuidadores.
- ✓ El estudio concluye que existe una relación negativa moderada (-0.564) y significativa ($p=0.001$) entre el tiempo antes de la consulta y la satisfacción de los cuidadores respecto a la atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca. Esto indica que, a medida que aumenta el tiempo de espera antes de la consulta, disminuye la percepción de satisfacción de los cuidadores.
- ✓ En cuanto a la dimensión "tiempo de atención durante la consulta", los resultados muestran una compensación inversa (-0.539) significativa ($p=0.002$) con la satisfacción de los cuidadores. Este hallazgo sugiere que los tiempos prolongados en la atención clínica también contribuyen a una percepción negativa del servicio.

RECOMENDACIONES

- ✓ El personal de salud que labora en el Centro de Salud de Palca debe implementar estrategias específicas para reducir el tiempo de espera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, como la optimización de procesos administrativos y la implementación de sistemas de turnos digitales.
- ✓ El personal del Centro de Salud de Palca debe continuar promoviendo la puntualidad en la apertura de la oficina de Admisión; así como capacitar al personal para que puedan brindar un mejor trato a los cuidadores de niños menores de 5 años.
- ✓ El personal del Centro de Salud de Palca debe realizar mejoras en cuanto a la gestión de tiempos durante el trámite en Admisión, antes de la consulta y durante la consulta a fin de incrementar la satisfacción de los cuidadores de niños menores de 5 años que acuden a sus controles CRED en dicho establecimiento.
- ✓ El personal del centro de Salud de Palca debe realizar campañas de sensibilización y talleres dirigidos a los cuidadores de niños menores de 5 años, enfocándose en la importancia de la puntualidad al asistir a sus citas y en cómo esto impacta en el tiempo de espera total. Además, sería útil que el personal fomente el respeto por los turnos asignados.
- ✓ El personal del Centro de Salud de Palca debe mejorar los entornos de espera, asegurando espacios cómodos, con iluminación, ventilación y servicios básicos en buen estado. Asimismo, se podrían integrar actividades informativas o educativas para que los cuidadores aprovechen su tiempo en la sala de espera mientras esperan la atención.
- ✓ El personal del Centro de Salud de Palca debe realizar evaluaciones periódicas del tiempo de espera y satisfacción de los cuidadores mediante encuestas. Estos datos pueden ser utilizados para identificar áreas críticas de mejora y establecer indicadores de desempeño que orienten las intervenciones del personal de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. OMS. 2020 [citado el 17 de octubre de 2024]. Salud Universal. Disponible en: [https://www.paho.org/es/temas/salud-universal#:~:text=Entre%20los%20que%20reportaron%20no,disponibilidad%20inade%20cuada%20de%20recursos%20\(ej.](https://www.paho.org/es/temas/salud-universal#:~:text=Entre%20los%20que%20reportaron%20no,disponibilidad%20inade%20cuada%20de%20recursos%20(ej.)
2. Borowitz M, Moran V, Siciliani L. Waiting Time Policies in the Health Sector. 2013;
3. Dimakou S, Dimakou O, Basso HS. Waiting time distribution in public health care: empirics and theory. *Health Econ Rev.* el 26 de diciembre de 2015;5(1).
4. Rizany I. The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices).* 2021;5(1).
5. Macías Intriago JA. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil, 2020. 2020.
6. Ministerio de Salud. MINSA. 2022 [citado el 17 de octubre de 2024]. Recibir Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED). Disponible en: <https://www.gob.pe/32589-recibir-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred>
7. Ferreira DC, Vieira I, 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. Vol. 11, *Healthcare (Switzerland).* 2023.
8. Friedel AL, Siegel S, Kirstein CF, Gerigk M, Bingel U, Diehl A, et al. Measuring Patient Experience and Patient Satisfaction—How Are We Doing It and Why Does It Matter? A Comparison of European and U.S. American Approaches. Vol. 11, *Healthcare (Switzerland).* 2023.
9. Katarina A, Sukamto E, Kadir A. The Correlation between Waiting Time and Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at the Gateway Sehat Hospital, Mahulu Ujoh Says. *Formosa Journal of Science and Technology.* 2023;2(8).

