

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y TIEMPO DE ESPERA EN EL
CONTEXTO COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD DOCTOR
CARLOS ALFREDO AYESTAS LA TORRE PROVINCIA DE
ABANCAY AÑO 2021**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

SALUD PÚBLICA

PRESENTADO POR EL BACHILLER

TARQUI CABRERA, SHEILA TANIA

LIMA – PERÚ

2022

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y TIEMPO DE ESPERA EN EL
CONTEXTO COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD DOCTOR
CARLOS ALFREDO AYESTAS LA TORRE PROVINCIA DE
ABANCAY AÑO 2021**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Dr. MAURICIO GREGORIO MAMANI MENDIVIL

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. FRANCISCO ANTONIO VALLENAS PEDEMONTE

Presidente

Dr. YOLVI JAVIER OCAÑA FERNANDEZ

Secretario

Dr. MARIO EDGAR RIOS BARRIENTOS

Vocal

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios por permitirme cumplir con mis metas y siempre guiar mi camino para alumbrar su gloria, a mi familia que siempre me apoyó en todo momento, a mi mamá que siempre confió en mi y me apoya incondicionalmente. Gracias a todos y oro para que siempre cumplamos nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Mauricio Gregorio Mamani Mendiivil, por su valiosa y desinteresada asesoría en la elaboración del presente trabajo de investigación. A la Universidad Privada San Juan Bautista, a todos los Docentes que con sus valiosas enseñanzas nos permitieron tener una visión más grande. A todas las personas que en una u otra forma fueron de gran apoyo en la realización de este trabajo; agradecemos a nuestros padres por el apoyo incondicional y por ser el motivo para que sigamos creciendo día a día.

ÍNDICE

Portada.....	I
Título.....	II
Asesores y miembros del jurado.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice.....	VI
Lista de tablas.....	IX
Lista de gráficos.....	X
Lista de anexos.....	XI
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción.....	XIV
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.1.1 Problema general.....	3
1.1.1.2 Problema específico.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4

1.2.2	Objetivos específicos.....	4
1.3	Justificación e importancia de la Investigación.....	4
1.3.1	Justificación teórica.....	4
1.3.2	Justificación practica.....	5
1.3.3	Justificación metodológica.....	5
1.3.4	Justificación económico-social.....	5
1.3.5	Justificación legal.....	5
1.4	Limitaciones del estudio.....	6
1.5	Delimitación del estudio.....	6
1.5.1	Delimitación espacial.....	6
1.5.2	Delimitación temporal.....	6
1.5.3	Delimitación universo.....	6
1.5.4	Delimitación contenido.....	6
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....		7
2.1	Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	11
2.2	Base Teórica.....	13
2.3	Base legal.....	17
2.4	Definición de términos básicos.....	18
2.5	Marco filosófico.....	19

2.6	Formulación de la hipótesis.....	20
2.6.1	Hipótesis General.....	20
2.6.2	Hipótesis Especificas.....	20
2.7	Identificación de variables e indicadores.....	21
2.7.1	Definición conceptual de las variables.....	22
2.7.2	Definición operacional.....	22
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....		23
3.1.	Diseño metodologico	23
3.1.1	Tipo de investigación.....	23
3.1.2	Nivel de investigación.....	24
3.1.3	Diseño.....	24
3.1.4	Método.....	26
3.2	Población y muestra.....	26
3.2.1	Población.....	27
3.2.2	Muestra.....	27
CAPITULO IV: RESULTADOS.....		27
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..		28
5.1	Discusión de resultados.....	46
5.2	Conclusiones.....	48
5.3	Recomendaciones.....	50
REFERENCIAS		51
ANEXOS.....		52

LISTA DE TABLAS

TABLA N°1. Distribución porcentual según edad, Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac – 2021.....	22
TABLA N°2. Distribución porcentual según sexo, Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac – 2021.....	23
TABLA N°3. Distribución porcentual según grado de instrucción, Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac – 2021.....	24
TABLA N°4. Nivel de satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac - 2021.....	26
TABLA N°5. Descripción de las dimensiones de satisfacción del usuario.....	27
TABLA N°6. Nivel de tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac – 2021.....	28
TABLA N°7. Descripción de las dimensiones de tiempo de espera.....	29
TABLA N°8. Prueba de normalidad de las puntuaciones derivadas de la aplicación de los instrumentos satisfacción del usuario y tiempo de espera..	30
TABLA N°9. Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción del usuario y tiempo de espera.....	31
TABLA N°10. Prueba de correlación de Rho Spearman para tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario.....	32
TABLA N°11. Prueba de correlación de Rho Spearman para tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario.....	34

TABLA N°12. Prueba de correlación de Rho Spearman para tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario.....35

TABLA N°13. Prueba de correlación de Rho Spearman para tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario.....36

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1. Distribución según edad en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.22

GRÁFICO N°2. Distribución según sexo en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.23

GRÁFICO N°3. Distribución según grado de instrucción, en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.....24

GRÁFICO N°4. Descripción del nivel de satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.....26

GRÁFICO N°5. Dimensiones de la variable satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.....27

GRÁFICO N°6. Descripción del nivel de tiempo de espera en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.....28

GRÁFICO N°7. Dimensiones de la variable tiempo de espera en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.....29

LISTA DE ANEXOS

ANEXO N°1. Consentimiento informado.....	63
ANEXO N°2. Instrumentos de recolección de datos.....	64
ANEXO N°3. Cuestionario sobre Satisfacción del usuario.....	67
ANEXO N°4. Matriz de Consistencia.....	70

RESUMEN

Objetivo: Se determinó la relación entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay año 2021. Se realizó un estudio descriptivo, correlacional, no experimental de corte transversal.

Materiales y métodos: Se utilizó una muestra de 334 pacientes que reunieron los criterios de inclusión, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos un cuestionario para conocer la satisfacción del usuario y el tiempo de espera mediante preguntas cerradas de opción múltiple tipo Likert. Los datos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS, se realizó el análisis descriptivo e inferencial frecuencias simples, acumuladas, medidas de tendencia central, dispersión y correlación de χ^2 .

Resultados y conclusión: El 73% presentan un nivel bajo de satisfacción del usuario; 20% se ubican en un nivel medio y 7% presentan un nivel alto en la satisfacción del usuario. se observa los niveles de la variable tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac, donde el 10% (33) presentan un nivel bajo de tiempo de espera; 30% (99) se ubican en un nivel medio y 60% (202) presentan un nivel alto en el tiempo de espera. Se da una correlación inversa moderada entre las variables satisfacción del usuario y tiempo de espera con un valor de Rho Spearman= $-0,586$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$ por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde la satisfacción del usuario y tiempo de espera se relaciona inversamente, lo que quiere decir que a menor tiempo de espera, mejora la satisfacción del usuario.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción del usuario, tiempo de espera, Covid-19.

ABSTRACT

Objective: The relationship between user satisfaction and wait time in the COVID-19 context was determined at the Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre Health Center, province of Abancay, year 2021. A descriptive, correlational, cross sectional non-experimental study was carried.

Materials and methods: the sample consist of 334 patients who met the inclusion criteria, the data collection technique was the survey and the instrument was a questionnaire to determine user satisfaction and wait time through Likert-type multiple-choice closed questions. The data was processed in the statistical package SPSS, the descriptive and inferential analysis were performed, simple and accumulated frequencies, measures of central tendency, dispersion and chi2 correlation.

Results and conclusion: 73% have a low level of user satisfaction; 20% are located at a medium level and 7% have a high level of user satisfaction. The levels of the wait time variable, in the COVID-19 context at the Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre Health Center, province of Abancay, department of Apurímac, are observed, where 10% (33) have a low level of waiting time; 30% (99) are located at a medium level and 60% (202) have a high level in waiting time. There is a moderate inverse correlation between the variables user satisfaction and wait time with a Rho Spearman value = -0.586 , where the level of significance is 0.000 less than 0.05 , therefore, the research hypothesis is accepted where user satisfaction and wait time are inversely related, which means that the shorter the waiting time, the better the user satisfaction.

KEY WORDS: User satisfaction, wait time, Covid-19

INTRODUCCION

Esta tesis es una investigación que tuvo por objetivo conocer la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en el contexto covid-19 en el centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay año 2021. Los datos de la investigación se han obtenido de los usuarios que acuden con frecuencia al Centro de Salud respetando en todo momento los principios bioéticos plasmados en el consentimiento informado.

El mundo cambia con mucha rapidez y la salud humana es un aspecto trascendental a nivel mundial, que no se distingue por fronteras ni religiones. La satisfacción del usuario a nivel universal se ha convertido en el eje central pues otorga la valoración de la gestión y calidad de salud, a su vez visualizar los aspectos mejorables. Actualmente se presta atención a la forma de interacción entre usuarios y funcionarios de la salud, tomando en consideración que una buena atención se fundamenta sobre todo en el grado de función, en el usuario y su satisfacción.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A escala de Latinoamérica existe mucha controversia, cuando los usuarios necesitan acceder a la atención médica, quienes deben enfrentar dificultades, relacionadas especialmente con el tiempo de espera que un paciente debe utilizar, para agendar una consulta y para recibir la atención solicitada, generalmente este tiempo suele ser muy prolongado, manifestando que esta situación tiene que ver con el punto de vista y de la necesidad de cada internauta. (Martins et al., 2016).

