

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE
LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN
AL CENTRO DE SALUD PALMERAS DE
OQUENDO, CALLAO 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO DE GERENCIA EN SALUD**

**DANIEL CANASSA BERGMAN
CAROL ESTHER RAMOS CÉSPEDES**

CALLAO - 2019

PERÚ

**“TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE
LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN
AL CENTRO DE SALUD PALMERAS DE
OQUENDO, CALLAO 2019”**

AUTORES:
DANIEL CANASSA BERGMAN
CAROL ESTHER RAMOS CÉSPEDES

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA PRESIDENTA
- Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA SECRETARIO
- Mg. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES VOCAL
- Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN VOCAL

ASESOR(A): Mg. NOEMI ZUTA ARRIOLA

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 269 y 270

Nº de Acta: 132 y 133 - JS/XII-CTT

Fecha de Aprobación de tesis:

Callao, 13 de setiembre de 2019

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado Nº 223 y 224 -2019-
CDUPG-FCS.- del 11 de Setiembre de 2019

DEDICATORIA

A mi hija Luciana por ser mi motivación para seguir adelante siempre.

Daniel Canassa Bergman

A mis padres por ser mi apoyo incondicional, a mi querido esposo por ser mi gran fortaleza, y a mis hijas Brenda y Fátima a quienes adoro.

Carol Esther Ramos Céspedes

AGRADECIMIENTO

A los maestros de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud y
a nuestra asesora Noemí Zuta por su apoyo constante e incondicional.

ÍNDICE

	Pág.
TABLAS DE CONTENIDO	3
GRÁFICOS DE CONTENIDO	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos	12
1.4. Limitantes de la investigación	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes: Internacional y Nacional	13
2.2. Bases Teóricas	16
2.3. Bases Conceptuales	19
2.4. Definición de términos básicos	29
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis	30
3.2. Definición de variables	30
3.3. Operacionalización de variables	31
CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION	
4.1. Tipo y diseño de la investigación	32
4.2. Método de la investigación	32
4.3. Población y muestra	33

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	34
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	35
4.6. Análisis y procesamiento de datos	35
CAPITULO V: RESULTADOS	
5.1. Resultados descriptivos	36
5.2. Resultados inferenciales	51
CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	55
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	55
6.3. Responsabilidad ética	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64
ANEXOS	69
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	70
Anexo N° 2: Instrumentos validados	72
Anexo N° 3: Base de datos	75

TABLAS DE CONTENIDO

		Págs.:
Tabla 5.1	Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Sexo.	36
Tabla 5.2	Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Grupo Etario.	37
Tabla 5.3	Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Servicio donde fueron atendidos.	38
Tabla 5.4	Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Registro de Asistencia.	39
Tabla 5.5	Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Régimen de Aseguramiento.	40
Tabla 5.6	Tiempo de espera obtenido en Admisión	41
Tabla 5.7	Tiempo de espera obtenido en la Sala de Espera	42
Tabla 5.8	Tiempo de espera obtenido al momento de la consulta	43
Tabla 5.9	Tiempo de espera de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo	44
Tabla 5.10	Satisfacción de la Atención según la Fiabilidad	45
Tabla 5.11	Satisfacción de la Atención según la Seguridad	46
Tabla 5.12	Satisfacción de la Atención según la Capacidad de Respuesta	47
Tabla 5.13	Satisfacción de la Atención según los Aspectos Tangibles	48
Tabla 5.14	Satisfacción de la Atención según la Empatía	49
Tabla 5.15	Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo	50
Tabla 5.16	Cruce de variables Tiempo de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo	51

Tabla 5.17	Cruce de variables Tiempo de Espera en admisión y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo	52
Tabla 5.18	Cruce de variables Tiempo de Espera en la sala de espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo	53
Tabla 5.19	Cruce de variables Tiempo de Espera en el consultorio y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo	54
Tabla 6.1	Prueba de Chi-Cuadrado para determinar la relación entre Tiempo de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019	55
Tabla 6.2	Prueba de Chi-Cuadrado para determinar la relación entre Tiempo de Espera en Admisión y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019	56
Tabla 6.3	Prueba de Chi-Cuadrado para determinar la relación entre Tiempo de Espera en Sala de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019	57
Tabla 6.4	Prueba de Chi-Cuadrado para determinar la relación entre Tiempo de Espera en Consultorio y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019	58

GRAFICOS DE CONTENIDO

	Págs.:
Gráfico 5.1 Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Sexo.	36
Gráfico 5.2 Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Grupo Etario.	37
Gráfico 5.3 Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Servicio donde fueron atendidos.	38
Gráfico 5.4 Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Registro de Asistencia.	39
Gráfico 5.5 Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según Régimen de Aseguramiento.	40
Gráfico 5.6 Tiempo de espera obtenido en Admisión.	41
Gráfico 5.7 Tiempo de espera obtenido en la Sala de Espera.	42
Gráfico 5.8 Tiempo de espera obtenido al momento de la consulta.	43
Gráfico 5.9 Tiempo de espera de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.	44
Gráfico 5.10 Satisfacción de la Atención según la Fiabilidad.	45
Gráfico 5.11 Satisfacción de la Atención según la Seguridad.	46
Gráfico 5.12 Satisfacción de la Atención según la Capacidad de Respuesta.	47
Gráfico 5.13 Satisfacción de la Atención según los Aspectos Tangibles.	48
Gráfico 5.14 Satisfacción de la Atención según la Empatía.	49
Gráfico 5.15 Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.	50
Gráfico 5.16 Cruce de variables Tiempo de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.	51

Gráfico 5.17	Cruce de variables Tiempo de Espera en admisión y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.	52
Gráfico 5.18	Cruce de variables Tiempo de Espera en la sala de espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo	53
Gráfico 5.19	Cruce de variables Tiempo de Espera en el consultorio y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo	54

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. palmeras de Oquendo 2019.

Material y Métodos: El tipo de estudio es descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población fue de 539 pacientes con una muestra de 158 pacientes que acudieron al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019. El muestreo fue estratificado y se utilizó un cuestionario para medir el tiempo de espera y la satisfacción del usuario.

Resultados: Esta investigación tuvo como resultados que el 61,9% de los encuestados fueron de sexo femenino. El 93,7% fueron pacientes continuadores y el 88% fueron pacientes con SIS. Se obtuvo un 71,52% de tiempo de espera moderado en Admisión; un 67,72% de tiempo de espera largo en la Sala de Espera y un 72,78% de tiempo de espera moderado en el Consultorio.

Conclusiones: Este trabajo de investigación permitió concluir que las hipótesis específicas son estadísticamente significativas, teniendo como resultado en la Prueba Chi-cuadrado ($\rho=0,022$) para la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción; para la relación entre tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción ($\rho=0,005$) y para la relación entre tiempo de espera en el consultorio y la satisfacción ($\rho=0,05$).

Palabras Clave: Satisfacción, Calidad, Tiempo de espera.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the waiting time and the satisfaction of the attention in the patients who go to the C.S. Palmeras de Oquendo Callao 2019.

Material and Methods: The type of study is descriptive, correlational, cross-sectional. The population was 539 patients with a sample of 158 patients who attended the C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019. Sampling was stratified and a questionnaire was used to measure waiting time and user satisfaction.

Results: This investigation had as results that 61.9% of the cases were female. 93.7% were continuation patients and 88% were patients with SIS. A 71.52% moderate waiting time was obtained in Admission; a 67.72% of long waiting time in the waiting room and a 72.78% of moderate waiting time in the office.

Conclusions: This research work allowed us to conclude that the specific hypotheses are statistically significant, resulting in the Chi-square test ($\rho = 0.022$) for the relationship between waiting time at admission and satisfaction; for the relationship between waiting time in the waiting room and satisfaction ($\rho = 0.005$) and for the relationship between waiting time in the office and satisfaction ($\rho = 0.05$).

Key Words: Satisfaction, Quality, Waiting time.

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos en el ámbito de salud en general se observan estrategias interesantes en la interacción entre los pacientes y los profesionales de la salud, dando como resultado que una atención optima en salud se base en conceptos como; calidad, eficacia, empoderamiento del usuario y satisfacción.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) resalta que para el cuidado en salud corresponde poseer la totalidad de elementos e instrucciones que el usuario interno y el apoyo hospitalario necesita para alcanzar la satisfacción del paciente.

La calidad de la interacción entre el personal de salud y los pacientes determina la forma en que los pacientes y sus familiares perciben la calidad de los cuidados que reciben durante su atención y la satisfacción con el servicio de salud.

Evaluar la satisfacción mediante encuestas permite mejorar la calidad de los cuidados en los servicios de la atención del primer nivel, detectando así los factores que afectan el nivel de satisfacción de los pacientes y conocer las causas de las quejas de los pacientes, siendo la más resaltante en este trabajo el tiempo de espera.

Los tiempos de espera son factores importantes en los cuidados del paciente, demostrándose que el paciente aprecia más la rapidez en la atención médica que el tiempo total de la espera, y que la percepción de la espera total está influenciada por un componente psicológico. La espera del paciente se hace más larga cuando siente malestar o cuando su estado anímico es ansioso o depresivo, por lo que el presente trabajo está enfocado en el tiempo de espera en sus diversas etapas de la atención en el primer nivel de salud.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hay un fuerte consenso en torno a la importancia de mejorar la calidad de la atención primaria y la mayoría de Ministerios en América Latina están dispuestos a alcanzar este objetivo a través de reformas. Sin embargo, sobre el terreno es difícil encontrar las estrategias correctas para implementarlas al 100%. (1)

La calidad de atención en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, Perú así como muchos de los países latinoamericanos padecen carencias importantes de recursos, y esto afecta de manera la calidad de los servicios de salud es así que en Un estudio realizado en “Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria” el 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes (2)

En los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Si nuestro sistema de salud pública fuese un paciente, seguro recibiría un diagnóstico negativo. Los largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, el frecuente maltrato a los usuarios y la falta de equipamiento de medicamentos hace que los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa) y del Seguro Social (Essalud) sean mal vistos. (3)

En un estudio de investigación “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2016” encontrándose que el tiempo de espera para el trámite de cita en admisión es de más 2 horas en 44.7%. en sala de espera antes de la consulta de 1 a 2 horas e 55.3%. En atención dentro del consultorio de 10 a 15 minutos 63.2%, el 85.1% de los usuarios manifestó satisfacción con la atención brindada. (5)

A nivel regional las consultas de atención en los centros de salud se han incrementado, debido a la obtención del SIS por parte de los usuarios. (2)

En nuestro país se ha podido observar que la satisfacción de la calidad del usuario refleja quejas de insatisfacción y porque no mencionar también negligencias que han sido difundidas por medios de comunicación.

En el Centro de Salud Palmeras de Oquendo, hemos notado que algunos usuarios muestran incomodidad antes de ser atendidos refieren ¿Cuánto tiempo falta para que me atiendan? ¿Tanto demora la atención? En este centro son escasos los trabajos de estudio de sobre la satisfacción de la calidad de atención y el tiempo de espera situación que nos ha motivado a realizar el trabajo de investigación titulado: “Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019”

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el tiempo de espera en los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo 2019?

¿Cómo es la satisfacción de la atención en pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo 2019?

¿Cuál es la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, 2019?

¿Cuál es la relación entre Tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, 2019?