10. Putri RSE, Klawdina V, Farhansyah F. Relationship Between Waiting Time on Patient Satisfaction at Baloi Permai Batam Puskesmas Year 2021. Proceeding International Conference on Medical Record. 2022;2(1).
11. Quispe Sotomayor PE. Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023. 2023.
12. Minaya Galarreta VJE. Calidad del tiempo de espera y la satisfacción de atención de pacientes en un establecimiento de salud en Lima 2023. 2023.
13. Sairitupa Rios JC. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa- Comas, Lima- 2022. 2022.
14. Poma Ramos EI, Ramos Aponte JA. Tiempo de espera y satisfacción respecto a la atención de salud en usuarios del servicio de emergencia – Hospital Lircay, Huancavelica en el año 2019. 2020.
15. Pérez Coronel MF. Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020. 2020.
16. Concha Cedrés R, Lorite Solanas L, Mallén Rubio A, Beiste Hernández N, Sánchez Herrando C, Martín-Orejón Lobera MC. Gestión de listas de espera en la atención sanitaria: desafíos y soluciones. Rev Med (Puebla) [Internet]. noviembre de 2024 [citado el 5 de noviembre de 2024];VII. Disponible en: <https://revistamedica.com/gestion-listas-espera-atencion-sanitaria-soluciones/>
17. Frenk Mora J. El concepto y la medición de accesibilidad. 1985.
18. Quirós Meza G. Propuesta de un proceso de Admisión hospitalaria. 2006.
19. Zhang H, Ma WM, Zhu JJ, Wang L, Guo ZJ, Chen XT. How to adjust the expected waiting time to improve patient's satisfaction? BMC Health Serv Res. 2023;23(1).
20. Nasrudin MW, Zainuddin NSA, Ahmad RAR, Yob RC, Ahmad MZZ, Mustafa WA, et al. Smart Management Waiting System for Outpatient Clinic. Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology. 2023;29(3).
21. Vargas Orihuela MK. Tiempo de Espera con respecto a la Satisfacción del Usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021 [Internet]. 2021 [citado el 5 de

- noviembre de 2024]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6224/T061_40971937_M.pdf
22. Ministerio de Salud. Indicadores de Gestión y Evaluación Hoopitalaria para Hospitales, Institutos y DIRESA [Internet]. 2013 ago [citado el 5 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2739.pdf>
 23. Lauro J, Castillo R, Luzeldy T, Rojas Á. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente [Internet]. 2004 [citado el 5 de noviembre de 2024]. Disponible en: www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf
 24. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. 2011 [citado el 17 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe>
 25. Pacheco Aráoz E. Ministerio de Salud. 2018 [citado el 22 de octubre de 2024]. El tiempo de espera en la atención en salud. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>
 26. Organización Mundial de la Salud. OMS. 2020. Servicios sanitarios de calidad.
 27. The Commonwealth Fund. US Health System Ranks Last Among Eleven Countries on Measures of Access, Equity, Quality, Efficiency, and Healthy Lives -. The Commonwealth Fund. 2014;
 28. López-Pardo Pardo ME, Represas Carrera FJ, Bustelo Cerqueiras V, Rego Romero E, Pérez Dalí A, Rodríguez Abellón MJ, et al. Sistema inteligente para la gestión de la demanda en atención primaria. *J Healthc Qual Res.* 2023;38(3).
 29. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Metodología de Cálculo de las Brechas de Recursos Humanos en Salud para los Servicios Asistenciales del Primer Nivel de Atención [Internet]. 2014. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dggdrh>
 30. Ministerio de Salud. Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. 2009 [citado el 22 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe>