La duración de permanencia en la gestión de oncología está establecida por la medida de tiempo que el cliente ajeno encuentra desde el momento en que entra y deja la atención. Investigaciones detalladas por otras organizaciones de bienestar evidencian un nivel de visión ampliado del cumplimiento con el paciente en comparación con ocasiones de retención más limitadas. (Pinedo, 2018)

Los retrasos, el tiempo de retención está relacionado con las decepciones de los clientes, la cual se expresa en protestas, reclamos, denuncias periodísticas; El reflejo de todo ello en la asociación, desprestigia a las organizaciones, raras veces impulsa procedimientos judiciales. (Mamani, 2019)

La preocupación por hallar la razón del nivel de cumplimiento en clientes ajenos supone una etapa importante a fin de garantizar ese

componente relativo de retención se estime dentro de los mecanismos entre los marcadores revelados. Estas oficinas clínicas han de evaluar constantemente los sistemas y el grado de cumplimiento a fin de colaborar a seguir desarrollando la asistencia médica, así como para suplir de base para otras oficinas de atención médica (Samaniego, 2020).

En el Perú un estudio realizado en las áreas de emergencia de un Hospital identificó que 78% de internautas manifestaron estar insatisfechos, (Macías, 2021) Por otro lado en una Clínica en Pueblo Libre, los internautas valoraron el periodo de retención por inadmisibile con un 52.3% y fue preponderante de insatisfacción en 53.2%. (Rubiños, 2021)

Ante lo expuesto, es necesario investigar sobre el tiempo de espera y la influencia que puedan ocasionar en la conformidad del internauta de un Servicio sanitario en una localidad del interior del País.

1.1.1 Formulación del problema

1.1.1.1 Problema General

¿Cuál fue la relación entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?

1.1.1.2 Problemas Específicos

a. ¿Qué relación existió entre el tiempo de espera de admisión y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?

b. ¿Qué relación existió entre el tiempo en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?

c. ¿Qué relación existió entre el tiempo de espera durante la consulta y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?

d. ¿Qué relación existió entre el tiempo de espera en farmacia y la satisfacción de los usuarios en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre

provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Se determinó la relación entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

1.2.2 Objetivos Específicos

a. Se estableció la relación que existe entre el tiempo de espera de admisión y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay año 2021.

b. Se determinó la relación que existe entre el tiempo en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay año 2021.

c. Se evaluó la relación que existe entre el tiempo de espera durante la consulta y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay año 2021.

d. Se estableció la relación que existe entre el tiempo de espera en farmacia y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay año 2021.

1.3 Justificación e Importancia de la Investigación

1.3.1 Justificación Teórica

Este estudio se propugnó de acuerdo con una perspectiva hipotética con el propósito de aportar con conocimiento científico sobre el cumplimiento de los internautas en relación al tiempo de retención para la atención en un instituto especializado.

1.3.2 Justificación Práctica

En el aspecto práctico, los resultados obtenidos ayudaron a proponer estrategias sanitarias a fin de lograr mejor calidad de atención al paciente y de esta manera evitar insatisfacción de parte de los usuarios.

1.3.3 Justificación Metodológica

A nivel metodológico la información recolectada se realizó mediante el uso de un instrumento elaborado por el investigador para llegar al objetivo planteado.

1.3.4 Justificación Económico – social

A nivel económica, los resultados de la presente investigación sirvieron para disminuir los gastos adicionales que incurren los pacientes por optar atención medica en clínicas particulares por altos tiempos de espera. A nivel social el impacto que proporcionó esta investigación fue de conocer en qué proporción existe la satisfacción respecto periodo de retención en un Servicio sanitario.

1.3.5 Justificación legal

La Constitución Política del Perú, en el “Artículo 7°. El estado asegura a todos el acceso a un bienestar de calidad. Toda persona tiene el privilegio de la

seguridad de su bienestar, el de su entorno familiar y en el ámbito local, así como la obligación de contribuir a su promoción y salvaguarda. El individuo incapaz de valerse por sí mismo a causa de un impedimento físico o mental tiene la opción de considerar su nobleza y de un sistema legal de protección de rehabilitación y seguridad.

1.4 Limitaciones del estudio

La poca facilidad de acceso de las personas a ser encuestadas por temor a contagiarse debido al contexto mundial ligado a COVID-19 sin embargo, se siguieron los protocolos de bioseguridad brindados por OMS y el MINSA. El prolongado tiempo de espera para el proceso de autorización, medir en la consulta externa, farmacia.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en la provincia de Abancay departamento de Apurímac.

1.5.2 Delimitación temporal

Este estudio se llevó a cabo en el lapso de octubre a diciembre del año 2021.

1.5.3 Delimitación Universo

Se trabajó con los usuarios de un centro de salud.

1.5.4 Delimitación contenido

La conformidad del internauta con relación al periodo de demora.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mutre & González, (2020) demostraron en su estudio sobre el grado de cumplimiento del cliente foráneo la administración de emergencias de la clínica General IESS Milagro. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, transversal. La población estuvo compuesta por los pacientes que asistieron a emergencias, y una muestra de 170 pacientes, se empleó la encuesta y el instrumento cuestionario. Se halló que el tiempo de retención; fue de 30 a 60 min (25,3%). Se concluye el tiempo de retención de los clientes que asistidos fue elevado.

Jerez & Maturana, (2019) evidenciaron en su investigación sobre el efecto de las ocasiones de retención en la satisfacción del internauta de pacientes asistidos por estudiantes universitarios en el centro UDD. El método fue observacional analítico de corte transversal. Se halló evidenció una conexión opuesta entre los dos factores, y al concentrarse en los resultados fácticos, los científicos tuvieron la opción de reconocer regiones para el desarrollo en la consideración persistente. Se concluye que los clientes sostienen altos índices de cumplimiento de los clientes, a pesar de que las ocasiones de retención pueden cambiar.

Fariño et al., (2018) identificaron en su estudio el cumplimiento de los clientes y la naturaleza de la atención prestada en las unidades funcionales de los servicios médicos esenciales en la ciudad del Milgrado. La estrategia fue cuantitativa, no exploratoria y colateral. Los datos evidenciaron 81% de internautas expresaron insatisfacción con el tiempo de espera y con la asistencia trabajador del lugar. Se determina que la naturaleza de la asistencia es regular, del mismo modo que la variable de cumplimiento del cliente.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Ascona, (2018) encontró en su estudio sobre el cumplimiento de retención del cliente ajeno a en las instalaciones del Hospital San Bartolomé. La estrategia fue tipo básico, no experimental correlacional, colateral. Los resultados muestran que el índice de correspondencia de Spearman ($\rho = -0,091$) evidencia la conexión nula significativa con medida lapso de retención y plenitud del internauta ajeno, a pesar de la determinada estima de importancia ($p = 0,368$). Se concluye que la mayor parte de los están plenamente satisfechos con la contraprestación obtenida 77%, mientras que el otro 23% es media.

Murillo et al., (2019) en estudio en base al nivel de conformidad y el tiempo de retención en los clientes de las administraciones de bienestar públicas y privadas peruanas. El método fue análisis secundario del cuestionario. Los resultados mostraron que la mediana del lapso de retención fue de 60 (q1-q3: 30-120), 75 (q1-q3: 30-150) y 75 (q1-q3: 35-140) minutos, entre 2014, 2015 y

2016, a correspondencia. El aplazamiento de la asistencia fue el tema más incesantemente distinguido por los internautas. Se concluye que, 2014, 2015 y 2016, el 70,1%, 73,7% y 73,9% de los clientes de la administración de bienestar peruana, se mostraron encantados con la gestión.

Pinedo, (2018) reflejó en su investigación sobre el tiempo de retención y el cumplimiento del cliente ajeno en la administración de tomografía de una Clínica pública sanitaria. El método fue enfoque cuantitativo, básico, correlacional, no experimental, transversal, prospectivo. Los registros mostraron que el 18,72% pensaba en un grado de satisfacción bajo, el 56,15% en un grado de satisfacción medio y el 25,13% en un grado de satisfacción elevado. La mayoría de los clientes ajenos creían que la retención de una oportunidad ideal era extrema (49,20%). Llegando a la conclusión que la retención de tiempo no tiene casi ningún impacto en la satisfacción del cliente ajeno.

2.2 Base Teórica

2.2.1 Tiempo de espera

De acuerdo a la primera variable de estudio, Tiempo de espera, (Gutierrez & Mendoza, 2019) consideraron que el estudio del tiempo espera está relacionado con la existencia de grupos limitados de personas encargadas de atender las peticiones o necesidades de los usuarios, quienes tendrán que esperar prolongados espacios de tiempo y hasta se corre el riesgo que su

atención sea negada en el caso de no contar con el personal suficiente responsable de la prestación de servicios. El estudio de esta problemática involucra, las adecuaciones del sistema, además de la llegada de los usuarios a la institución y la demanda del servicio solicitado por el usuario.

Taype et al., (2019) se refirieron: El tiempo de retención en la cola para recibir atención médica en las distintas regiones para la satisfacción del cliente tuvo que ver con la succión para la organización de especialistas y además de la fundación; simultáneamente, es una obstrucción a la utilización de las numerosas administraciones. (pp. 438-442).

Mendez et al., (2021) señalaron lo siguiente: “Las normas utilizadas para mantener las ocasiones radican de las etapas que los clientes han de esperar en que se complete un método o en que el personal les ayudará “(p.15).

Arias, (2018) señaló: Se ha llegado a establecer un lugar de “preinteracción” y “ciclo” de retención. La “preinteracción” alude al tiempo en el que el cliente debe demorarse hasta que se inicie la ayuda y en el que el paciente empieza a tener una impresión de tiempo bastante más larga de lo que realmente es. El “ciclo” sería el tiempo de retención justo después de que la asistencia haya comenzado y hasta que se cierre la ayuda. (pp. 25-26).