¿Cuál es la relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el tiempo de espera en los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo 2019.
- Determinar la satisfacción de la atención en pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo 2019.
- Determinar la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.
- Determinar la relación entre Tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.
- Determinar la relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

1.4. Limitantes de la investigación

Durante la realización del presente estudio de investigación se coordinó con las autoridades del C.S. Palmeras de Oquendo, no existiendo impedimento para la aplicación de los cuestionarios a los pacientes.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A Nivel Internacional

A. FONTOVA – ALTAMÓ, D. JUVINYÁ- CANAL Y R. SUÑER-SOLER investigaron sobre “Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes” en el servicio de urgencias del hospital de Figueres – España 2014 en un estudio observacional transversal se incluyeron todos los pacientes que acudieron al servicio de urgencias mayores de 18 años se utilizó una encuesta , obtuvo conclusión que la satisfacción está asociada al tiempo de espera percibido hasta el triaje, a la visita médica y a la información sobre el tiempo de espera aproximado hasta la visita médica. El dominio mejor valorado de la escala de satisfacción fue el de limpieza, seguido por el de información y comunicación. El dominio peor valorado fue el de bienestar y confort. (6)

AURORA FONTOVA ALMATÓ investigo “Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario”- Girona 2015 Estudio descriptivo transversal. Ámbito de estudio: Servicio de Urgencias del Hospital de Figueres se utilizó una encuesta Cuestionario de Incentivos Laborales de Herzberg, Escala General de Satisfacción, Maslach Burnout Inventory. Encuestaron 285 pacientes y acompañantes. Conclusión: La media de puntuación de la satisfacción global subjetiva con la visita fue de 7,6 (DE=2,2). El 88,8% de los usuarios recomendarían el servicio de urgencias a un familiar o amigo. (7)

GAVILÁN, DIANA estudio “Tiempo y venta: la influencia del tiempo de espera en la satisfacción con el servicio” Madrid, 2014. Se aplicó dos

trabajos de campo cuyo contenido, alcance y enfoque es diferente. El primero, en adelante Trabajo de Campo 1, consiste en un cuestionario estructurado de preguntas abiertas y cerradas, combinado con la observación de los individuos encuestados, aplicado en situaciones reales. El segundo, en adelante Trabajo de Campo 2, es un cuestionario semi-autoadministrado, basado en la técnica de los escenarios. Obteniendo resultados donde la espera es descrita, espontáneamente, de manera negativa por el 80.3% de los sujetos, siendo la distribución de las respuestas significativamente distintas de la norma. (8)

N. PERTIERRA GALINDO, L. SALVO DONANGELO, M. I. SALCEDO JOVEN, B. ROMÁN CRESPO, M. C. FROILÁN TORRES investigaron sobre “satisfacción del paciente ante la realización de una ecografía en atención primaria” Se realizó o en 2 centros de salud de Madrid, entre diciembre 2015 y marzo 2016, utilizaron una encuesta anónima en Pacientes a quienes su médico de familia les realiza una ecografía con fines diagnósticos obtuvieron resultados donde el 1 nivel satisfecho-muy satisfecho alcanza el 95% con relación a la aprobación del médico de familia comparado con el especialista del hospital para realizar la ecografía; el 92% elegirían el centro de salud para realizarse una segunda ecografía; el 96% lo recomendaría a terceros; el 95% ven sus expectativas cumplidas concluyeron la realización de una ecografía diagnóstica por médicos de familia es valorada con alto grado de satisfacción por los pacientes. No existen estudios comparables en el ámbito de la atención primaria. (9)

2.1.2. A Nivel Nacional

ASCONA BRICEÑO, ADITA ROSARIO investigo sobre “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017” investigación de diseño no experimental correlacional, de corte

transversal con una muestra en 100 pacientes atendidos, el instrumento de tiempo de espera, es una ficha de registro sobre el tiempo que espera realizado, Y del instrumento de Satisfacción fue cuestionario tipo Likert basado en el modelo SERVQUAL . Se concluye que la mayoría de usuarios presentan una alta satisfacción 77% de la atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Callao, mientras que el otro 23% es medio.(10)

DORI DORA PASHANASTE COBOS Y LUCELIA PATRICIA PINEDO BARDALES investigaron sobre: “tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha , Iquitos 2015” el método que se empleo fue el cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, su población estuvo conformada por 566 usuarios se utilizó la técnica de la entrevista y su instrumento fue un cuestionario y se obtuvo como conclusión que en cuanto al tiempo de espera de usuarios , existe predominio de : en trámite de la cita en admisión de 1 a 2 hora en 44,7%. Sala de espera antes de la consulta de 1va horas en 55,3%. En atención dentro del consultorio de 10 a 15 min en 63.2%. (5)

ALICIA BEATRIZ, CRUZ SEGOVIA; LÍA IRIS ,SALAZAR MIRAVAL investigaron sobre “Calidad de atención y grado de Satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud lima - 2017” es un estudio de tipo descriptivo aplicada a los usuarios externos de dicho hospital , utilizando una encuesta obtuvo como conclusión , respecto a la calidad de atención se encuentra que el porcentaje de insatisfechos supera el 60%, que equivale a 141 usuarios de un total de 157.Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad y la satisfacción de los usuarios usando el estadístico Rho de Esparman con una significativa estadística del 95 %de confianza.(11)

MIRILLA DÍAZ GUEVARA investigo sobre “satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar cabeza-Bambamarca -2014” chota Perú el estudio es de tipo cuantitativo de diseño descriptivo y de corte transversal, la población estuvo conformada por 8605 usuarios externos en el año 2014. Se utilizó un cuestionario y se obtuvo como conclusión que el 68.2% de los usuarios externos están insatisfechos de acuerdo a la calidad de atención brindada en el hospital. (12)

2.2. Bases teóricas

Al respecto Ramón Bayés de la Facultad de Psicología. Menciona:

Los tiempos de espera en medicina

En el siglo V, san Agustín ya señalaba que no «se puede decir con exactitud que sean tres los tiempos: pasado, presente y futuro. Habría que decir con más propiedad que hay tres tiempos: un presente de las cosas pasadas, un presente de las cosas presentes y un presente de las cosas futuras. El presente de las cosas idas es la memoria. El de las cosas presentes es la percepción o la visión. Y el presente de las cosas futuras la espera. el presente de las personas que descubren en su organismo síntomas por ejemplo, sangre al evacuar o un bulto en el pecho que atribuyen a una enfermedad potencialmente peligrosa, el de los pacientes pendientes de diagnóstico, el de los enfermos graves en tratamiento curativo, el de los pacientes crónicos y el de los enfermos en situación terminal es, en gran medida, un presente de las cosas futuras, es decir, un tiempo de espera, mientras que el presente de los médicos en la práctica clínica es, esencialmente, un presente de las cosas presentes. Por esta razón, la percepción subjetiva del paso del tiempo en ambos colectivos –pacientes y sanitarios– es diferente, y esta diferencia puede dar lugar a que incrementos de sufrimiento en los enfermos y sus allegados debidos a este desfase perceptivo temporal pasen desapercibidos a los sanitarios en el desempeño de su labor profesional o sean ignorados

por éstos al considerar que escapan a sus posibilidades y/o responsabilidad.
(13)

Tiempo objetivo y tiempo subjetivo

Hace más de un siglo, William James ya distinguía entre el tiempo objetivo y el tiempo subjetivo. Aun cuando el tiempo cronométrico ha sido imprescindible para elaborar la compleja organización del mundo actual incluida la del mundo sanitario y alcanzar extraordinarios avances tecnológicos, para el individuo, el tiempo que cuenta en su vida personal es el tiempo subjetivo y su duración es percibida como sumamente variable en función de su propia biografía personal, de sus expectativas y de los acontecimientos a los que, en cada momento, se halla expuesto. Los momentos de felicidad son cortos y se nos escapan sin que podamos retenerlos, mientras que los tiempos de dolor y malestar parece que nunca acaban. Paul Fraisse, uno de los psicólogos experimentales que más han trabajado en el ámbito de la psicología del tiempo, escribe: «Cuanta mayor atención se presta al tiempo, más largo parece, alcanzando su máximo cuando sólo contiene la expectativa de un acontecimiento deseado o temido. Recíprocamente, su duración se acorta cuando la tarea en la que se está ocupado es difícil o interesante». Larry Dossey, por su parte, en su ensayo Tiempo, espacio y medicina nos señala que cuando alguien está totalmente inmerso en algo, ya sea auscultar pulmones o cuidar un huerto, su percepción del tiempo que transcurre desaparece. (13)

El enfermo percibe la duración del tiempo como más larga que la que marca el reloj en tres casos:

a) cuando la situación o estado en que se encuentra le produce malestar debido a factores físicos ambientales (ruido, calor, frío, humo, mal olor, etc.); factores psicosociales (visitas o compañeros molestos, aburrimiento); síntomas somáticos (dolor, disnea), o pensamientos negativos (sentimientos de miedo, soledad, culpa, abandono, pérdida); b) cuando su estado de ánimo es ansioso o depresivo, y c) en los tiempos de espera (p. ej., de la visita del

médico, del resultado de una biopsia, de la desaparición de un dolor insoportable).

El médico, por su parte, debido a la gran variedad, trascendencia y cantidad de problemas que debe resolver a lo largo de su jornada laboral, experimenta una percepción disminuida de la duración del tiempo, la cual contrasta con la percepción alargada a la que, en el mismo momento, están haciendo frente sus pacientes. Para alguien que espera una noticia que considera vital, el tiempo no sólo es tiempo de sufrimiento, sino tiempo de sufrimiento más duradero del que marcan las manecillas del reloj o los números del calendario. Esta sobrevaloración de la duración es debida a que esperar comporta siempre una amenaza: que la buena noticia o el hecho íntimamente deseado –un diagnóstico negativo o benigno, el cese del dolor, la curación, el alta– nunca llegue. Como escribe Laín Entralgo, un hombre enfermo es un hombre amenazado por la invalidez, el dolor, la soledad o la muerte. Y la amenaza será tanto mayor y más tiempo ocupará sus pensamientos cuanto más importante sea para él lo que espera y más incertidumbre exista sobre si se producirá, o no, el acontecimiento esperado, y el momento en que el mismo puede acontecer. (13)

Tiempos de espera y sufrimiento

Cassell, Loeser y Melzack, y Chapman y Gravin, y por otra, la de la literatura psicológica, ejemplificada por Lazarus y Folkman, encontramos que ambas pueden coincidir en la siguiente definición de sufrimiento: decimos que una persona sufre cuando:

a) Experimenta, o espera que le acontezca, un malestar físico o psicosocial que valora como una amenaza importante para su existencia o integridad física o/y psicosocial, o para la de otras personas queridas, y b) al mismo tiempo, cree que carece de recursos o se siente sin fuerzas para afrontar dicha amenaza.

No hay duda de que el primer objetivo de los profesionales sanitarios es tratar de curar a sus pacientes y restablecerles la salud. (13)

2.3. Bases Conceptuales

Pashanate y Pinedo menciona: que el tiempo de espera se define como el tiempo que un usuario espera en una cola, hasta recibir el servicio o atención de salud. (5)

Al respecto: Esteban Pacheco Aráoz (Especialista en Salud Pública) menciona:

El tiempo de espera es un elemento que depende, en gran medida, de la administración y organización del centro de salud y no tanto de la atención directa del médico. (14)

En general, existen dos formas de programar un servicio: el modelo de colas y el modelo de reserva de citas. Estas mismas modalidades son implementadas en el sector Salud. (14)

La primera consiste en informar al enfermo que el doctor atiende a una hora determinada y que recibirá a los que se inscriban a esa cita por orden de llegada. (14)

La segunda forma consiste en que al paciente se le fija una cita con horario, por lo que deberá llegar con algunos minutos de anticipación. Esta segunda modalidad hace que el tiempo de espera de los pacientes sea mucho menor y que el uso del mobiliario sea más eficiente. (14)

La atención médica que recibe el paciente es la misma en ambas opciones. Lo único que cambia es el modo en que el paciente recibe la cita y el tiempo que debe sacrificar.

En la actualidad, en el Perú el 85% de centros de salud pertenece al Estado y, según una investigación del Centro de Desarrollo Educativo Integral (Cendeit), la gran mayoría de ellos organiza su servicio de atención por orden de llegada. Esto implica que, por un tema organizacional, cientos de pacientes tienen que esperar innecesariamente para ser atendidos. (14)

Al respecto Pashante y Pinedo menciona:

Tipos De Espera

Espera normal: es aquella atribuible a la organización y los recursos disponibles.

Espera especial: es aquella atribuible al usuario. (5)

Características: Los clientes o pacientes llegan a una atención con cierta expectativa, buscando satisfacer sus necesidades mediante el servicio que se les brinda que incluye una buena atención y un buen trato. Lo que quiere decir por ejemplo si va por un dolor de muela necesita un tratamiento y esta necesidad se satisface a través de un tratamiento que puede ser la extirpación pulpar, la exodoncia o curación, pero para que este cliente este satisfecho también necesita sentirse bien tratado es decir con amabilidad, respeto, cortesía y oportunamente; sobre todo cuando se trata de instituciones del estado lo que más incómoda al paciente es primero las largas colas o el tiempo que tienen que esperar para que se les atienda, se sabe que el promedio de espera va desde 30 minutos hasta 2 a 3 o más horas. (15)

La construcción de un sistema de turnos debe ser eficiente y flexible pero también debe funcionar en beneficio tanto de pacientes como de los profesionales de la salud y del personal no médico. La decisión acerca de cuánto tiempo el profesional de la salud estará cara a cara con el paciente resulta vital no sólo para programar la agenda de turnos sino también para garantizar la calidad de atención médica. Un turno demasiado corto ha sido descrito, entre otras cosas, como uno de los factores que impide la realización de una buena promoción de la salud. La importancia de la promoción de la salud ha sido enfatizada a nivel internacional desde la OMS y esto incluye todos los aspectos relacionados con aquellas actividades que buscan mejorar el nivel de salud de los individuos y de la comunidad. Discutir estilos de vida y solicitar estudios complementarios es lo que más hace un clínico en sus consultas de rutina, fundamentalmente en consultas de primera vez. Existen grandes diferencias según los países acerca de cuál es la duración óptima para cumplir con estos objetivos (16)

Unidades productoras de servicios de salud (UPSS):

Admisión: El área de Admisión es el primer flujo por donde ingresarán todos los pacientes que deseen prestar servicios por consultorio externo para cualquiera de las diferentes áreas. (17)

La admisión integral es el conjunto de procedimientos aplicados durante el proceso de atención intramuros dirigida a las personas y sus familias, con el propósito de decidir el tipo de atención requerido para resolver sus necesidades y expectativas de atención en salud, en el marco del modelo de atención integral de salud(18)

Sala de espera antes de la consulta: Espera del turno de atención. Debe reunir condiciones mínimas de iluminación, ventilación, comodidad y medios de apoyo audiovisual, Debe contar con el número suficiente de bancas para evitar que los pacientes permanezcan de pie, Deberá contar con paneles de información para la salud, Se debe contar con servicios higiénicos en buen estado de higiene y mantenimiento, provistos de agua para los usuarios. (18)

Consulta externa: Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a usuarios que no estén en condiciones de Urgencias y/o Emergencias. (19)

Ascona Briceño (2018) menciona Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa. Se trata de aquel que acontece desde que se ocasiona la demanda de asistencia hasta que se atrae el interés de la institución. Esta presta atención al tiempo de acceso telefónico o el tiempo que tarda en obtener un informe requerido o esperado. A demás menciona de Soto A., 2011. Se define como la percepción del tiempo transcurrido de espera por el usuario de salud en la atención en consulta externa.(10)

Se medirá de la siguiente manera:

Tiempo del trámite de la cita en Admisión:

Tiempo de espera para tramitar la cita en consulta externa.