31. Barbosa R, Rojas A. Teoría de colas de espera: Modelo integral de aplicación para la toma de decisiones.
32. Saldaña Blanco MJ, Suárez González AB, Longo Rodrigo N, Longo Rodrigo AA. La importancia de la cita previa en el Servicio de Salud. *Revista Cronos*. noviembre de 2020;III.
33. Casasola Balsells LA, Guerra González JC, Casasola Balsells MA, Pérez Chamorro VA. Accesibilidad web de cita previa por Internet en atención primaria. *Gac Sanit*. 2019;33(1).
34. De La Torre Díez I, Muñoz Muñoz R. Análisis de la Cita Previa en el Sistema de Salud Pública Española Analysis of the Appointment at Spanish Public Health System. Vol. 8, N°. 2012.
35. Park SJ, Yi Y, Lee YR. Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management and Business Excellence*. 2021;32(1–2).
36. Organización Panamericana de la Salud. OPS. 2019. *Salud Universal*.
37. Organización Mundial de la Salud. OMS. 2020. *Calidad de la atención*.
38. Simpson M, Buckman R, Stewart M, Maguire P, Lipkin M, Novack D, et al. Doctor-patient communication: The Toronto consensus statement. Vol. 303, *British Medical Journal*. BMJ Publishing Group; 1991. p. 1385–7.
39. Puentes Rosas E, Gómez Dantés O, Garrido Latorre F. Trato a los usuarios en los servicios públicos de salud en México. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 2006;19(6).
40. Rodríguez C. Enfoque de humanización de la atención desde la Acreditación en Salud. *Revista normas de calidad*. 2023;1(1).
41. Nusfaumer M, Terrasa S. Expectativas de los pacientes respecto de la consulta con un médico de familia: estudio de corte transversal. *Evidencia - Actualización En La práctica Ambulatoria* [Internet]. 2020 [citado el 23 de octubre de 2024];22:1–4. Disponible en: <https://doi.org/10.51987/evidencia.v22i4.4266>

ANEXOS



ANEXO 01

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO CRED

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer el tiempo de espera para acceder al consultorio de CRED del Centro de Salud, el instrumento será anónimo y confidencial, y los resultados serán de mucho beneficio para mejorar la atención en el establecimiento de salud.

A. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

1. Parentesco con el niño	Madre	
	Padre	
	Otro	
2. Grado de Instrucción	Ninguno	
	Primaria	
	Secundaria	
	Superior	
3. Ocupación	Trabajador independiente	
	Trabajador dependiente	
	Agricultor	
	Ama de casa	
	Otro	

B. TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIO CRED

Instrucciones:

A continuación, lea las preguntas y marque con una (X) según correspondan a su experiencia:

¿Cuánto tiempo le llevó tramitar un cupo en Admisión?	De 1 hora a más de 2 horas	
	De 30 minutos a 1 hora	
	Menos de 15 minutos	
¿Cuánto tiempo esperó antes de ingresar al Consultorio de CRED?	De 1 hora a más de 2 horas	
	De 30 minutos a 1 hora	
	Menos de 15 minutos	
¿Cuánto tiempo duró la atención en el Consultorio de CRED?	De 60 minutos a más.	

	De 45 a 59 minutos aprox.	
	De 30 a 15 minutos aprox.	

ESCALA DE VALORACIÓN VARIABLE TIEMPO DE ESPERA	
Mínimo	3 - 5
Adecuado	6 - 7
Excesivo	8 - 9



ANEXO 02

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADORES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS RESPECTO A LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO CRED

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer la satisfacción sobre la atención de sus niños menores que 5 años que acuden al consultorio de CRED del Centro de Salud, el instrumento será anónimo y confidencial, y los resultados serán de mucho beneficio para mejorar la atención en el establecimiento de salud.

A. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

1. Parentesco con el niño	Madre	
	Padre	
	Otro	
2. Grado de Instrucción	Ninguno	
	Primaria	
	Secundaria	
	Superior	
3. Ocupación	Trabajador independiente	
	Trabajador dependiente	
	Agricultor	
	Ama de casa	
	Otro	

C. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CRED

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= Insatisfecho:

2= Neutral:

3= Satisfecho:

ASPECTOS A EVALUAR		Insatisfecho	Neutral	Satisfecho
FIABILIDAD		1	2	3
1	El tiempo en el trámite de un cupo en admisión fue adecuado y cumplió con lo que esperaba del servicio.			
2	El tiempo que esperé antes de ingresar a la consulta fue adecuado y cumplió con el turno que el personal me indicó previamente.			
3	El personal fue puntual al iniciar y concluir la consulta.			
4	La información proporcionada sobre el cuidado de mi niño/a fue clara y precisa.			
5	El tiempo durante la consulta fue suficiente para atender todas mis dudas y necesidades.			
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Insatisfecho	Neutral	Satisfecho
		1	2	3
6	El personal en admisión respondió rápido para agilizar el trámite de mi cupo.			
7	El tiempo de espera antes de la consulta fue razonable y no excesivo.			
8	Durante la consulta, la enfermera/o atendió rápidamente y de forma entendible mis preguntas o preocupaciones.			
9	El personal me brindó toda la información que necesitaba sobre el estado de salud de mi niño/a.			
SEGURIDAD		Insatisfecho	Neutral	Satisfecho
		1	2	3
10	Me sentí seguro/a de que respetaran mi turno de llegada al Centro de Salud para el trámite de un cupo en admisión.			
11	Confíe que el tiempo de espera antes de ingresar a la consulta no fuera excesivo.			
12	Me sentí seguro/a con las medidas de higiene y seguridad durante la consulta.			
13	El consultorio y las instalaciones del centro de salud son adecuados para brindar atención segura.			
14	El personal me explicó los cuidados y tratamientos de manera que me sentí tranquilo/a con la atención proporcionada.			
EMPATÍA		Insatisfecho	Neutral	Satisfecho
		1	2	3
15	El personal mostró interés y consideración para que el tiempo en el trámite de un cupo en admisión no sea excesivo.			
16	El personal mostró interés y consideración durante el tiempo que esperaba para ingresar a la consulta.			

17	La enfermera/o mostró interés sincero por el bienestar de mi niño/a durante la consulta			
18	El personal me hizo sentir cómodo/a y escuchó mis inquietudes			
19	El personal mostró comprensión y paciencia al tratar a mi niño/a			
ELEMENTOS TANGIBLES		Insatisfecho	Neutral	Satisfecho
		1	2	3
20	El ambiente de admisión es limpio, ordenado y adecuado para el trámite de mi cupo.			
21	El ambiente de espera para ingresar a consulta es cómodo, limpio y agradable.			
22	El consultorio está limpio y bien organizado.			
23	Las instalaciones (sillas, mesas, etc.) son adecuadas para la consulta.			
24	El ambiente en general (iluminación, temperatura, etc.) es agradable.			

ESCALA DE VALORACIÓN VARIABLE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	
Insatisfecho	24 – 39
Neutral	40 – 55
Satisfecho	56 – 72



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial Tarma

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela de Formación Profesional de Enfermería



ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, con DNI :

Cuidador de mi niño menor de 5 años que asiste al consultorio CRED del Centro de Salud de Palca, brindo mi consentimiento para que los datos referidos en el siguiente trabajo de investigación **“TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL CUIDADOR DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD PALCA 2024”** sean mantenidos en confidencialidad, y sean utilizados exclusivamente en las publicaciones científicas concernientes a este trabajo.

Acredito haber sido lo suficientemente informado respecto a las acciones a tomar y que se realizarán todo el proceso y que los datos recolectados serán utilizados en el informe final de investigación.

Estando consiente de toda información y de lo acordado me someto a las evaluaciones correspondientes.

Palcade.....del 2024.



ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tiempo de espera y satisfacción del cuidador de los niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.</p> <p>Hipótesis específica</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre el tiempo del trámite en Admisión y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de 	<p>Variable 1 Tiempo de espera</p> <p>Variable 2 Satisfacción de la atención</p>	<p>Tiempo del trámite en Admisión</p> <p>Tiempo antes de la Consulta</p> <p>Tiempo de atención durante la Consulta</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Tipo de investigación Este estudio es de enfoque cuantitativo de tipo básico.</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo – correlacional.</p> <p>Método Se aplicará el método cuantitativo, analítico deductivo.</p> <p>Diseño El diseño de la presente investigación no experimental, de tipo correlacional-transversal.</p>

<p>menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024? • ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024? 	<p>el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. • Determinar la relación entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. 	<p>Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el tiempo antes de la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. • Existe relación significativa entre el tiempo de atención durante la Consulta y la satisfacción del cuidador respecto a la atención de niños menores de 5 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palca 2024. 		<p>Capacidad de Respuesta</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Aspecto tangible</p>	<p>Población y muestra Población: 128 Muestra: 30</p> <p>Técnicas Encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario tipo Likert o polifónicas basado en el modelo SERVQUAL, para medir la satisfacción del usuario</p> <p>Autor: Adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993. Adaptado: Bonnie Carol SANCHEZ FERNANDEZ</p> <p>Instrumento de evaluación en tiempo de espera Autoras: Pashanaste y Pinedo (2016) Adaptado: Bonnie Carol SANCHEZ FERNANDEZ</p>
--	---	---	--	---	---