2.2.2 Satisfacción de los usuarios

Respecto a la segunda variable complacencia del internauta (Hernández et al., 2019) evidenció que la espera en colas es la primera impresión que percibe un usuario y que esta experiencia marca su grado de satisfacción, los autores dan a conocer que existe dos razones fundamentales que provocan la espera formando colas, una se relaciona con la cantidad de funcionarios, la misma que, no abastece a la demanda de personas que solicitan los servicios y la otra causa, se refiere a la inestabilidad de los tiempos de servicio o también de la llegada de paciente, de esta manera afirma que la satisfacción de un cliente que acude en busca de atención tiene que ver con el nivel en que sus expectativas son ratificadas. Destaca también que no siempre las personas acuden físicamente a solicitar servicio, hay muchos casos de pacientes que solicitan atención médica a domicilio y su requerimiento es puesto en espera ya sea por el médico o el administrador.

Posiblemente, el principal resultado de la organización de una prestación de calidad fue la complacencia del cliente, que tiene un gran impacto en su conducta y es un objetivo importante para cualquier programa. El grado de cumplimiento del cliente es la consecuencia de la buena calidad, por lo que este indicador es probable que dependa tanto de la naturaleza de las administraciones como de sus supuestos. Un individuo se siente satisfecho cuando las administraciones cumplen o superan sus supuestos; a causa de los supuestos bajos, la persona podría ver que la consideración impotente es suficiente para sentirse satisfecha. (Montalvo et al., 2020).

Respecto al sustento teórico de la variable Matute, (2020) sostiene la conceptualización de la satisfacción del cliente como un estado psicológico como resultado de la adquisición de bienes o servicios dos actividades la compra y el consumo. Por lo tanto, la satisfacción está relacionada con cada transacción y depende de la actitud del cliente teniendo como fundamento la experiencia que ha vivido cuando tiene la necesidad de adquirir bienes o servicios, esta satisfacción va a forjar resultados positivos relacionados con la actitud del usuario hacia los servicios o productos obtenidos.

Coronado, (2017) mencionó que conocer la realidad, relacionada al índice de aceptación de internautas y acompañantes, de la misma manera al contar con la información de los reclamos que los usuarios insatisfechos envían al servicio recibido, es muy importante porque da a conocer la realidad sobre la apreciación que las personas tienen del servicio recibido, permitiendo que se tomen medidas correctivas para mejorar los servicios de salud. Un usuario satisfecho acata las disposiciones dadas en el servicio de urgencias, mejorando notablemente sus dolencias luego de la visita, situación que es adversa con los pacientes insatisfechos, que incluso llega a afectar en el aspecto financiero de las instituciones de salud, pues debido a la inconformidad, en una próxima consulta podrían elegir otro servicio que esté acorde a sus expectativas. Finalmente existe la afirmación que la aceptación de internautas tiene que ver con la satisfacción de los funcionarios.

2.3 Base Legal

La Constitución Política del Perú, en el “Artículo 7°. El estado asegura a todos el acceso a un bienestar de calidad. Toda persona tiene el privilegio de la seguridad de su bienestar, el de su entorno familiar y en el ámbito local, así como la obligación de contribuir a su promoción y salvaguarda. El individuo incapaz de valerse por sí mismo a causa de un impedimento físico o mental tiene la opción de considerar su nobleza y de un sistema legal de protección de rehabilitación y seguridad.

En la óptica de articular enfoques y planes desde el nivel provincial al nivel público o a la inversa, se refrendó el Plan Territorial – Plan de Desarrollo Regional de Apurímac al 2021 (etapa inminente y clave) por medio de la Ordenanza Regional N° 032-2016 – GR -APURIMAC/CR, arrastrado por la modernización del Plan Estratégico Institucional (PEI) formalizado por medio de la Resolución Ejecutiva Regional N° 021 – 2017 – GR-APURIMAC/GR. A través de esta herramienta, el norte de la sustancia se caracteriza en las metas vitales institucionales, verbalizadas a destinos provinciales; de igual manera, el rumbo a seguir lo marcan las actividades y objetivos esenciales que el elemento espera lograr en un tiempo de 2018-2020.

En la actualidad, la Dirección Regional de Salud de Apurímac mantiene su labor de conducción en la división, y se percibe con autonomía financiera, autoritaria y política. Tiene otro diseño natural que cumple con el ciclo de descentralización, coordinado a través de cinco Redes de Salud situadas en

las capitales de las regiones de la división de Apurímac y un Hospital de Referencia.

La Dirección Ejecutiva de Promoción de la Salud es responsable de promover una cultura de bienestar que contribuya al avance fundamental del internauta, la familia y el entorno, en concordancia con el orgullo humano y en relación con la existencia humana desde su origen hasta su fin regular. Es responsable de los siguientes objetivos generales útiles:

Configurar, ejecutar y evaluar las estrategias públicas territoriales de Promoción de la Salud, en todas las fases de la vida, considerando las necesidades provinciales y de bienestar público, así como las metodologías del derecho, el valor del sexo y la interculturalidad.

Establecer condiciones vitales para el desarrollo de una cultura del bienestar, fortalecer el giro y el ejercicio de la estima del bienestar en el individuo, la familia y el ámbito local.

Ejecutar y evaluar los planes, proyectos y emprendimientos de las medicaciones de Promoción de la Salud a nivel local.

Generar espacios de coordinación con fundaciones y asociaciones públicas y privadas para crear colusiones vitales para el avance del bienestar.

Organizar y fomentar estudios de exploración y análisis del impacto que tienen las intervenciones de Promoción de la Salud y dispersar de los resultados.

Valorar, examinar y controlar todas las intercesiones abiertas y privadas de Promoción de la Salud a nivel provincial.

2.4 Definición de términos básicos

Centro de salud: Fundación u organización en la que se dan las administraciones y los cuidados de bienestar más esenciales de primera línea, con los componentes y activos fundamentales para los arreglos, sin la alta innovación ni los espacios complejos que existen en las clínicas médicas. (Suárez et al., 2019).

COVID-19: Enfermedad infecciosa ocasionada por-2 (SARS-CoV-2) que origina un síndrome respiratorio agudo severo, una respuesta hiperinflamatoria característica, daño vascular, microangiopatía, angiogénesis y trombosis generalizada. (Long et al., 2020)

Paciente: Persona que está recibiendo atención médica, o que es atendida por un médico o dentista en particular cuando sea necesario. (Churata, 2017)

Sala de espera: Habitación en el consultorio de un médico u hospital para el uso de personas o pacientes que están esperando a ser atendidos. (Ibarra et al., 2018)

Admisión hospitalaria: Es el permiso otorgado a una persona para ingresar a ser atendido por un profesional de la salud. (Saturno & Martínez, 2017)

Farmacia: Establecimiento farmacéutico donde se dispensan y expenden medicamentos, productos sanitarios y cosméticos. (Peña, 2020)

Consulta médica: Procedimiento mediante el cual, a pedido de un proveedor de atención médica, otro proveedor revisa el historial médico de un paciente, lo examina y hace recomendaciones sobre la atención y el tratamiento. (Rodríguez et al., 2018)

2.5 Marco filosófico

Ontológicamente:

En el trabajo de investigación intervinieron una muestra de 334 pacientes que reunieron los criterios de inclusión, los mismos que respondieron objetivamente las encuestas diseñadas previo consentimiento informado.

Epistemológicamente:

El trabajo de investigación mantuvo una real independencia con los sujetos de estudio basados en los principios bioéticos de autonomía, justicia, beneficencia, no maleficencia, donde se buscó conocer el nivel de satisfacción del usuario y tiempo de espera, los resultados servirán como marco de referencia para otros trabajos de investigación a fin de poder tomar acciones que beneficien y salvaguarden la salud e integridad de los pacientes de la provincia de Abancay.

Axiológicamente:

Se informó a los pacientes del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre que las respuestas vertidas en las encuestas son de carácter confidencial y ANONIMA y serán utilizadas única y exclusivamente para fines del presente estudio; manteniendo reserva absoluta de las mismas; ya que el investigador es quien maneja todas las encuestas.

Metodológicamente:

Una vez aceptado el trabajo de investigación por la Universidad Privada San Juan Bautista se procedió a obtener los datos a través de los dos cuestionarios validados, los mismo que fueron tomados de manera presencial cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad en el Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre los cuales luego fueron tabulados y analizados.

2.6 Formulación de la hipótesis

2.6.1 Hipótesis General

Existió relación significativa entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

2.6.2 Hipótesis Específicas

Existió relación significativa entre el tiempo de espera de admisión y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud

Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021

Existió relación significativa existe entre el tiempo en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud

Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021

Existió relación significativa entre el tiempo de espera durante la consulta y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud

Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021

Existió relación significativa entre el tiempo de espera en farmacia y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud

Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

2.7 Identificación de variables e indicadores

2.7.1 Definición conceptual de las variables

2.7.1.1 Variable independiente:

Tiempo de espera: Es el tiempo que un usuario debe esperar para acceder a la atención médica, y que debido a las limitaciones

organizativas y estructurales se pueden prolongar el tiempo para obtener una cita. (Samaniego, 2020)

2.7.1.2 Variable dependiente

Satisfacción del usuario: La satisfacción es la reacción entusiasta del usuario ante su apreciación de la aparente incoherencia entre su experiencia/supuestos anteriores para el artículo, la asociación y la exposición real experimentada una vez establecido el contacto con la entidad. (Auris, 2018)

2.7.2 Definición operacional

2.7.2.1 Variable independiente

Se midió el tiempo de espera por medio de la aplicación de un instrumento comprendido por el periodo de permanencia en admisión, en la habitación de recepción, a lo largo de la consultación y en farmacia.