Más de 2 horas

De 1 a 2 horas

De 31 a 59 minutos

De 16 a 30 minutos

De 10 a 15 minutos

Tiempo en sala de espera antes de la Consulta

Se refiere al tiempo de las colas ocasionado usualmente por las distintas variaciones de las obligaciones de trabajo. Tiempos de espera que son representativos de la

atención sanitaria son las listas de espera de toda naturaleza. El tiempo es uno de los varios elementos para la complacencia del usuario y esta a su vez influye en las expectativas del prestador y de la entidad; a la vez, esta es barrera para el uso de los múltiples servicios de la misma. Según Tanner, Cockerham, Spaeth, 1983, pp. 360-365

Estancia de aguardo previo a la examinación: Expectación de la permuta de cuidado. Este corresponde reclutar medio mínimos como la iluminación, corrientes de aire, confort y artefactos de soporte audiovisual, este tiene que contar con una cantidad de sillas acordes con la capacidad de las personas para impedir que los usuarios esperen parados, Tiene que tener secciones de inquisición para la salud, y contar con sistemas sanitarios en óptimas condiciones de pulcritud y aseo, dotados con agua para los asistentes.(10)

Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta:

Según Ascona Briceño 2018 Aguardos en la estancia de aguardo antes de la Examinación: Lapsos de prorrogas en el recinto previos a pasar al consultorio.

Más de 2 horas

De 1 a 2 horas

De 31 a 59 minutos

De 16 a 30 minutos

De 10 a 15 minutos

Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio:

Ascona Briceño (2018) menciona que es el tiempo durante el cual se lleva a cabo la prestación del servicio. El tiempo máximo tanto como el tiempo mínimo son indicadores de calidad y de administración en la asistencia sanitaria; es igualmente de inadecuada e inoportuna una consulta ambulatoria de limitada durabilidad que una estadía hospitalaria que parezca interminable para el usuario. Consulta externa: Módulo fundamental del centro de salud constituida por el cuidado general de salud, de manera ambulatoria, a pacientes que no posean un estado de Urgencias y/o Emergencias. EsSalud. (2013) (19)

Más de 2 horas

De 1 a 2 horas

De 31 a 59 minutos

De 16 a 30 minutos

De 10 a 15 minutos

Información sobre el tiempo de espera.

Proporcionar información asistencial a los pacientes es necesario para el correcto desarrollo de la relación sanitario-paciente y, a buen seguro, se erige en un factor determinante en la adecuación de las expectativas de los usuarios al resultado final de la prestación del servicio. (10)

Teoría de las colas

se puede considerar al análisis de los tiempos como un procedimiento que utiliza como base la medida del contenido de la labor que se va a realizar siguiendo un método establecido y usando un equipamiento, nos permite fijar el tiempo estándar que toma realizar una tarea determinada, evaluar el beneficio de un tiempo de esfuerzo y suministrar una precisa justificación para los contratiempos ineludibles, descansos personales y el agotamiento del trabajador”.(20)

se define como una herramienta de comprobación del encargo la cual acarrea analizar el ejercicio, seleccionar una fase de la misma, cronometrar el tiempo de dicha fase y computar un estándar del servicio”. (p. 36). (21)

Tanner, Cockerham y Spaeth (1983), citado por Ascona Briceño (2018) Se determina como el tiempo del ocasionado habitualmente por las distintas variantes de las cargas de trabajo. Las listas de espera de toda naturaleza son característicos tiempos de espera de la atención sanitaria. El tiempo de espera es uno de factores esenciales en la satisfacción del cliente e influye en las expectativas del prestador y de la entidad; mientras que, a la vez, es un impedimento para la rutina de los productos. (10)

Satisfacción de usuarios:

La satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del ser usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución. Hernández (2011 p353) (22)

Satisfacción: La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido. (23)

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Corbella y col, la definen como “medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. Por ello, la satisfacción se puede considerar como un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacia criterios concretos y objetivos. (24)

Elementos en satisfacción: La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: (1) organizativos, (2) atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y (3) trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud y donde influyen los diversos factores propios del proceso. El objetivo de los servicios de

salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos, etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de éste.

(25)

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. Existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

(26)

Según la encuesta de satisfacción de usuarios externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena, puede significar que las expectativas de los usuarios son bajas. El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada es un aspecto importante en la prestación de servicios de buena calidad. Los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún en los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajo como el 55 deben tomarse en cuenta seriamente. Así mismo, cuando se asume la responsabilidad de analizar información planteada como queja, hay que ser conscientes de las acepciones aceptadas para este término: expresión de dolor, manifestaciones de disconformidad, disgusto o descontento, motivo de queja, recurso a interponer por la parte interesada en contra de algo.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Puede influir en: el hecho de que el usuario procure o no atención, el lugar al cual acuda para recibir atención, el hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios, el hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del

prestador de servicios, el hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios, el hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás. (27)

Evaluación de la satisfacción del usuario:

Caira Ticona (2019) menciona que se define la satisfacción, como una respuesta emocional positiva de los usuarios sobre la atención médica, en base a las intervenciones o las experiencias resultantes de la atención de salud, reflejando la diferencia entre las expectativas del usuario en relación a la atención y su percepción de la realidad. La satisfacción del usuario es un indicador sustancial de la calidad de los servicios; no obstante, resulta difícil evaluarla. Los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Las encuestas, son el instrumento más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios, evaluando las percepciones de los que han recibido asistencia; sin embargo, no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario. Con la finalidad de erradicar estos obstáculos, los expertos están explorando diferentes maneras de medir y analizar la satisfacción del usuario. En las entrevistas de salida, se puede solicitar a los clientes que relaten lo que sucedió durante la consulta. En las entrevistas a fondo y en las discusiones de grupo focal, se puede preguntar para obtener información más detallada; en vez de realizar preguntas generales sobre la satisfacción. (28)

Servqual:

Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.(29)

Es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.(29)

Con la finalidad de Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo¹, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.(29)

Y su ámbito de aplicación es en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de los Gobiernos Locales; y de uso referencial para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados.(29)

Este instrumento, consta de las siguientes dimensiones

Fiabilidad: Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, brindando el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Capacidad de respuesta: Es la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda, con respuesta de calidad y en un tiempo aceptable

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra y atender adecuadamente las necesidades de otro. No es solamente ser cortés, requiere un fuerte compromiso e implicación con el paciente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad

Al aplicarse SERVQUAL a muestras de clientes mide:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento, y la compara contra el estándar válido para el Perú.
- Lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios Ideales).
- Lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos).
- Calcula brechas de insatisfacción específicas.
- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

En base a los conceptos anteriores, la SERVQUAL es una herramienta que se divide en tres cuestionarios.

Fase 1. Este cuestionario capta las percepciones de los clientes, contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente. Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier empresa de servicio, por lo que para cada aplicación específica es posible -y deseable-, se adapten los enunciados que integran el SERVQUAL sobre la base

de las características específicas de la empresa donde se aplicará.
Fase 2. Consiste en un cuestionario mediante el cual los clientes evalúan la importancia que tiene cada una de las cinco dimensiones de servicio.
Fase 3. En esta fase se solicita a los clientes sus percepciones específicas respecto a la compañía que se desea estudiar.

2.4. Definición de términos básicos

- **Tiempo de espera:** Se define como el tiempo que un usuario espera en una cola, hasta recibir el servicio o atención de salud.
- **Tipos De Espera:**
 - Espera normal:** es aquella atribuible a la organización y los recursos disponibles.
 - Espera especial:** es aquella atribuible al usuario.
- **Satisfacción:** es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.
- **Calidad:** es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados.

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

- Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.
- Existe relación entre Tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.
- Existe relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

3.2. Definición de variables

- Variable Independiente: Tiempo de espera
Se define como el tiempo que un usuario espera en una cola hasta recibir el servicio o atención de salud.
- Variable Dependiente: Satisfacción de la atención
La satisfacción es la respuesta emocional del paciente derivado de su percepción de la atención en relación a las expectativas que tenía.

3.3. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
TIEMPO DE ESPERA	Se define como el tiempo que un usuario espera en una cola hasta recibir el servicio o atención de salud.	Tiempo de espera en salud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de espera en admisión 2. Tiempo de espera en sala de espera 3. Tiempo de espera en consultorio 	mas de 2 horas de 1 a 2 horas de 31 a 59 minutos de 16 a 30 minutos de 10 a 15 minutos	Tiempo de espera muy largo Tiempo de espera largo Tiempo de espera moderado Tiempo de espera corto Tiempo de espera muy corto
SATISFACCION DE LA ATENCION	La satisfacción es la respuesta emocional del paciente derivada de su percepción de la atención en relación a las expectativas que tenía.	Fiabilidad	1. Cumplir con el servicio ofrecido	1 - Nunca	Satisfacción baja
		Capacidad de respuesta	2. Servir al usuario en forma rápida y oportuna	2 - A veces	Satisfacción media
		Seguridad	3. Confianza en la actitud del personal de salud		
		Empatía	4. Entender y atender las necesidades del usuario	3 - Siempre	Satisfacción alta
		Aspectos tangibles	5. Condición y apariencia de las instalaciones físicas del servicio		

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo y diseño de la investigación fue:

Descriptivo porque describe el fenómeno tal como sucede, no habiendo manipulación de las variables.

Correlacional porque se mide el grado de relación entre ambas variables.

Transversal porque se recolecta la información en un solo momento.

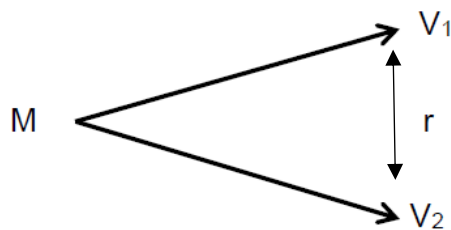
No experimental porque se observa el fenómeno tal cual y como se da en su contexto.

4.2. Método de la Investigación

El método del estudio fue cuantitativo porque las variables fueron medidas en términos numéricos.

Esquema del diseño de investigación correlacional:

Dónde: M → Muestra
 V₁ → Tiempo de espera
 V₂ → Satisfacción de la atención
 r → Relación entre ambas variables



4.3. Población y muestra.

Población:

- El estudio estuvo conformado por 539 pacientes que acudieron de manera semanal al CS. Palmeras de Oquendo.

Criterios de Inclusión:

- Pacientes mayores de edad de los servicios de medicina, odontología, obstetricia y psicología.
- Pacientes con SIS y Particulares.
- Pacientes continuadores y nuevos.
- Pacientes de ambos sexos.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes menores de edad
- Pacientes del servicio de CRED
- Acompañantes de los pacientes.

Muestra:

- La muestra fue de 158 pacientes y será una muestra estratificada según los servicios del centro de salud.