2.7.2.2 Variable dependiente

Se midió la satisfacción por medio de la aplicación de un instrumento comprendido por la confianza, certeza, tangibles y receptividad de reacción.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPOS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Tiempo de espera	Es el tiempo que un usuario debe esperar para acceder a la atención médica, y que debido a las limitaciones organizativas y estructurales se pueden prolongar el tiempo para obtener una cita.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de espera en admisión ▪ Tiempo en la sala de espera ▪ Tiempo de espera durante la consulta ▪ Tiempo de espera en farmacia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a citas medicas ▪ Disponibilidad de citas ▪ Tiempo oportuno ▪ Llegada anticipada del paciente ▪ Hora fija en la atención ▪ Interacción con el paciente ▪ Puntualidad en la atención ▪ Servicio directo y oportuno ▪ Tiempo de entrega de medicamentos 	Cualitativa	Ordinal	<p>Nunca = 1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPOS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Satisfacción del usuario	La satisfacción es la reacción entusiasta del usuario ante su apreciación de la aparente incoherencia entre su experiencia/supuestos anteriores para el artículo, la asociación y la exposición real experimentada una vez establecido el contacto con la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiabilidad ▪ Seguridad ▪ Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a los usuarios ▪ Orden de llegada ▪ Atención programada ▪ Normas de seguridad ▪ Señales ▪ Atención segura ▪ Se toman en cuenta la atención del personal ▪ Privacidad ▪ Normas de higiene 	Cualitativa	Ordinal	<p>Nunca = 1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>

		<ul style="list-style-type: none">▪ Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">▪ Instalaciones físicas▪ Equipos e instrumentos▪ Respuestas oportunas▪ Clara información			
--	--	--	---	--	--	--

- ▣ M = Muestra
- ▣ X_1 = Tiempo de espera
- ▣ Y_1 = Satisfacción de usuarios
- ▣ r = Grado de relación entre ambas variables

3.1.4 Método

Ex – Post – Facto: Porque se examinó la relación entre las dos variables; sin manipular las variables independientes.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población estuvo compuesta por 2000 personas que acuden al centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

3.2.2 Muestra

Se empleó la siguiente fórmula de poblaciones finitas a fin de hallar el tamaño de la muestra: hallando 334 pacientes los que reunieron los criterios de inclusión, para ello se tomó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{4 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 (N - 1) + 4 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: tamaño de muestra para poblaciones finitas

N: tamaño de población

p y q: valores estadísticos de la población (varianza) cuando los parámetros son desconocidos (p=0.5 y q=0.5)

E: nivel o margen de error admitido (de 0 a 5 %)

Reemplazando:

$$n = \frac{4 (2000) (0.5) (0.5)}{0.05^2 (1999) + 4 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 334 \text{ pacientes}$$

Criterios de Inclusión

- ✓ Personas con más de 18 años
- ✓ Pacientes que tengan historia clínica.
- ✓ Pacientes que participen voluntariamente previo consentimiento informado.

- ✓ Pacientes dentro de la jurisdicción sanitarias que asistieron a una atención de salud.
- ✓ Pacientes que hablen idioma español.

Criterios de exclusión

- ✓ Pacientes menores de 18 años.
- ✓ Acompañantes de los pacientes.
- ✓ Pacientes que asistan por primera vez.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de datos demográficos

Tabla 1

Distribución porcentual según edad, Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-23 años	127	38%	38%	38%
24-29 años	48	14%	14%	52%
30-35 años	21	6%	6%	59%
36-41 años	60	18%	18%	77%
Mayor de 41 años	78	23%	23%	100%
Total	334	100%	100%	

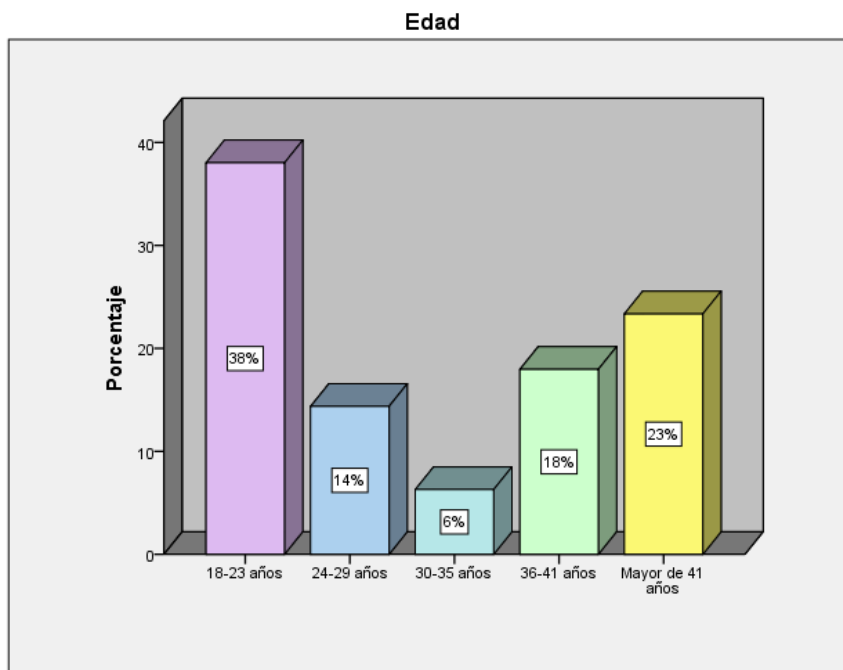


Figura 1. Descripción según edad.

En la figura 1, se observa la distribución según edad, en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac, donde el 38% (127) presentan 18-23 años de edad; 14% (48) se ubican en 24-29 años, 6% (21) se ubican en 30-35 años, 18% (60) se ubican en 36-41 años y 23% (78) se ubican en mayores de 41 años.

Tabla 2

Distribución porcentual según sexo, Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	238	71%	71%	71%
Masculino	96	29%	29%	100%
Total	334	100%	100%	

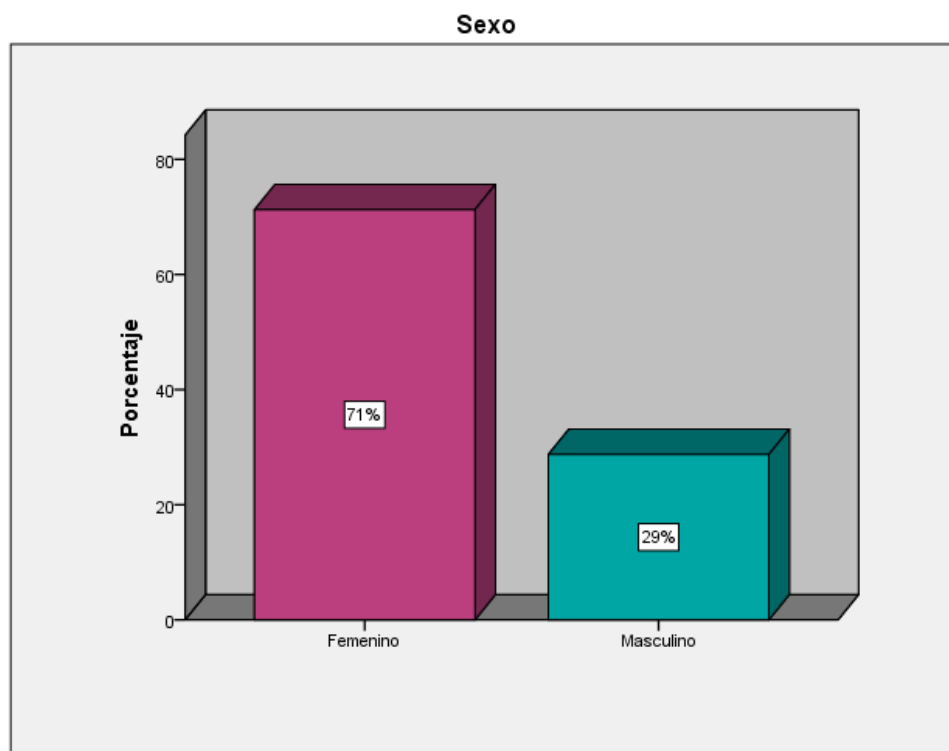


Figura 2. Descripción según sexo.

En la figura 2, se observa la distribución según sexo, en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac, donde el 71% (238) es femenino y 29% (96) es masculino.

Tabla 3

Distribución porcentual según grado de instrucción, Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin instrucción	94	28%	28%	28%
Primaria	126	38%	38%	66%
Secundaria	86	26%	26%	92%
Superior	28	8%	8%	100%
Total	334	100%	100%	

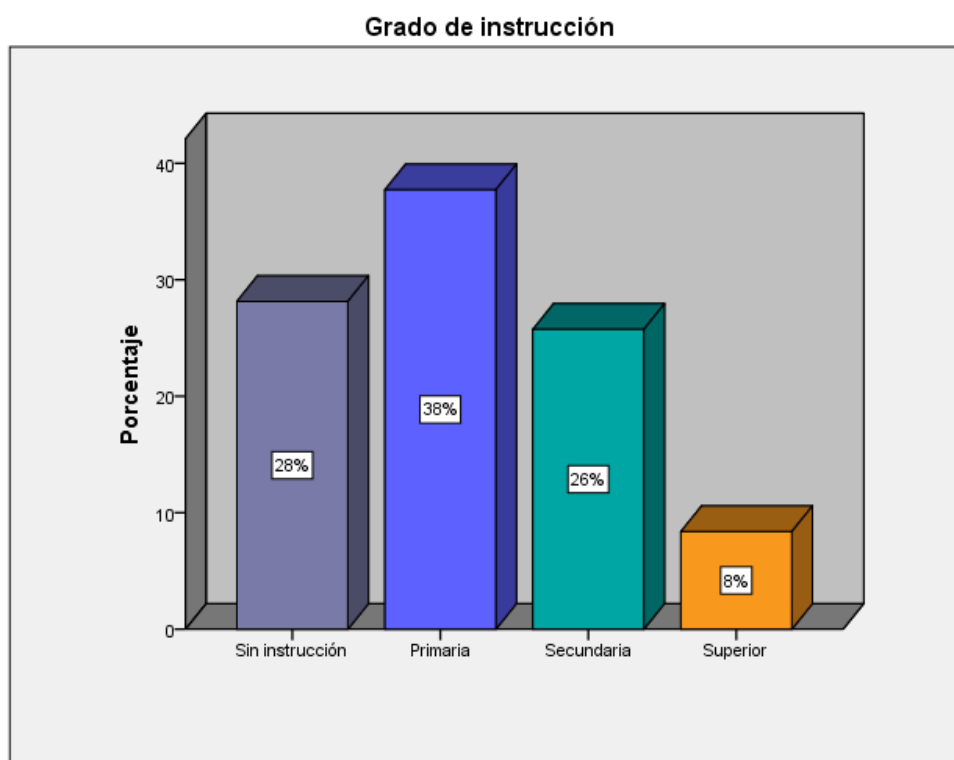


Figura 3. Descripción según grado de instrucción.

En la figura 3, se observa la distribución según grado de instrucción, en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac, donde el 28% (94) es sin instrucción, el 38% (126) tiene primaria, el 26% (86) tiene secundaria y 8% (28) tiene grado superior.

4.2. Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario y dimensiones

Tabla 4

Nivel de satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	244	73%	73%	73%
Medio	66	20%	20%	93%
Alto	24	7%	7%	100%
Total	334	100%	100%	

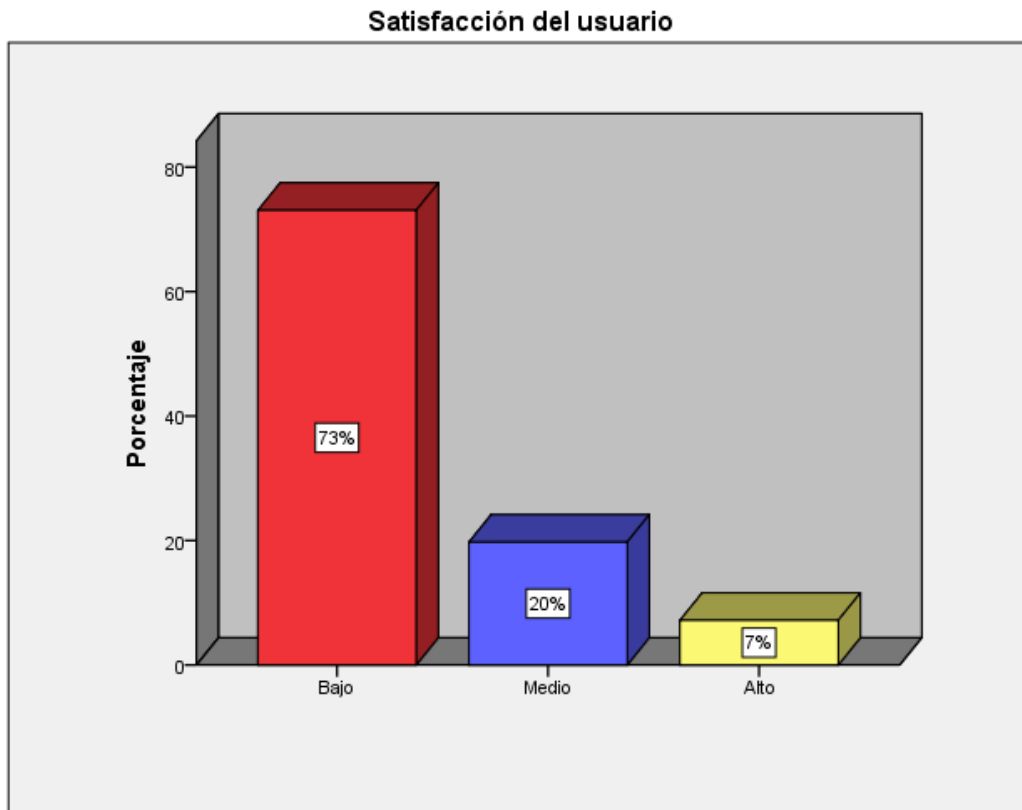


Figura 4 Descripción del nivel de satisfacción del usuario

En la figura N° 4, se observa los niveles de la variable satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac, donde el 73% (244) presentan un nivel bajo de satisfacción del usuario; 20% (66) se ubican en un nivel medio y 7% (24) presentan un nivel alto en la satisfacción del usuario.

Tabla 5*Descripción de las dimensiones de satisfacción del usuario*

	Fiabilidad		Seguridad		Aspectos tangibles		Capacidad de respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	243	73%	251	75%	235	70%	235	70%
Medio	75	22%	67	20%	58	17%	75	22%
Alto	16	5%	16	5%	41	12%	24	7%
Total	334	100%	334	100%	334	100%	334	100%

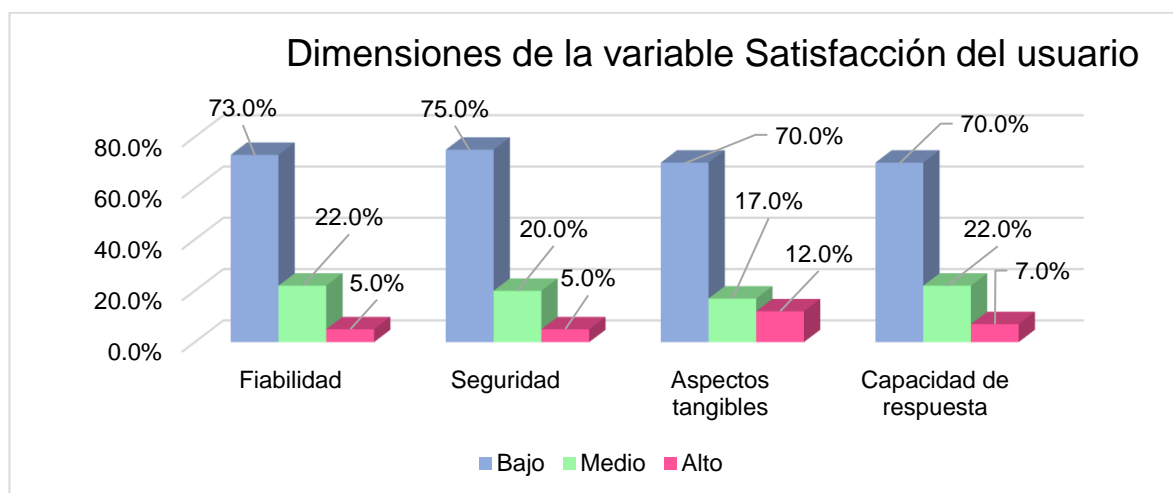
**Figura 5 Dimensiones de la variable satisfacción del usuario**

Figura 5. De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe que el 73% (243) de los usuarios señalan que tiempo de espera en admisión en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac es bajo, el 22% (75) de los usuarios dicen que es medio y el 5% (16) de los usuarios opina que es alto el tiempo de espera en admisión.

Además, el 75% (251) de los usuarios dicen que tiempo en la sala de espera es bajo, el 20% (67) de los usuarios dicen que es medio y el 5% (16) expresan que es alto.

Así mismo, el 70% (235) de los usuarios dicen que tiempo de espera durante la consulta es bajo, el 17% (58) de los usuarios dicen que es medio y el 12% (41) expresan que es alto.

También, el 70% (235) de los usuarios dicen que tiempo de espera durante la consulta es bajo, el 22% (75) de los usuarios dicen que es medio y el 7% (24) expresan que es alto.

4.3. Resultados descriptivos de la variable tiempo de espera y dimensiones

Tabla 6

Nivel de tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Aystas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	33	10%	10%	10%
Medio	99	30%	30%	40%
Alto	202	60%	60%	100%
Total	334	100%	100%	

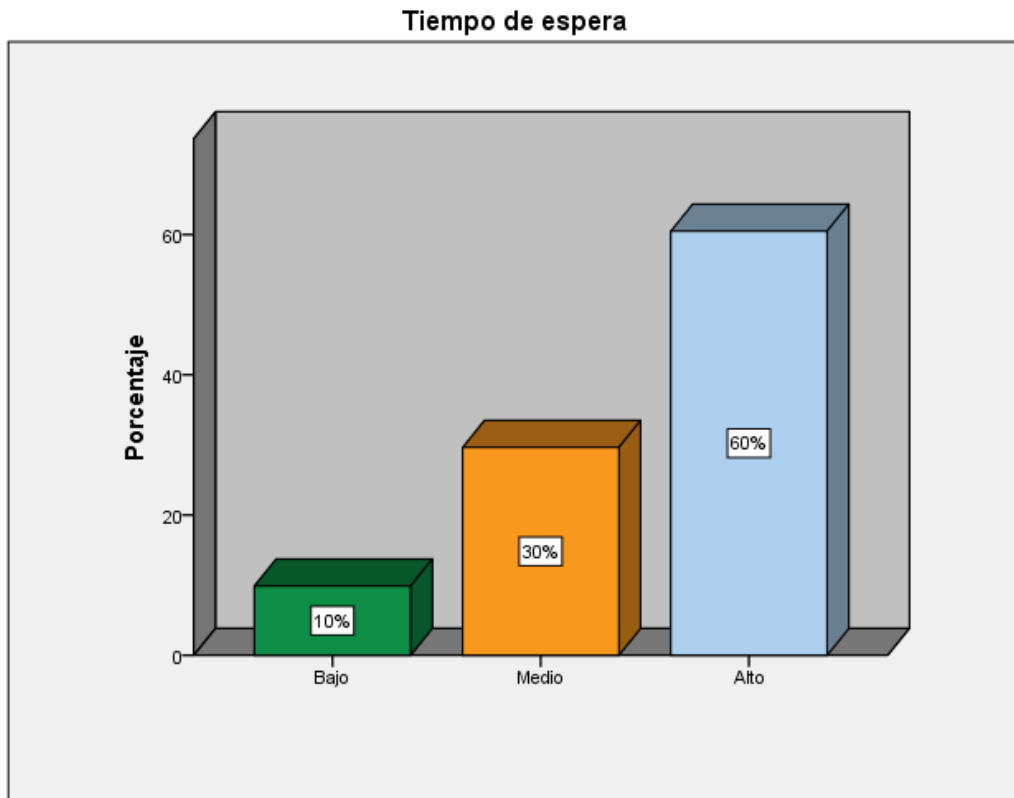


Figura 6 Descripción del nivel de tiempo de espera

En la figura N° 6, se observa los niveles de la variable tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac, donde el 10% (33) presentan un nivel bajo de tiempo de espera; 30% (99) se ubican en un nivel medio y 60% (202) presentan un nivel alto en el tiempo de espera.