Tamaño de la muestra

- Para la obtención de la muestra se utilizó el muestreo estratificado simple.

n = Tamaño de la Muestra

z = 95% de Confianza = 1.96

p = Proporción de casos de la población que tienen las características que se desea estudiar = 50%

q = 1-p Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés = 50%

$d2$ = Margen de error permisible = 0.05

nf = Corrección por tamaño de muestra

N = Tamaño de la Población

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)539}{(539 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 224$$

$$nf = \frac{n}{1 + n/N}$$

$$nf = \frac{224}{1 + \frac{224}{539}} = 158$$

El tamaño de la muestra a evaluar es de 158, los cuales serán distribuidos en proporciones según grupo o estrato:

$$\frac{n}{N} = \frac{158}{539} = 0.29$$

Proporción de la muestra según estratos

ESTRATOS O GRUPOS	N	PROPORCIÓN	TAMAÑO DE LA MUESTRA ESTRATIFICADA
Servicio de medicina	229	0.29X229	67
Servicio de obstetricia	209	0.29X209	61
Servicio de odontología	78	0.29X78	23
Servicio de Psicología	23	0.29X23	7
TOTAL	N= 539		158

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El estudio fue realizado en el CS. Palmeras de Oquendo – Callao durante el mes de Mayo y Junio del 2019.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La técnica en la presente investigación fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 22 preguntas para medir la satisfacción y 3 preguntas para medir el tiempo de espera.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Los datos fueron codificados y luego ingresados a una base de datos creada en el programa estadístico SPSS Versión 24 para su análisis.

Para determinar la relación entre tiempo de espera y satisfacción de la atención se obtuvo el coeficiente de correlación entre dichas variables. Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05. Para la selección de la prueba estadística, se evaluó previamente el requisito de distribución normal de ambas variables. Dado que se cumplió dicho requisito, se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado.

Se obtuvieron tablas de distribución de frecuencias simples y acumuladas; según las escalas de clasificación de los instrumentos. Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Tabla N° 5.1

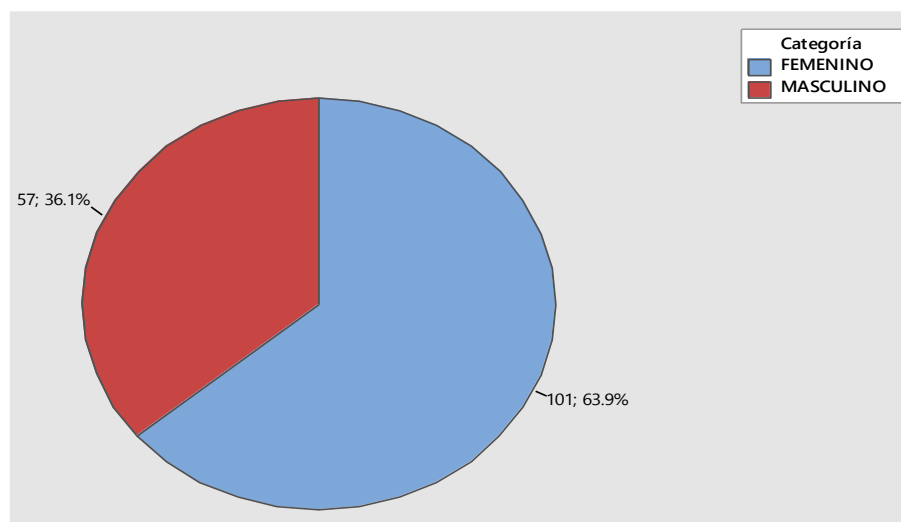
Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según SEXO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	57	36,1	36,1	36,1
	FEMENINO	101	63,9	63,9	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

Fuente: Base estadística del C.S. Palmeras de Oquendo

Gráfico N° 5.1

Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según SEXO.



Los pacientes encuestados fueron en su mayoría del sexo femenino con un 61,9% de un total de 158 pacientes.

Tabla N° 5.2

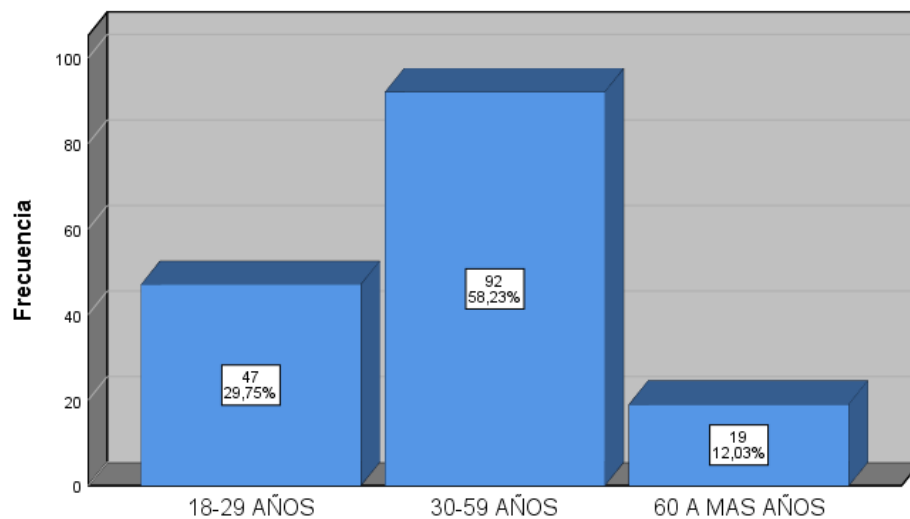
Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según GRUPO ETARIO.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-29 AÑOS	47	29,7	29,7
	30-59 AÑOS	92	58,2	88,0
	60 A MAS AÑOS	19	12,0	100,0
	Total	158	100,0	

Fuente: Base estadística del C.S. Palmeras de Oquendo

Gráfico N° 5.2

Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según GRUPO ETARIO.



Los pacientes encuestados fueron en su mayoría de entre 30 y 59 años.

Tabla N° 5.3

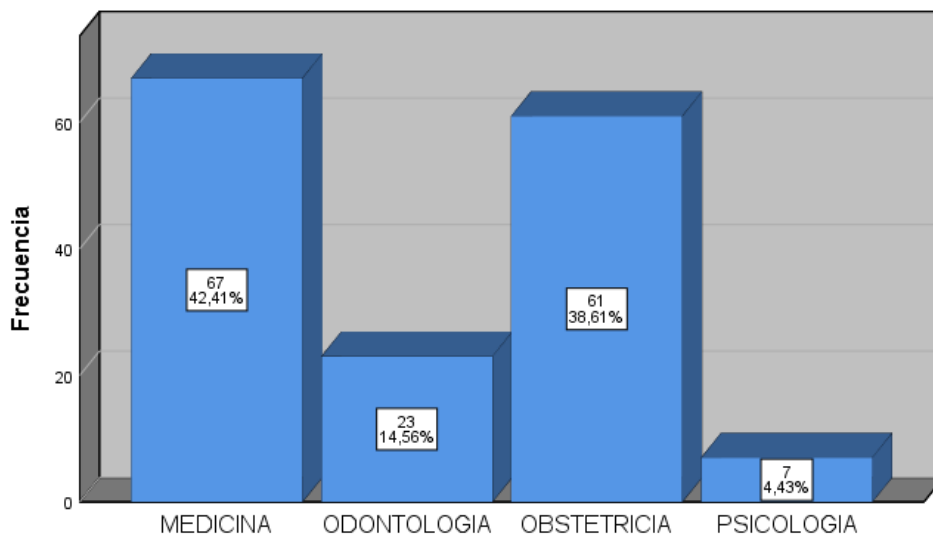
**Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según
SERVICIO donde fueron atendidos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDICINA	67	42,4	42,4	42,4
ODONTOLOGIA	23	14,6	14,6	57,0
Válido OBSTETRICIA	61	38,6	38,6	95,6
PSICOLOGIA	7	4,4	4,4	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Fuente: Base estadística del C.S. Palmeras de Oquendo

Gráfico N° 5.3

**Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según
SERVICIO donde fueron atendidos.**



El número de pacientes encuestados según cada servicio se obtuvo según fórmula para una muestra estratificada.

Tabla N° 5.4

Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según

TIPO DE PACIENTE

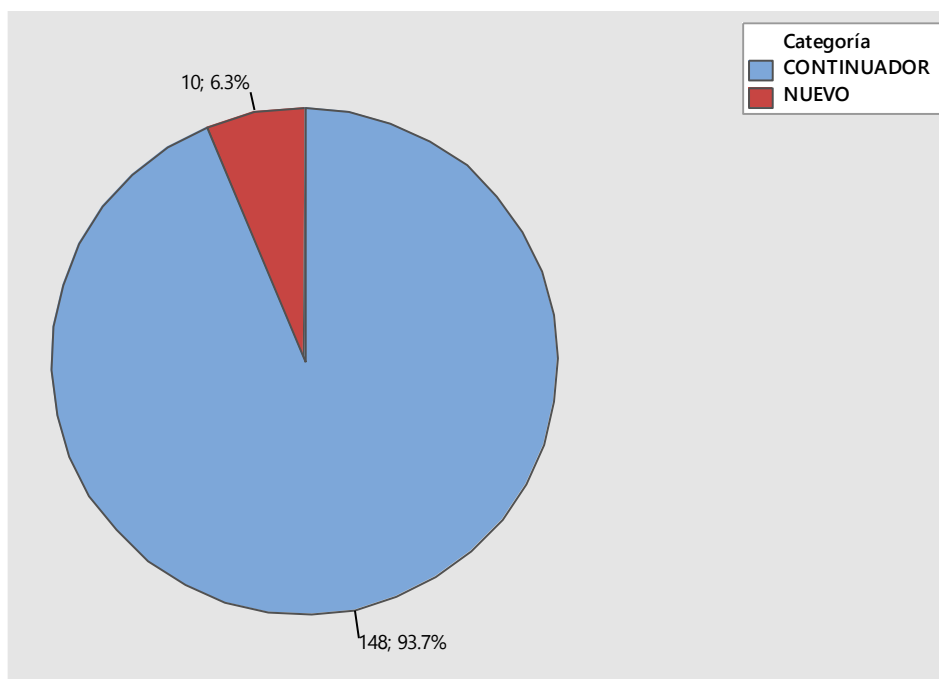
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUEVO	10	6,3	6,3	6,3
Válido CONTINUADOR	148	93,7	93,7	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Fuente: Base estadística del C.S. Palmeras de Oquendo

Gráfico N° 5.4

Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según

TIPO DE PACIENTE



Los pacientes encuestados fueron en su mayoría continuadores con un 93,7% de un total de 158 pacientes.

Tabla N° 5.5

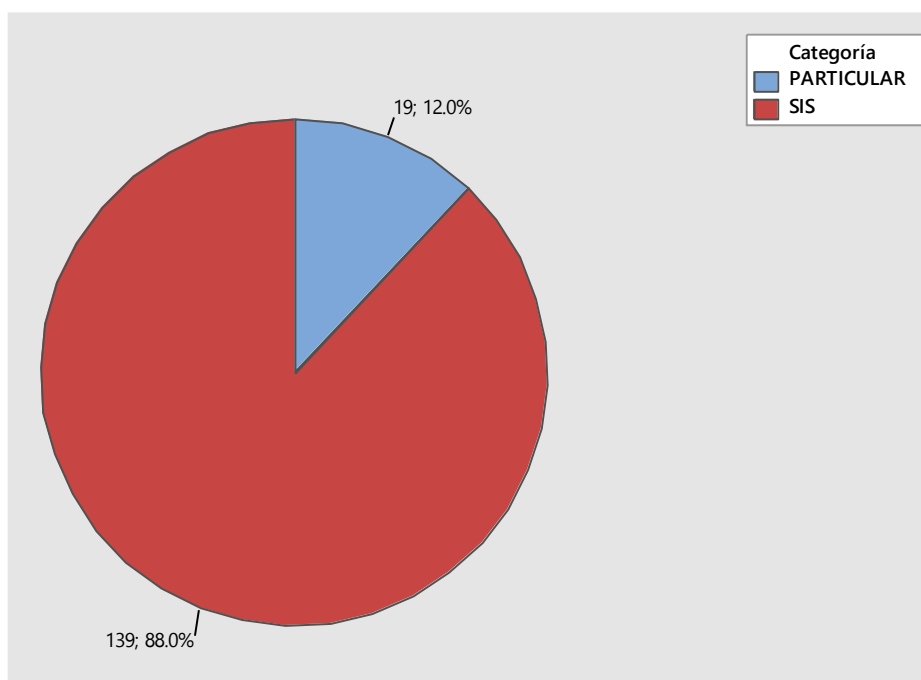
Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según RÉGIMEN DE ASEGURAMIENTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
SIS	139	88,0	88,0	88,0
PARTICULAR	19	12,0	12,0	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Fuente: Base estadística del C.S. Palmeras de Oquendo

Gráfico N° 5.5

Distribución de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo según RÉGIMEN DE ASEGURAMIENTO



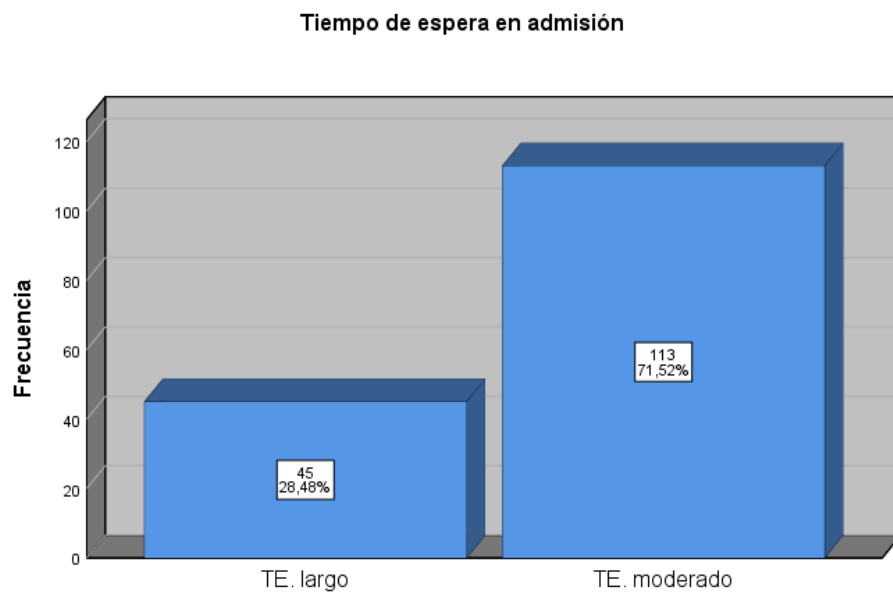
Los pacientes encuestados estaban en su mayoría afiliados al SIS con un 88% de un total de 158 pacientes.