Tabla 7

Descripción de las dimensiones de tiempo de espera

	Tiempo de espera en admisión		Tiempo en la sala de espera		Tiempo de espera durante la consulta		Tiempo de espera en farmacia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	12%	32	10%	33	10%	50	15%
Medio	116	35%	131	39%	92	28%	82	25%
Alto	177	53%	171	51%	209	63%	202	60%
Total	334	100%	334	100%	334	100%	334	100%

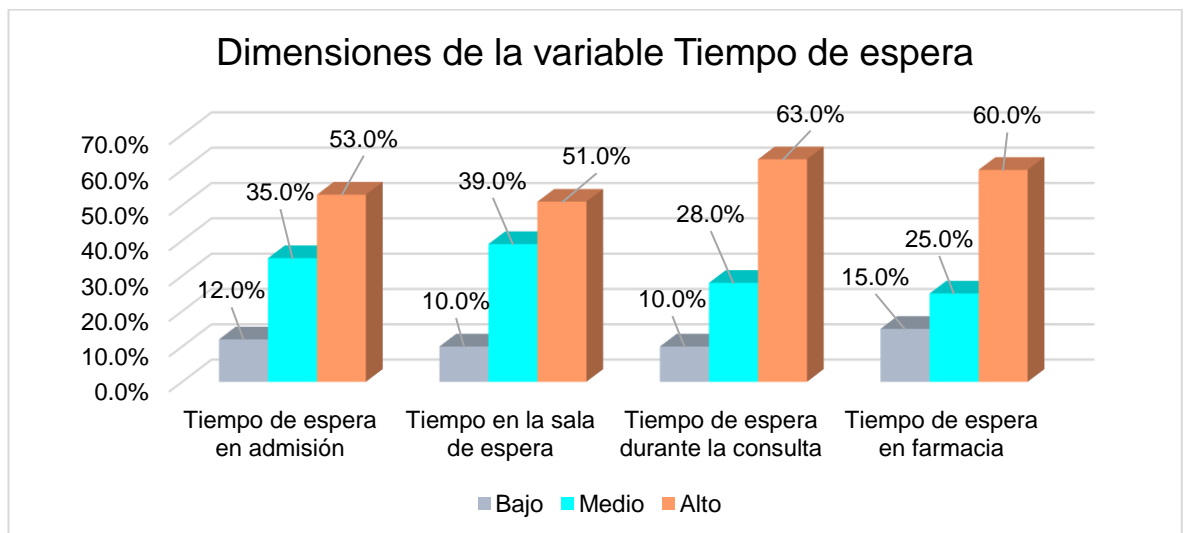


Figura 7 Dimensiones de la variable tiempo de espera

En la figura N° 7, De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe que el 12% (41) de los usuarios señalan que tiempo de espera en admisión en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac es bajo, el 35% (116) de los usuarios dicen que es medio y el 53% (177) de los usuarios opina que es alto el tiempo de espera en admisión.

Además, el 10% (32) de los usuarios dicen que tiempo en la sala de espera es bajo, el 39% (131) de los usuarios dicen que es medio y el 51% (171) expresan que es alto.

Así mismo, el 10% (33) de los usuarios dicen que tiempo de espera durante la consulta es bajo, el 28% (92) de los usuarios dicen que es medio y el 63% (209) expresan que es alto.

También el 15% (50) de los usuarios dicen que tiempo de espera en farmacia es bajo, el 25% (82) de los usuarios dicen que es medio y el 60% (202) expresan que es alto.

4.4. Relación entre variables

Tabla 8

Prueba de normalidad de las puntuaciones derivadas de la aplicación de los instrumentos satisfacción del usuario y tiempo de espera

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,443	334	,000
Fiabilidad	,444	334	,000
Seguridad	,456	334	,000
Aspectos tangibles	,429	334	,000
Capacidad de respuesta	,429	334	,000
Tiempo de espera	,374	334	,000
Tiempo de espera en admisión	,332	334	,000
Tiempo en la sala de espera	,324	334	,000
Tiempo de espera durante la consulta	,386	334	,000
Tiempo de espera en farmacia	,374	334	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 8, se aprecia las evidencias correspondientes a la prueba de normalidad, de lo cual se observa que, en la puntuación correspondiente al instrumento de satisfacción del usuario, se pone de manifiesto que no hay distribución normal en las puntuaciones ($p < .05$); del mismo modo con la variable tiempo de espera, por lo que se concluye que los datos no son normales, es no paramétrico, donde estadísticamente se aplicara la prueba estadística de Rho de Spearman para validar las hipótesis.

4.5. Validación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_0 = No existe relación significativa entre satisfacción del usuario y tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

H_a = Si existe relación significativa entre satisfacción del usuario y tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha = 0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 9

Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción del usuario y tiempo de espera

		Satisfacción del usuario	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Satisfacción usuario	de	1,000
		de	-,586**
		Sig. (bilateral)	.
		N	334
	Tiempo de espera	de	-,586**
		de	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	334	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = -,496$), inversamente proporcional (con signo negativo) entre satisfacción del usuario y tiempo de espera en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.. A menor tiempo de espera, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Prueba de hipótesis específica 1

$H_0 =$ No existe relación significativa entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

$H_a =$ Si existe relación significativa entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud

Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 10

Prueba de correlación de Rho Spearman para tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario

				Tiempo de espera en admisión	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo de espera en admisión	Coeficiente de correlación	de	1,000	-,526**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		334	334
	Satisfacción usuario	del Coeficiente de correlación	de	-,526**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		334	334

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p= 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho=-,526$), inversamente proporcional (con signo negativo) entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.. A menor tiempo

de espera en admisión, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 = No existe relación significativa entre tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

H_a = Si existe relación significativa entre tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 11

Prueba de correlación de Rho Spearman para tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario

				Tiempo en la sala de espera	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo en la sala de espera	de	Coeficiente de correlación	1,000	-,442**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	334	334
	Satisfacción usuario	de	Coeficiente de correlación	-,442**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	334	334

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = -,442$), inversamente proporcional (con signo negativo) entre tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.. A menor tiempo en la sala de espera, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Prueba de hipótesis específica 3

$H_0 =$ No existe relación significativa entre tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

H_a = Si existe relación significativa entre tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor > α ; se acepta la hipótesis nula

Tabla 12

Prueba de correlación de Rho Spearman para tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario

			Tiempo de espera durante la consulta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo de espera durante la consulta	Coeficiente de correlación	1,000	-,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	334	334
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	-,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	334	334

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = -.498$), inversamente proporcional (con signo negativo) entre tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.. A menor tiempo de espera durante la consulta, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Prueba de hipótesis específica 4

$H_0 =$ No existe relación significativa entre tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

$H_a =$ Si existe relación significativa entre tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha = 0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 13

Prueba de correlación de Rho Spearman para tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario

				Tiempo de espera en farmacia	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tiempo de espera en farmacia	de		1,000	-,482**
		Coefficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		334	334
	Satisfacción usuario	de		-,482**	1,000
		Coefficiente de correlación			
	Sig. (bilateral)		,000	.	
	N		334	334	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = -,482$), inversamente proporcional (con signo negativo) entre tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario del Centro de Salud. A menor tiempo de espera en farmacia, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

V. DISCUSIONES

Actualmente existe una creciente demanda en los servicios de salud, con una enorme carga laboral, congestión, produciendo malestar e incomodidades tanto al paciente y el personal de salud; con tiempo de espera prolongados, conllevando a que la atención no sea oportuna y eficaz; gracias a procesos estandarizados para la medición de la calidad de los servicios de salud, se pueden identificar indicadores de calidad que abarcan aspectos relacionados no solo con el recurso humano y la capacidad del mismo, sino también con recursos físicos, y la adecuada implementación de los estos, en pro de la satisfacción de los pacientes, con ello se mejoraría el prestigio institucional, siendo reconocidas por su eficiencia laboral y los usuarios estarán satisfechos; conllevando a que no migren a otras instituciones o atenderse en centros asistenciales privados.

El estudio es muy relevante asistencialmente, se tendrá una información actualizada que permitirán identificar los puntos débiles de la accesibilidad para ser atendidos los usuarios, repercutiendo en tener que esperar prolongados tiempos y repercutiendo en el descontento por el servicio; por ende, deben implementarse mejoras continuas que van a permitir acortar la espera y elevar la satisfacción del paciente y/o usuario; asimismo, es necesario establecer un manejo eficiente para identificar de manera correcta las necesidades y el establecimiento de prioridades en su atención de manera efectiva y eficaz.

Encontrando en los datos demográficos se observa los resultados de mayor relevancia del 38% (127) los usuarios entre 18-23 años de edad, siendo el 71% (238) del sexo femenino, el 38% (126) tiene grado de instrucción primaria en los usuarios que asisten al Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac.

Por lo que, al evaluar la satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre, se encontraron como resultados el 73% (244) presentan un nivel bajo de satisfacción del usuario; 20% (66) se ubican en un nivel medio y 7% (24) presentan un nivel alto en la satisfacción del usuario.

Así mismo en la satisfacción del usuario de la dimensión fiabilidad se percibe que el 73% (243) de los usuarios señalan que es bajo, la dimensión seguridad el 75% (251) de los usuarios indicó que es bajo, la dimensión aspectos tangibles el 70% (235) indicó que es bajo y la dimensión capacidad de respuesta el 70% (235) de los usuarios indicó que es baja.

Al evaluar el tiempo de espera de los usuarios en el contexto COVID-19, se obtuvo un 60% (202) de usuarios que manifiesta un alto nivel de tiempo de espera en el Centro de salud.

Así mismo, el tiempo de espera tuvo mayor predominio en la dimensión Tiempo de espera en admisión obteniendo el 53% (177) de los usuarios opina que es alto el tiempo de espera en admisión, la dimensión tiempo en la sala de espera el 51% (171) expresan que es alto, la dimensión tiempo de espera durante la consulta el 63% (209) expresan que es alto y la dimensión tiempo de espera en farmacia el 60% (202) de los usuarios expresan que es alto.

Respecto a los resultados en determinar la relación significativa entre satisfacción del usuario y tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021. Se obtuvo como resultado que, si existe una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho\ Spearman = -,496$), inversamente proporcional (con signo negativo) entre satisfacción del usuario y tiempo de espera de los trabajadores del Centro de Salud Año Nuevo, Comas. A menor tiempo de espera, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Así mismo, el aporte de MURILLO et al., en Lima, Perú, halló que, un incremento en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Perú, encontrando diferencias dentro de las características poblacionales donde muestra que el tiempo de espera para la atención de la consulta externa tuvo un importante incremento a lo largo del periodo, identificamos la demora en la atención como el problema más frecuente, lo que es consistente con los resultados encontrados en el tiempo de espera siendo referencia el desempeño real de los servicios de salud.

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, que al paciente se le fija una cita con horario, por lo que deberá llegar con algunos minutos de anticipación, originará que el tiempo de espera de los pacientes sea mucho menor.

Así mismo, el aporte de ASCONA, en Lima, Perú, halló que, se debe proveer talleres y capacitaciones para mejorar en los tiempos y movimientos de espera de clientes con el fin de establecer nuevos e innovadores métodos y estrategias para el mejor uso de los recursos, reduciendo los procesos innecesarios y la reducción del tiempo de proceso en el hospital.

Respecto a los resultados en determinar la relación significativa entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021. Se obtuvo como resultado que, si existe una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada (Rho Spearman = $-0,526$), inversamente proporcional (con signo negativo) entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario de los trabajadores del Centro de Salud Año Nuevo, Comas. A menor tiempo de espera en admisión, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Así mismo, el aporte de MUTRE et al., en Ecuador, halló que, el nivel de satisfacción global en tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital General Milagro es aceptable, el mismo que por dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía es variado. Aunque los atributos más altos, de usuarios satisfechos fueron la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención y la explicación que el personal de enfermería ofreció, también se encontró altos niveles de insatisfacción en cuanto a los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia para orientar a los pacientes; además, que la mayor parte la emergencia no cuenta con personal para informar y orientar al usuario externo por lo que el tiempo de espera aumenta. Es importante recalcar que unos de los aspectos de insatisfacción de los pacientes es el proceso de atención usado para la atención en la emergencia al momento del ingreso, puesto que los lunes, existiendo mayor concurrencia de pacientes, se usa un método manual en el proceso de atención lo que trae como consecuencia que se tardan más, que el informático usado de jueves a viernes.

Los pacientes forman una larga cola de espera, en la que deben permanecer de pie por largas horas. En muchos hospitales se empiezan a formar dichas colas desde 3 o 4 horas antes de que empiecen a llamarlos para atenderlos, debido a esta espera, el malestar de los pacientes y desgaste emocional genera que cambie su estado de ánimo y actitud a cualquier problema que se le presente más adelante, en tal sentido, esto perjudica la satisfacción de los pacientes.

Respecto a los resultados en determinar la relación significativa entre tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021. Se obtuvo como resultado que, si existe una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada (Rho Spearman = -,442), inversamente proporcional (con signo negativo) entre

tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario de los trabajadores del Centro de Salud Año Nuevo, Comas. A menor tiempo en la sala de espera, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Así mismo, el aporte de PINEDO et al., en Lima, Perú, halló que, la mayor parte de usuarios externos consideraron el tiempo de espera como excesivo, lo que nos indica que el tiempo de espera influye en la satisfacción del usuario externo; un incremento en el conocimiento del personal de salud permitirá mejorar el grado de satisfacción de los usuarios externos, motivo por ahora insuficiente en las instituciones oncológicas de nuestro país.

La sala de espera suele ser el primer contacto que el paciente tiene con los servicios médicos, es aquí donde debe comenzar cualquier estrategia de apoyo, tanto de índole psicológico como emocional, la mayoría de personas puedan pensar que una sala de espera es un lugar sin especial importancia, lo cierto es que es un espacio que puede cambiar radicalmente la vida de las personas, debido a que pasaremos momentos angustiosos y estresantes de nuestra vida.

Respecto a los resultados en determinar la relación significativa entre tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021. Se obtuvo como resultado que, si existe una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada (Rho Spearman = -0,498), inversamente proporcional (con signo negativo) entre tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario de los trabajadores del Centro de Salud Año Nuevo, Comas. A menor tiempo de espera durante la consulta, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Así mismo, el aporte de JEREZ et al., en Santiago de Chile, Chile halló que, se deberían realizar cambios para mejorar la satisfacción usuaria, lo cual

podría ser logrado mediante una calendarización a largo plazo, realizada por los alumnos en conjunto con cada paciente, mediante la cual el paciente pueda acomodar mejor sus horarios y de esta manera las atenciones clínicas no interfieran con sus actividades programadas, siendo indispensable la presencia de un docente especializado en el área clínica del tratamiento recibido durante el procedimiento, lo cual conlleva a que tanto el paciente como el tratante deban adaptarse a los horarios en los cuales se cuente con la presencia del docente en los horarios asignados.

La duración de la consulta médica es un tema polémico, porque implica aspectos sociales, técnicos, organizacionales y personales, se requiere tomar conciencia de la necesidad de un orden para respetar ciertos tiempos y ciertos espacios, mantener el tiempo del sistema y la satisfacción del usuario para que sea atendido oportunamente.

Respecto a los resultados en determinar la relación significativa entre tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021. Se obtuvo como resultado que, si existe una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada (Rho Spearman = $-0,482$), inversamente proporcional (con signo negativo) entre tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario de los trabajadores del Centro de Salud Año Nuevo, Comas. A menor tiempo de espera en farmacia, mejora la satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.

Así mismo, el aporte de FARIÑO et al., en Guayaquil, Ecuador halló que, los usuarios de las unidades operativas, el sexo que predomina es el femenino con un grado de instrucción académico de secundaria y con un rango de edad que fluctúa entre los 20 a 29 años; estos datos demográficos permiten conocer o determinar la percepción que tiene la población de los servicios que reciben,

considerando que, a mayores experiencias, emociones, conocimiento tengamos mejor va a ser la percepción de las personas.

El fortalecimiento de las competencias de los farmacéuticos de los hospitales del sector salud contribuye a mejorar la calidad de la atención a la población que necesita acceder de manera oportuna a los medicamentos indispensables para su recuperación, mejorando la satisfacción del usuario y contribuyendo de una manera efectiva al cuidado de la salud pública.

VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró que si existe una relación entre satisfacción del usuario y tiempo de espera en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre, dándose una correlación inversa moderada entre las variables satisfacción del usuario y tiempo de espera con un valor de Rho Spearman= $-0,586$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$ por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde la satisfacción del usuario y tiempo de espera se relaciona inversamente, lo que quiere decir que a menor tiempo de espera, mejora la satisfacción del usuario
2. Se demostró que si existe una relación entre tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre, dándose una correlación inversa moderada entre las variables tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario con un valor de Rho Spearman= $-0,526$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$ por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde la tiempo de espera en admisión y satisfacción del usuario se relaciona inversamente, lo que quiere decir que a menor tiempo de espera en admisión, mejora la satisfacción del usuario.
3. El resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis específica 2, se demostró que si existe una relación entre tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre, dándose una correlación inversa moderada entre las variables tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario con un valor de Rho Spearman= $-0,442$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$ por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde la tiempo en la sala de espera y satisfacción del usuario se relaciona inversamente, lo que quiere decir que a menor tiempo en la sala de espera, mejora la satisfacción del usuario.

4. El resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis específica 3, se demostró que si existe una relación entre tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre, dándose una correlación inversa moderada entre las variables tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario con un valor de Rho Spearman= $-0,498$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$ por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde la tiempo de espera durante la consulta y satisfacción del usuario se relaciona inversamente, lo que quiere decir que a menor tiempo de espera durante la consulta, mejora la satisfacción del usuario.