Tabla N° 5.6
Tiempo de espera obtenido en Admisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TE. Largo	45	28,1	28,5	28,5
	TE. Moderado	113	70,6	71,5	100,0
	Total	158	98,8	100,0	

Fuente: Base estadística del C.S. Palmeras de Oquendo

Gráfico N° 5.6
Tiempo de espera obtenido en Admisión

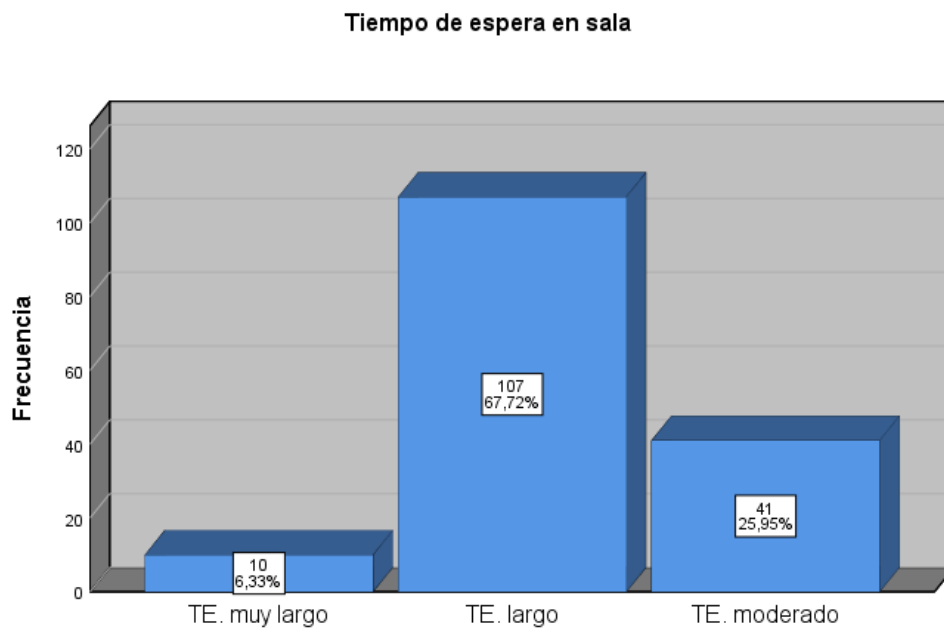


Se obtuvo un resultado de 71,5% para un Tiempo de Espera Moderado en Admisión.

Tabla N° 5.7
Tiempo de espera obtenido en la Sala de Espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TE. muy Largo	10	6,3	6,3	6,3
	TE. Largo	107	66,9	67,7	74,1
	TE. Moderado	41	25,6	25,9	100,0
	Total	158	98,8	100,0	

Gráfico N° 5.7
Tiempo de espera obtenido en la Sala de Espera



Se obtuvo un resultado de 67,7% para un Tiempo de Espera Largo en la Sala de Espera.

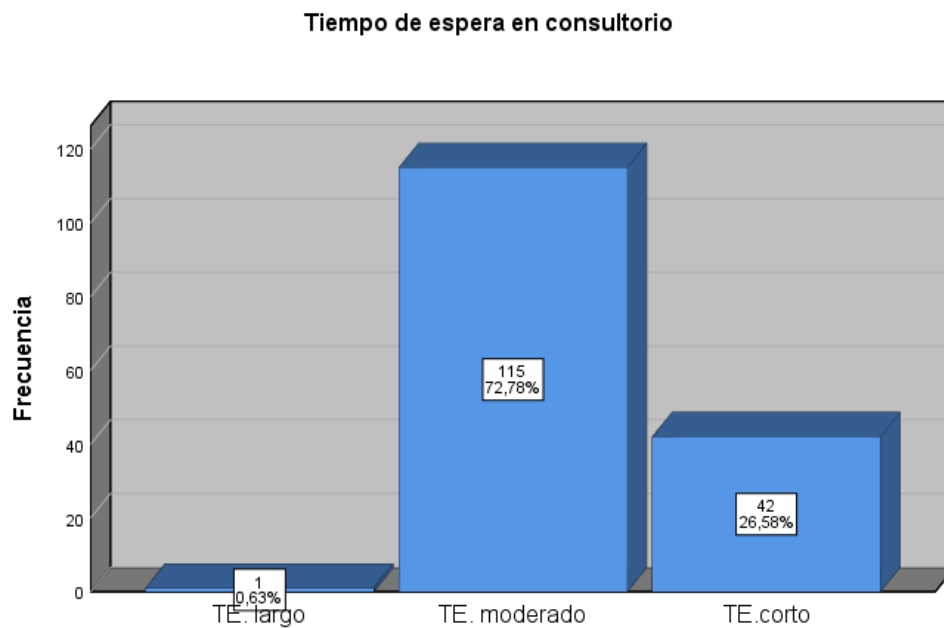
Tabla N° 5.8

Tiempo de espera obtenido al momento de la consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TE. Largo	1	,6	,6	,6
	TE. Moderado	115	71,9	72,8	73,4
	TE. Corto	42	26,3	26,6	100,0
	Total	158	98,8	100,0	

Gráfico N° 5.8

Tiempo de espera obtenido al momento de la consulta



Se obtuvo un resultado de 72,8% para un Tiempo de Espera Moderado dentro del consultorio.

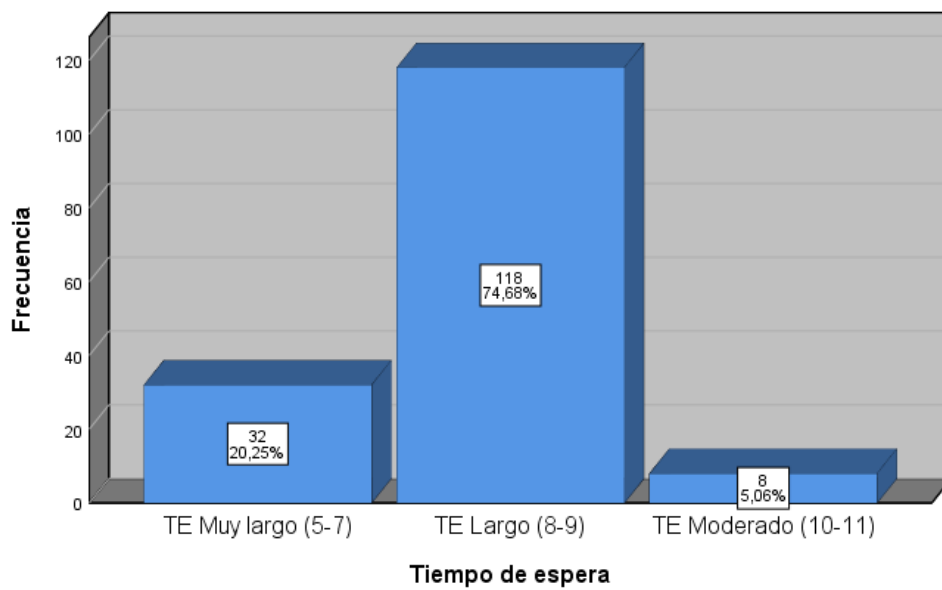
Tabla N° 5.9

Tiempo de espera de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	TE Muy largo (5-7)	32	20,3	20,3
	TE Largo (8-9)	118	74,7	94,9
	TE Moderado (10-11)	8	5,1	100,0
	Total	158	100,0	100,0

Gráfico N° 5.9

Tiempo de espera de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo

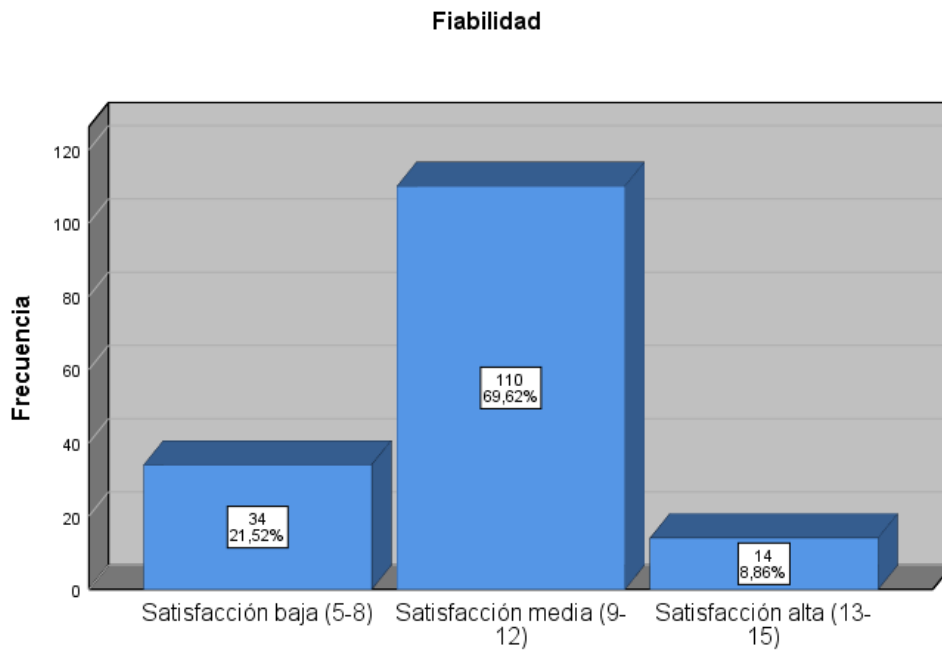


Se obtuvo un resultado de 74,7% para un Tiempo de Espera Largo y un 20,3% para Tiempo de Espera Muy Largo.

Tabla N° 5.10
Satisfacción de la Atención según la FIABILIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja (5-8)	34	21,3	21,5
	Satisfacción media (9-12)	110	68,8	91,1
	Satisfacción alta (13-15)	14	8,8	100,0
	Total	158	98,8	100,0

Gráfico N° 5.10
Satisfacción de la Atención según la FIABILIDAD

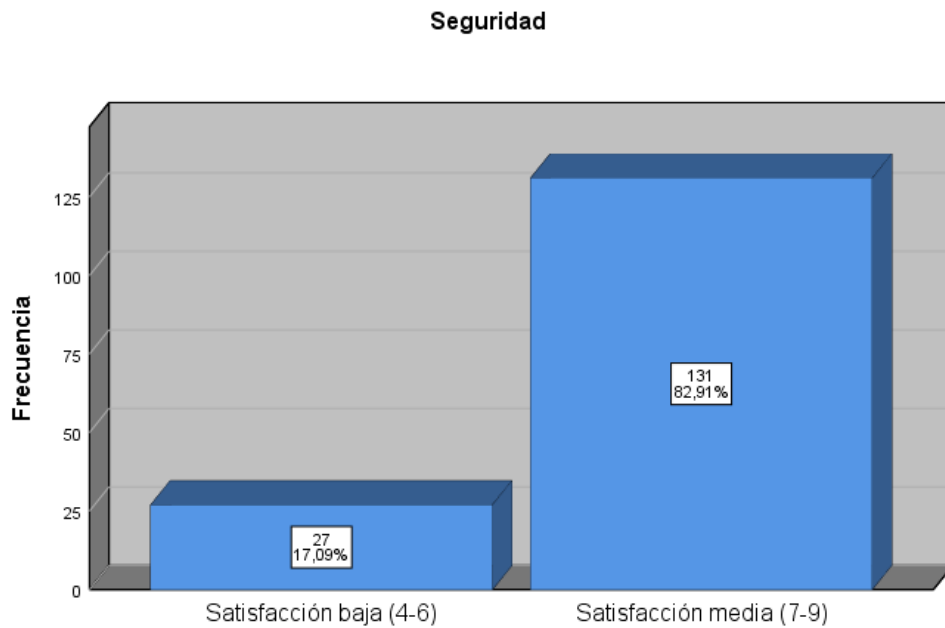


Se obtuvo un resultado de 69,6% para una satisfacción media de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

Tabla N° 5.11
Satisfacción de la Atención según la SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja (4-6)	27	16,9	17,1	17,1
	Satisfacción media (7-9)	131	81,9	82,9	100,0
	Total	158	98,8	100,0	

Gráfico N° 5.11
Satisfacción de la Atención según la SEGURIDAD



Se obtuvo un resultado de 82,9% para una satisfacción media de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

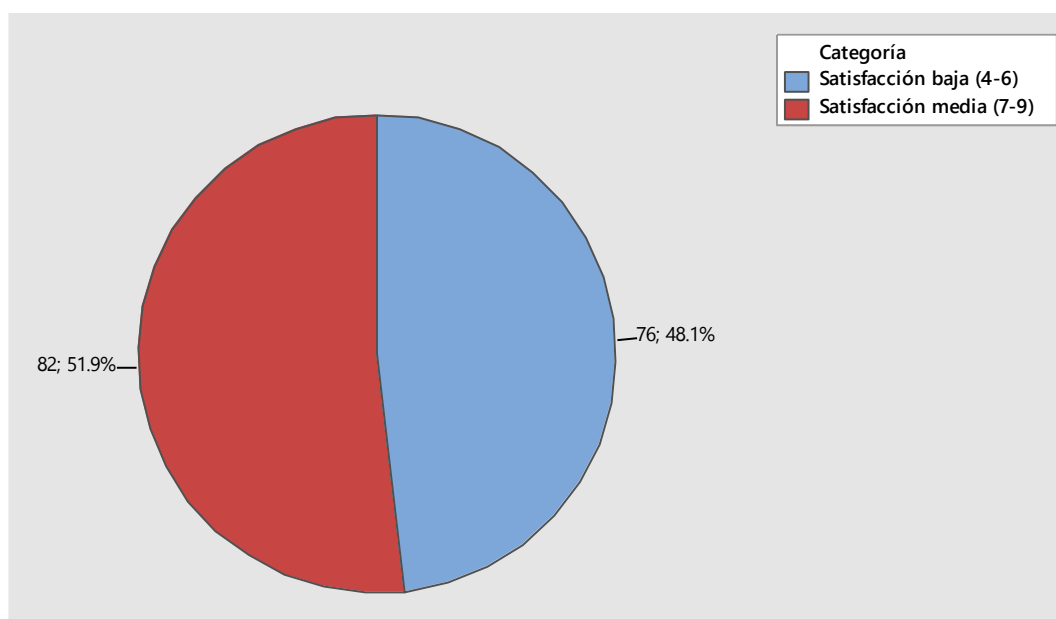
Tabla N° 5.12

Satisfacción de la Atención según la CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja (4-6)	76	47,5	48,1	48,1
	Satisfacción media (7-9)	82	51,2	51,9	100,0
	Total	158	98,8	100,0	

Gráfico N° 5.12

Satisfacción de la Atención según la CAPACIDAD DE RESPUESTA



Se obtuvo un resultado de 48,1% para una satisfacción baja de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

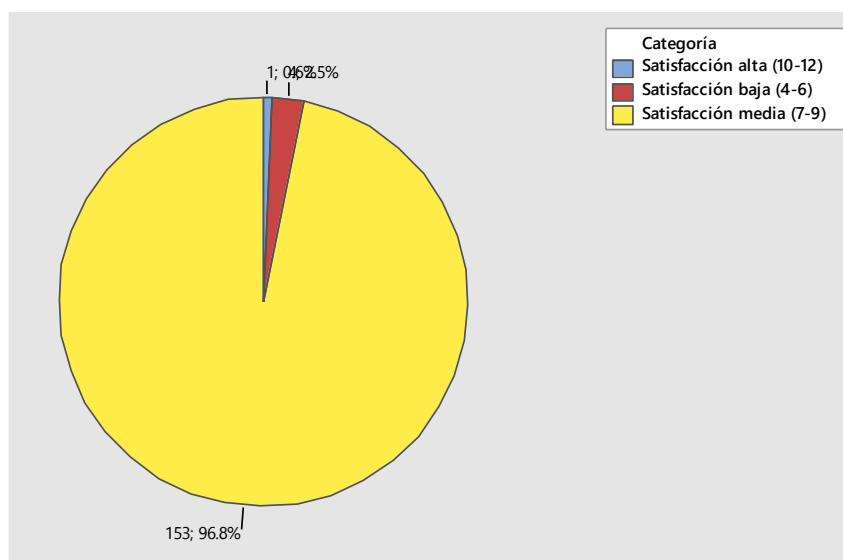
Tabla N° 5.13

Satisfacción de la Atención según los ASPECTOS TANGIBLES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja (4-6)	4	2,5	2,5
	Satisfacción media (7-9)	153	95,6	99,4
	Satisfacción alta (10-12)	1	,6	,6
Total	158	98,8	100,0	

Gráfico N° 5.13

Satisfacción de la Atención según los ASPECTOS TANGIBLES

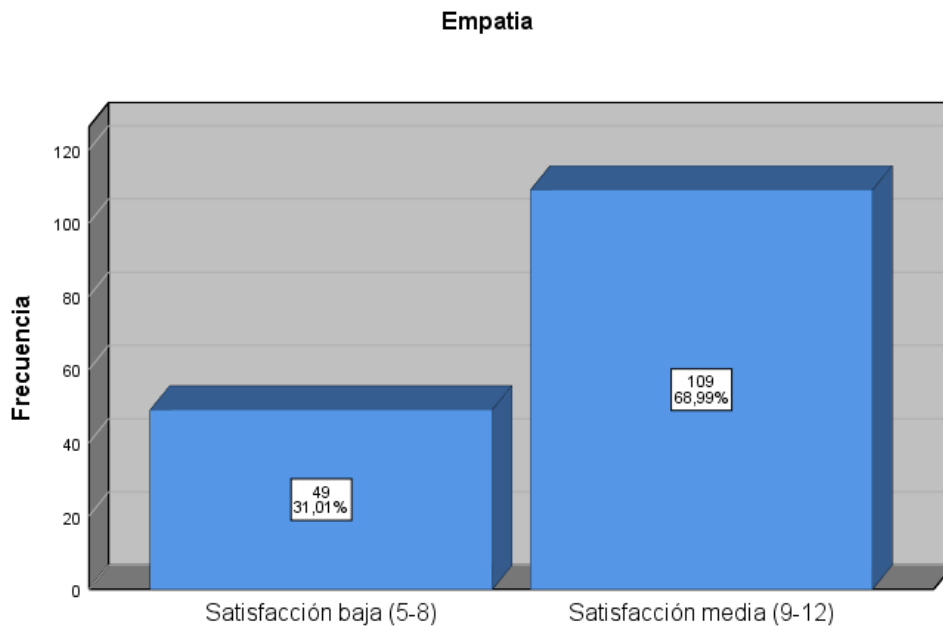


Se obtuvo un resultado de 96,8% para una satisfacción media de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

Tabla N° 5.14
Satisfacción de la Atención según la EMPATÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja (5-8)	49	30,6	31,0	31,0
	Satisfacción media (9-12)	109	68,1	69,0	100,0
	Total	158	98,8	100,0	

Gráfico N° 5.14
Satisfacción de la Atención según la EMPATÍA



Se obtuvo un resultado de 69% para una satisfacción media de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

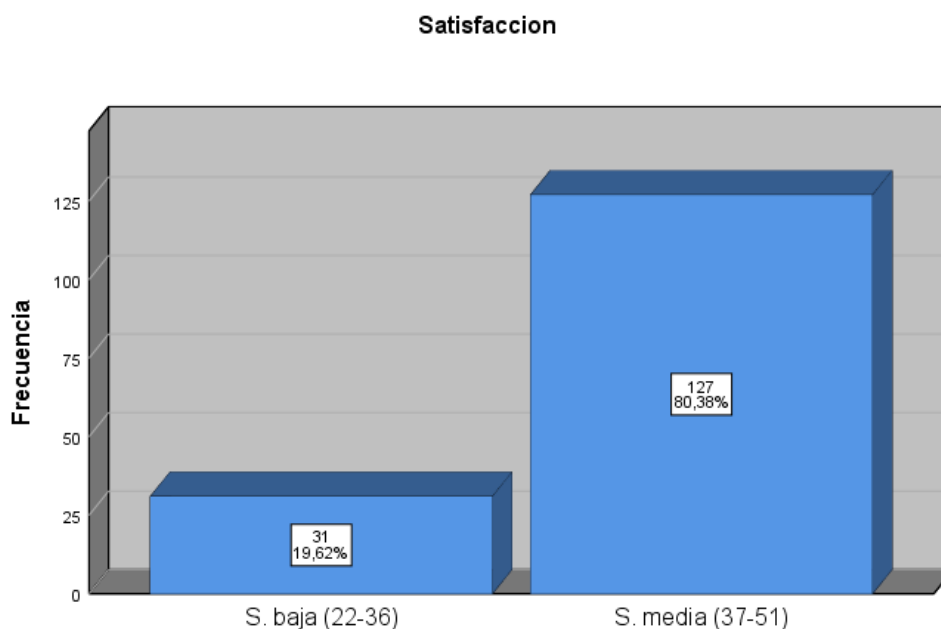
Tabla N° 5.15

Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
S. baja (22-36)	31	19,6	19,6	19,6
Válido S. media (37-51)	127	80,4	80,4	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Gráfico N° 5.15

Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo



Se obtuvo un resultado de 80,4% para una satisfacción media y un 19,6% para una satisfacción baja de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

5.2 Resultados Inferenciales

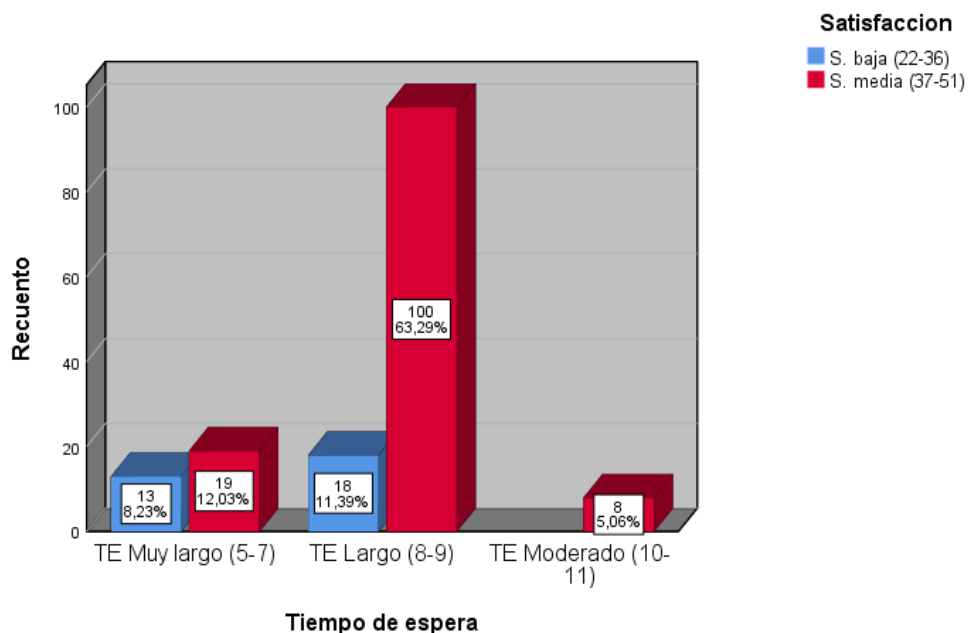
Tabla N° 5.16

Cruce de variables Tiempo de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo

		Satisfacción		
		S. baja (22-36)	S. media (37-51)	
Tiempo de Espera	TE Muy largo (5-7)	13	19	32
	TE Largo (8-9)	18	100	118
	TE Moderado (10-11)	0	8	8
Total		31	127	158

Gráfico N° 5.16

Cruce de variables Tiempo de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo



Se obtuvo un resultado de 100 pacientes para una satisfacción media y un tiempo de espera largo para los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

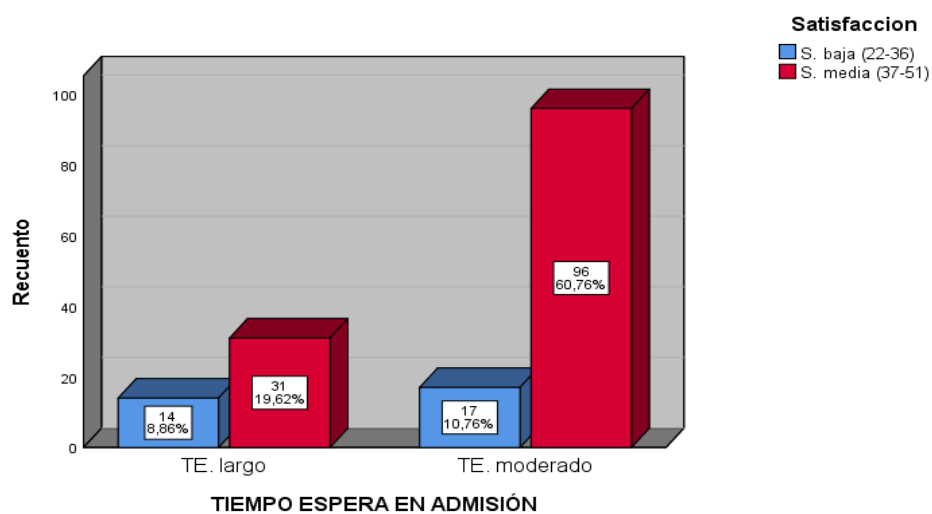
Tabla N° 5.17

Cruce de variables Tiempo de Espera en admisión y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo

		Satisfacción		Total
		S. baja (22-36)	S. media (37-51)	
TIEMPO	TE. Largo	14	31	45
ADMISIÓN	TE. Moderado	17	96	113
Total		31	127	158

Gráfico N° 5.17

Cruce de variables Tiempo de Espera en admisión y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo



Se obtuvo un resultado de 96 pacientes para una satisfacción media y un tiempo de espera moderado para los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

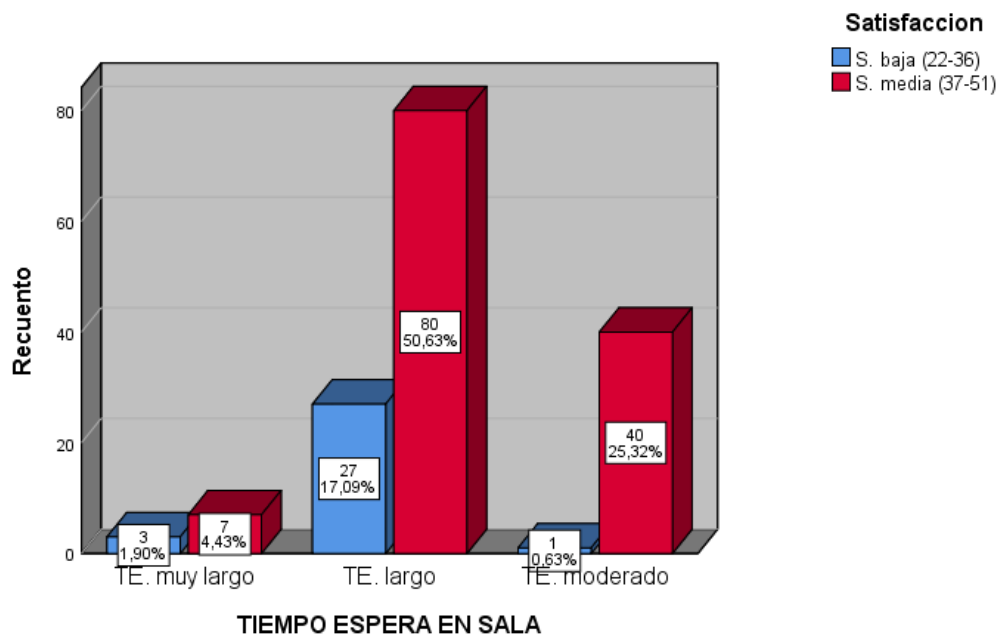
Tabla N° 5.18

Cruce de variables Tiempo de Espera en Sala de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo

		Satisfacción		Total
		S. baja (22-36)	S. media (37-51)	
TIEMPO SALA	TE. muy largo	3	7	10
	TE. largo	27	80	107
	TE. moderado	1	40	41
Total		31	127	158

Gráfico N° 5.18

Cruce de variables Tiempo de Espera en Sala de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo



Se obtuvo un resultado de 80 pacientes para una satisfacción media y un tiempo de espera largo para los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

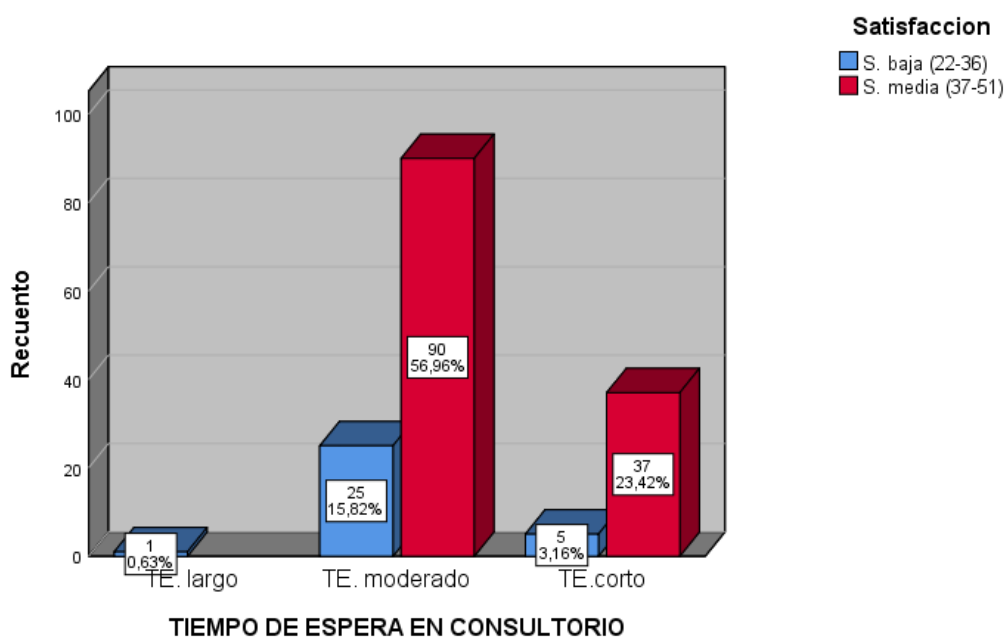
Tabla N° 5.19

Cruce de variables Tiempo de Espera en consultorio y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo

		Satisfacción		Total
		S. baja (22-36)	S. media (37-51)	
TIEMPO CONSULT.	TE. Largo	1	0	1
	TE. Moderado	25	90	115
	TE. Corto	5	37	42
Total		31	127	158

Gráfico N° 5.19

Cruce de variables Tiempo de Espera en consultorio y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo



Se obtuvo un resultado de 90 pacientes para una satisfacción media y un tiempo de espera moderado para los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis general:

H₀: No existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

H₁: Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

Tabla N° 6.1

Prueba de Chi-Cuadrado para determinar la relación entre Tiempo de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,331	2	,002
Razón de verosimilitud	12,425	2	,002
Asociación lineal por lineal	11,914	1	,001
N de casos válidos	158		

De los datos señalados en la Tabla 5.20 se tiene que la prueba de Chi-Cuadrado ($\rho = 0,002$) indica que existe relación significativa entre la variable tiempo de espera y satisfacción de la atención, para un valor de significación de $\rho = 0,05$ por

lo que queda demostrada la hipótesis general, es decir, existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención de los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

Hipótesis específica 01:

H₁: Existe relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

H₀: No existe relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

Tabla N° 6.2

Prueba de Chi-Cuadrado para determinar la relación entre Tiempo de Espera en Admisión y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,268a	1	,022		
Corrección de continuidad	4,298	1	,038		
Razón de verosimilitud	4,945	1	,026		
Prueba exacta de Fisher				,027	,021
Asociación lineal por lineal	5,235	1	,022		
N de casos válidos	158				

De los datos señalados en la Tabla 5.21 se tiene que la prueba de Chi-Cuadrado ($p = 0,022$) indica que existe relación significativa entre la variable tiempo de espera

en Admisión y satisfacción de la atención, para un valor de significación de $\rho = 0,05$ por lo que queda demostrada la hipótesis específica 01, es decir, existe relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención de los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

Hipótesis específica 02:

H₁: Existe relación entre Tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

H₀: No existe relación entre Tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

Tabla N° 6.3

Prueba de Chi-Cuadrado para determinar la relación entre Tiempo de Espera en Sala de Espera y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,495a	2	,005
Razón de verosimilitud	13,944	2	,001
Asociación lineal por lineal	9,163	1	,002
N de casos válidos	158		

De los datos señalados en la Tabla 5.22 se tiene que la prueba de Chi-Cuadrado ($\rho = 0,005$) indica que existe relación significativa entre la variable tiempo de espera en Sala de Espera y satisfacción de la atención, para un valor de significación de $\rho = 0,05$ por lo que queda demostrada la hipótesis específica 02, es decir, existe

relación entre el tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción de la atención de los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

Hipótesis específica 03:

H₁: Existe relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

H₀: No existe relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

Tabla N° 6.4

Prueba de Chi-Cuadrado para determinar la relación entre Tiempo de Espera en Consultorio y Satisfacción de la Atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,010a	2	,050
Razón de verosimilitud	5,363	2	,068
Asociación lineal por lineal	3,185	1	,074
N de casos válidos	158		

De los datos señalados en la Tabla 5.23 se tiene que la prueba de Chi-Cuadrado ($\rho = 0,05$) indica que existe relación significativa entre la variable tiempo de espera en Consultorio y satisfacción de la atención, para un valor de significación de $\rho = 0,05$ por lo que queda demostrada la hipótesis específica 03, es decir, existe relación entre el tiempo de espera en consultorio y la satisfacción de la atención de los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

De los datos obtenidos en esta investigación respecto a la hipótesis general se demostró que si existe relación entre el tiempo de espera y satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019, obteniendo un valor de significancia de $\rho = 0,002$ y así rechazando la hipótesis nula.

Al contrastar con el estudio de A. Fontova–Altamó, D. Juvinyá-Canal y R. Suñer-Soler que investigaron sobre “Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes” en el servicio de urgencias del hospital de Figueres – España 2014 en un estudio observacional transversal se incluyeron todos los pacientes que acudieron al servicio de urgencias mayores de 18 años se utilizó una encuesta , obtuvo conclusión que la satisfacción está asociada al tiempo de espera percibido hasta el triaje, a la visita médica y a la información sobre el tiempo de espera aproximado hasta la visita médica. Se observó, a menor tiempo de espera percibido hasta ser atendidos por la enfermera de triaje, mayor satisfacción global ($\rho = -0,242$, $\rho < 0,001$), y a menor tiempo de espera percibido hasta la visita médica, mayor satisfacción global ($\rho = -0,304$; $\rho < 0,001$).

Para la hipótesis específica 1 se demostró que si existe relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019, obteniendo un valor de significancia de $\rho = 0,022$, rechazando la hipótesis nula.

Al contrastar con el estudio de Ascona Briceño, Adita Rosario quien investigó sobre “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017” investigación de diseño no experimental correlacional, de corte transversal con una muestra en 100 pacientes atendidos, el instrumento de tiempo de espera, es una ficha de registro sobre el tiempo que espera realizado, Y del instrumento de

Satisfacción fue cuestionario tipo Likert basado en el modelo SERVQUAL. Se concluye que la mayoría de usuarios presentan una alta satisfacción 77% de la atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Callao, mientras que el otro 23% es media.

Para la hipótesis específica 2 se demostró que si existe relación entre el tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019, obteniendo un valor de significancia de $\rho = 0,005$, rechazando la hipótesis nula.

Al contrastar con el estudio de Dori Dora Pashanaste Cobos y Lucelia Patricia Pinedo Bardales quienes investigaron sobre: “tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha , Iquitos 2015” el método que se empleó fue el cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, su población estuvo conformada por 566 usuarios se utilizó la técnica de la entrevista y su instrumento fue un cuestionario y se obtuvo como conclusión que en cuanto al tiempo de espera de usuarios , existe predominio de : en trámite de la cita en admisión de 1 a 2 hora en 44,7%. Sala de espera antes de la consulta de 1 hora en 55,3%. En atención dentro del consultorio de 10 a 15 min en 63.2%.

Para la hipótesis específica 3 se demostró que si existe relación entre el tiempo de espera dentro del consultorio y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo, Callao 2019, obteniendo un valor de significancia de $\rho = 0,05$, rechazando la hipótesis nula.

Al contrastar con el estudio de Mirilla Díaz Guevara que investigó sobre “satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar cabeza- Bambamarca -2014” chota Perú el estudio es de tipo cuantitativo de diseño descriptivo y de corte transversal, la población

estuvo conformada por 8605 usuarios externos en el año 2014. Se utilizó un cuestionario y se obtuvo como conclusión que el 68.2% de los usuarios externos están insatisfechos de acuerdo a la calidad de atención brindada en el hospital.

6.3. Responsabilidad ética

En el presente estudio se tomó en cuenta los principios bioéticos como el principio de autonomía, ya que los pacientes encuestados manifestaron de forma voluntaria e informada su deseo de colaborar en el mismo y autorizaron el uso de la información para los fines del trabajo.

CONCLUSIONES

- a. Se ha demostrado en cuanto a la hipótesis general que existe relación significativa entre la variable tiempo de espera y satisfacción de la atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo obteniendo mediante la prueba Chi-Cuadrado ($\rho = 0,002$).
- b. Se ha demostrado la Hipótesis específica 1 mediante la prueba Chi-Cuadrado ($\rho = 0,022$) indicando una relación significativa, por ser p menor de 0,05, es decir, que si existe relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.
- c. Se ha demostrado la Hipótesis específica 2 mediante la prueba Chi-Cuadrado ($\rho = 0,005$) indicando una relación significativa, por ser p menor de 0,05, es decir, que si existe relación entre tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción de la atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.
- d. Se ha demostrado la Hipótesis específica 3 mediante la prueba Chi-Cuadrado ($\rho = 0,05$) indicando una relación significativa, por ser p menor o igual de 0,05, es decir, que si existe relación entre tiempo de espera en consultorio y la satisfacción de la atención de los pacientes que acuden al C.S. Palmeras de Oquendo.

RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda realizar un plan de mejora continua para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al tiempo de espera en general durante su estancia en el Centro de Salud Palmeras de Oquendo.
- b. Se debe realizar más estudios similares para los diversos centros de salud de la micro-red Faucett y así llegar a un estándar de atención que ayude a la población de dicha jurisdicción.
- c. Se debe realizar capacitaciones en el área de admisión para agilizar los trámites administrativos y así reducir los tiempos de espera de los pacientes que acuden diariamente al Centro de Salud Palmeras de Oquendo.
- d. Se recomienda realizar actividades preventivas promocionales durante la espera del paciente en la sala de espera y así disminuir la insatisfacción durante este lapso de tiempo.
- e. Se recomienda a la Diresa Callao evaluar los tiempos de atención en consultorio para así poder dar una atención de calidad y con rapidez y reducir los tiempos de espera en general del Centro de Salud Palmeras de Oquendo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Federico C. Guanais, Banco interamericano del desarrollo “con pacientes empoderados se presta una mejor atención de salud” Agosto 2017 disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/pacientes-empoderados-se-presta-una-mejor-atencion-salud/>
2. Dirección General de salud de las personas “Sistema de gestión de la calidad en salud” Documento técnico RM 519 – 2006, Ministerio de salud disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-1.pdf
3. El Comercio “peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud” encuesta realizada por Ipsos para el comercio publicado marzo 2014 disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>
4. Ministerio de salud, sistema de gestión de la calidad, dirección general de la salud de las personas, sistema de gestión de la calidad – ministerio de salud 2001.
5. Pashanaste Cobos, Dori Dora; Pinedo Bardales, Lucelia Patricia “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud moronacocha, iquitos 2015” tesis para optar el título profesional de licenciada, universidad nacional de la amazonia peruana, Perú 2016.
6. A. Fontova Altamó, D. Juvinyá Canal y R. Suñer Soler “Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes” Tesis de Maestría, Universidad de Girona. España 2014.
7. Aurora Fontova Almató “Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario” Tesis doctoral universidad de Girona, España 2015.

8. Gavilán, Diana “Tiempo y venta: la influencia del tiempo de espera en la satisfacción con el servicio” Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España 2014.
9. N. Pertierra Galindo, I. salvo Donangelo, M. I. Salcedo Joven, B. Román Crespo, M. C. Froilán Torres “ Satisfacción del paciente ante la realización de una ecografía en atención primaria” Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria, Madrid, 2016.
10. Ascona Briceño, Adita Rosario “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017” Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú 2017.
11. Alicia Beatriz, Cruz Segovia ; lía Iris ,Salazar Miraval “Calidad de atención y grado de Satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud lima - 2017” Tesis de maestría , Universidad Nacional del Callao , Perú 2017
12. Mirilla Díaz Guevara “satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar cabeza- Bambamarca -2014” tesis para optar el título profesional de licenciada Universidad Nacional de Cajamarca, Perú 2014
13. Ramón Bayés, Artículo especial “los tiempos de espera en medicina” Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0025775300713339>

14. Esteban Pacheco Aráoz (Especialista en Salud Pública) “tiempo de espera en la atención de salud” peru 2018 disponible en: <https://elperuano.pe/noticia-el-tiempo-espera-la-atencion-salud-65112.aspx>
15. Borjas Roa, Nancy Beatriz. Propuesta de mejora de tiempo de espera en la atención odontológica. Feria Tecno Salud 2015. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos94/propuestamejoramiento-tiempo-atencion-odontologica/propuestamejoramiento-tiempo-atencionodontologica.shtml#ixzz2seSJTwdQ>
16. MINSA. Registro y gestión de información de espera de atenciones de salud. División de gestión de la red asistencial - 4 - subsecretaría de redes asistenciales. Chile. 2008
17. Chapilliquén, F. (2013). Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta. Tesis de pregrado en Ingeniería Industrial y de Sistemas. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.
18. Bardalez C, Díaz J. manual de procedimientos de admisión integral, en establecimientos del primer nivel de atención, 2009.
19. Essalud. “Definición, características y funciones general de los establecimientos de salud de Essalud”. Lima 2013
20. Fernández (1995) Análisis y descripción de puestos de trabajo. [https://www.google.com.pe/search?q=Fern%C3%A1ndez,+1995,+p310\).TIE+MPO+DE+ESPERA&sa=X&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKewjM56G024_WAhWFSSYKHXYwAa8QsAQIJA&biw=1366&bih=636](https://www.google.com.pe/search?q=Fern%C3%A1ndez,+1995,+p310).TIE+MPO+DE+ESPERA&sa=X&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKewjM56G024_WAhWFSSYKHXYwAa8QsAQIJA&biw=1366&bih=636) p.310.

21. Everett y Ronald (1995) Métodos cuantitativos, [https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+\(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjCneeg2Y_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636](https://www.google.com.pe/search?q=m%C3%A9todos+cuantitativos+(Everett+%26+Ronald,+1981&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjCneeg2Y_WAhUCTCYKHRhsAXEQsAQILA&biw=1366&bih=636)
22. Patricia Hernández Salazar “La importancia de la satisfacción del usuario” Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México 2011
23. Camilleri L. y O’Callaghan. Comparación de la calidad de servicio entre el Hospital privado y el público de Maalta.2009
24. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana, Facultad de Estomatología, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. 2015
25. Ramírez, Z. Sánchez, T, Nájera, P. y Nigenda, R. Percepción de la Calidad de Atención desde la perspectiva de la satisfacción de usuarios de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 2010: En salud pública de México. Cuernavaca. 2011. Disponible en:
URL:<http://www.scielosp.org/pdf>.
26. Vicuña Marisol. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Unidad de Epidemiología. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Copyright © 2009. ISSN 1025 – 5583. Vol. 63, N° 1 – 2011. Págs. 40 – 50
27. Hurtado N. Simposio: Garantía de calidad desde la perspectiva de la satisfacción del usuario. Acreditación de los hospitales. Anales de la Fac. Méd. UNMSM. Perú. 2012.

28. Deysi Fiorela Caira Ticona “Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del hospital III Goyeneche” Arequipa 2019” para optar el título profesional de médico cirujano, universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú 2019

29. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527 – 2011 , Ministerio de Salud , Perú 2012

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019”?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es el tiempo de espera en los pacientes que acuden al C.S. palmeras de Oquendo 2019? ¿Cómo es la satisfacción de la atención en pacientes que acuden al C.S. palmeras de Oquendo 2019? ¿Cuál es la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019? ¿Cuál es la relación entre Tiempo de espera en la sala de espera y la</p>	<p>Objetivo principal Determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. palmeras de Oquendo 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019. Determinar la relación entre Tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción de la calidad de atención en los</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019. Existe relación entre Tiempo de espera en la sala de espera y la satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que</p>	<p>Tiempo de espera</p> <p>Satisfacción de la calidad de atención</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo, transversal</p> <p>Nivel de investigación: correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Régimen de investigación: libre</p> <p>Población: 539 pacientes</p> <p>Muestra: 157 pacientes</p> <p>Técnica: Estratificada</p> <p>Instrumentos: Encuesta Servqual modificada</p> <p>Análisis estadístico: chi cuadrado</p>

<p>satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019?</p>	<p>pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.</p> <p>Determinar la relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.</p>	<p>acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.</p> <p>Existe relación entre tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción de la calidad de atención en los pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.</p>		
--	--	---	--	--

ANEXO N° 2 : INSTRUMENTOS VALIDADOS

ENCUESTA DE TIEMPO DE ESPERA

EDAD: _____ SEXO: ___M ___F FECHA: ___/___/___

SERVICIO: _____ PACIENTE: ___NUEVO ___CONTINUADOR

REGIMEN DEL USUARIO: _____SIS _____PARTICULAR

Instrucciones: Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque la opción del tiempo que demoró su atención

¿Cuánto tiempo le tomó tramitar su cita en admisión?

Más de 2 horas	1
De 1 a 2 horas	2
De 31 a 59 minutos	3
De 16 a 30 minutos	4
10 a 15 minutos	5

¿Cuánto tiempo esperó en la sala de espera antes de su consulta?

Más de 2 horas	1
De 1 a 2 horas	2
De 31 a 59 minutos	3
De 16 a 30 minutos	4
10 a 15 minutos	5

¿Cuánto tiempo duró su atención dentro del consultorio?

Más de 2 horas	1
De 1 a 2 horas	2
De 31 a 59 minutos	3
De 16 a 30 minutos	4
10 a 15 minutos	5

ENCUESTA DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION

Instrucciones: Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque en el recuadro una

X según la siguiente escala:

Nunca: Cuando nunca se realiza esa actividad

A veces: Cuando se realizó algunas veces

Siempre: Cuando se realiza siempre.

N°	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
01 P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?			
02 P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?			
03 P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			
04 P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?			
05 P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?			
06 P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?			
07 P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?			
08 P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?			
09 P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			
10 P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?			
11 P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?			
12 P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
13 P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?			
14 P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			

15 P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
16 P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
17 P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?			
18 P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?			
19 P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?			
20 P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
21 P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?			
22 P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?			

ANEXO Nº3: BASE DE DATOS

Nro	SEXO	EDAD	PACI.	USUA.	SERV.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	T01	T02	T03	
1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	
3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	
4	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	
5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	3	
6	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	
7	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	
8	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
9	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
10	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	3	
11	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	4
12	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	
13	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
15	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
16	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	4	
17	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	
18	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	
19	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	
20	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
21	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	
22	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	
23	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	4	
24	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	4	
25	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
26	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
27	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
28	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
29	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	
30	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	
31	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	
32	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	
33	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
34	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	4	
35	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	
36	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	
37	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	

38	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	4
39	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3
40	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	
41	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	
42	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	
43	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	
44	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	
45	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3
46	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	
47	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	
48	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	
49	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
50	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	
51	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	
52	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	3
53	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3
54	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	
55	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	4	
56	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
57	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	
58	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
59	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
60	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	
61	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	3	2	3
62	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	
63	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	
64	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	
65	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	
66	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
67	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	
68	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
69	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
70	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	
71	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	
72	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	
73	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	
74	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
75	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	

76	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	
77	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3
78	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3
79	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	
80	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
81	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3
82	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	
83	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3
84	2	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
85	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3
86	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3
87	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3
88	2	2	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	4
89	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
90	2	2	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
91	2	1	2	1	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4
92	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4
93	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	2	4
94	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4
95	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	
96	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
97	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
98	2	1	2	1	3	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4
99	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
100	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3
101	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
102	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
103	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4
104	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	
105	1	2	2	1	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
106	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3
107	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3
108	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4
109	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
110	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
111	1	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
112	2	1	2	1	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
113	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3

114	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	4
115	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4
116	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4
117	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
118	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3
119	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	
120	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	
121	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	
122	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	4	
123	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	
124	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	
125	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	
126	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
127	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
128	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	4	
129	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	4	
130	2	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	
131	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
132	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	4	
133	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	
134	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	4	
135	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	
136	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
137	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	
138	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	
139	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	4	
140	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	
141	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
142	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
143	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	
144	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	
145	2	1	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	
146	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	4	
147	2	1	2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	
148	1	2	2	1	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	
149	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	
150	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
151	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	4	

152	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
153	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3
154	1	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
155	2	3	2	1	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3
156	1	3	2	1	4	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
157	1	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
158	2	3	2	1	4	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	