5. El resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis específica 4, se demostró que si existe una relación entre tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre, dándose una correlación inversa moderada entre las variables tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario con un valor de Rho Spearman= $-0,482$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$ por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde la tiempo de espera en farmacia y satisfacción del usuario se relaciona inversamente, lo que quiere decir que a menor tiempo de espera en farmacia, mejora la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a todo el personal directivo del centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre, ya que el tiempo de espera se relaciona inversamente con el nivel de satisfacción de los pacientes, se recomienda promover una campaña para identificar y mejorar aquellos factores que no permiten que los pacientes alcancen la satisfacción.
2. Al personal del área de admisión, del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas, al haber encontrado que el tiempo de espera en esta área se relaciona inversamente con su nivel de satisfacción, se recomienda seguir con las encuestas de satisfacción, hasta que se considere como una atención óptima.
3. A los encargados de la organización en esta dependencia y al constatar que el tiempo en la sala de espera se encuentra inversamente proporcional con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas, es recomendable promover una mayor comunicación con el paciente para corregir algunos puntos y darle la debida solución a fin de que en los pacientes se encuentren un mayor grado de satisfacción.
4. Se recomienda en el área de atención médica, en el área de consulta, poder observar minuciosamente esta área a fin de detectar los puntos causantes del malestar en los pacientes, después de la consulta, pues se observó que el nivel de satisfacción se relaciona inversamente con el tiempo de espera en consulta.

5. En cuanto al área de farmacia, se recomienda tener en cuenta los resultados del presente estudio. Para esto se recomienda tener en cuenta las sugerencias de los pacientes a fin de regularizar el tiempo de espera y así poder lograr un alto grado de satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Abreu Luis, J. (2015). Análisis al Método de la Investigación Analysis to the Research Method. Daena: International Journal of Good Conscience, 10(1), 205–214.
2. Amiel, J. (2014). Metodología y diseño de la investigación científica (M. Ruiz (ed.); 1st ed.). Fondo editorial de la Universidad Científica del Sur.
3. Arias, J. (2018). Factores determinantes del tiempo de espera quirúrgico en un instituto especializado de salud de Lima, 2017. Universidad César Vallejo.
4. Ascona, A. (2018). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017. Universidad César Vallejo.
5. Auris, A. (2018). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018. Universidad César Vallejo.
6. Carmelo, V. (2016). Metodología de la investigación biomédica: Fundamentos (1st ed.). Webmastering.
7. Cegarra, J. (2004). Metodología de la investigación científica y tecnológica. (1st ed.). Diaz de Santos.
8. Churata, P. (2017). Caracterización De La Automedicación Con Antibióticos En Emergencia De Pediatría Del Hospital Regional De Ayacucho, Periodo Octubre-Diciembre 2016 [Universidad Nacional del Altiplano]. In Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3818>
9. Coronado, C. (2017). Tiempo de espera y satisfacción del usuario

externo en un establecimiento de salud I 2, 2016. Universidad César Vallejo.

10. Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Científica Digital INSPILIP*, 2(2), 1–25. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
11. Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2), 183–187. <https://doi.org/10.15381/anales.802.16413>
12. Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515.620>
13. Hernández, H., & Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157–164. <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
14. Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1st ed.). Mc Graw Hill.
15. Hernandez, Roberto. (2010). *Metodologia de investigacion*.
16. Hernandez, Roberto, & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1st ed.). Mc Graw Hill.
17. Ibarra, A., Rua, E., Ibarra, A., & Rua, E. (2018). Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of

- Yopal, Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21–31.
18. Jerez, C., & Maturana, V. (2019). Impacto de los tiempos de espera en la satisfacción usuaria en pacientes atendidos por alumnos de pregrado de la clínica UDD en el año 2019. Universidad del Desarrollo.
 19. Long, B., Brady, W., Koyfman, A., & Gottlieb, M. (2020). Cardiovascular complications in COVID-19. *American Journal of Emergency Medicine*, 38(1), 1504–1507. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32317203/>
 20. Macías, J. (2021). Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil, 2020. Universidad Cesar Vallejo.
 21. Mamani, L. (2019). Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018. Universidad Cesar Vallejo.
 22. Martins, S., Campos, A., Matumoto, S., & Fortuna, C. (2016). Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsividad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales? *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24(1), 1–7. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1089.2674>
 23. Matute, S. (2020). Tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Universidad Cesar Vallejo.
 24. Mendez, L., Florez, J., Ancaya, M., Ochoa, F., & Gonzales, R. (2021). Tiempo de espera en la atención del usuario COVID 2020. *Revista Recien*, 10(2), 1–17.
 25. Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 1–21.

<https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>

26. Murillo, J., Bellido, L., Huamani, P., Garnica, G., & Munares, O. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(3), 288–297. <https://doi.org/10.15381/anales.803.16846>
27. Mutre, K., & González, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro – Ecuador. *Revista de Ciencias de La Salud*, 2(2), 31–41. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0008>
28. Peña, C. (2020). La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. *Ars Pharm*, Febrero; 6(1), 9–13.
29. Pinedo, J. (2018). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en el servicio de tomografía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2018. Universidad César vallejo.
30. Rodríguez, A., Jarillo, E., & Casas, D. (2018). La consulta médica, su tiempo y duración. *Medwave*, 18(5), 1–7. <https://doi.org/10.5867/medwave.2018.05.7264>
31. Rubiños, M. (2021). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019. Universidad de San Martín de Porres.
32. Samaniego, M. (2020). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios externos con diagnóstico de hipertensión arterial del centro de salud Guare-Ecuador, 2020. Universidad Cesar Vallejo.
33. Saturno, P., & Martínez, I. (2017). Implementación de indicadores de calidad de la atención en hospitales públicos de tercer nivel en México. *Salud Publica de Mexico*, 59(3), 227–235.

34. Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 38(2), 153–169.
35. Taype, W., Chucas, L., De La Cruz, L., & Amado, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(4), 438–442. <https://doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>

ANEXOS

ANEXO N°1

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

He decidido colaborar voluntariamente en el estudio realizado por los estudiantes de la Maestría en Salud Pública de la Universidad Privada San Juan Bautista, para la investigación y evaluación de la SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y TIEMPO DE ESPERA EN EL CONTEXTO COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD DR. CARLOS ALFREDO AYESTAS LA TORRE PROVINCIA DE ABANCAY DEPARTAMENTO DE APURÍMAC AÑO 2021. El cual tiene fines para la elaboración de una tesis de titulación de posgrado.

Entiendo que participar en esta investigación es voluntario y que soy libre de abandonarlo en cualquier momento, además de permitir que la información obtenida sea publicada y que pueda conocer los resultados.

Estoy informado sobre el carácter estrictamente confidencial de la entrevista, de modo que mi identidad como entrevistado(a) no será revelada.

DNI:

ANEXO N°2

CUESTIONARIO SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA

Introducción: El presente instrumento es establecer la relación entre la Satisfacción del usuario y tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021

Instrucción: Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para Usted, en la escala del 1 al 5, del mismo modo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Sólo se pide honestidad y sinceridad según el contexto de la situación. Por último, la respuesta que proporcione es totalmente confidencial y se mantendrá en absoluta reserva.

DATOS DEMOGRAFICOS:

EDAD:

- 18-23 años ()
- 24-29 años ()
- 30-35 años ()
- 36-41 años ()
- Mayor de 41 años ()

SEXO:

- Femenino ()
- Masculino ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- Sin instrucción ()
- Primaria ()

- Secundaria ()
- Superior ()

DATOS ESPECÍFICOS:

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

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Tiempo de espera						
DIMENSIÓN 1: Tiempo de espera en admisión						
1	¿Usted encuentra citas disponibles y las obtiene en un tiempo prudencial?					
2	¿El tiempo de espera desde que le entregan el ticket hasta que ingresa al consultorio es muy corto?					
3	¿El tiempo de espera para la atención, cuando se presenta una emergencia es inmediato?					
DIMENSIÓN 2: Tiempo en la sala de espera						
4	¿El tiempo que tiene que esperar para ser atendido es oportuno de acuerdo con la necesidad del paciente?					
5	¿Acude a la cita médica antes de la hora establecida?					
6	¿El tiempo utilizado para la organización del ingreso de los pacientes al consultorio es el adecuado?					
7	¿Esperó poco tiempo desde la hora de su llegada hasta que ingresó al consultorio del médico?					
8	¿Si necesitó resolver algunas dudas antes de ingresar a la consulta se le atendió en un tiempo adecuado?					
DIMENSIÓN 3: Tiempo de espera durante la consulta						
9	¿Es atendido a la hora programada?					
10	¿El tiempo utilizado para la interacción entre el médico y el paciente es suficiente?					

11	¿El medico cumple con el horario en las consultas programadas?					
12	¿El tiempo que, el médico dedica a responder preguntas y a despejar dudas es el conveniente?					
13	¿Se producen interrupciones externas durante la consulta disminuyendo el tiempo de atención?					
DIMENSION 4: Tiempo de espera en farmacia						
14	¿El tiempo que espera para ser atendido en farmacia es el adecuado?					
15	¿El servicio que recibe en farmacia es en el tiempo oportuno y sin tanto trámite?					
16	¿El tiempo que utiliza el farmacéutico para la entrega de medicamentos es el adecuado?					
17	¿El horario de atención en farmacia es conveniente para los pacientes?					
18	¿El Farmacéutico estuvo disponible en el momento que usted lo necesitó?					
19	¿El tiempo que el personal de farmacia utiliza para informar sobre el uso correcto de los medicamentos es adecuado?					
20	¿Cuándo el farmacéutico se compromete a atenderlo en cierto tiempo, lo cumple?					

ANEXO N°3

Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario

Introducción: El presente instrumento es establecer la relación entre la Satisfacción del usuario y tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021

Instrucción: Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para Usted, en la escala del 1 al 5, del mismo modo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Sólo se pide honestidad y sinceridad según el contexto de la situación. Por último, la respuesta que proporcione es totalmente confidencial y se mantendrá en absoluta reserva.

DATOS ESPECÍFICOS:

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

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario						
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD						
1	¿Recibe orientación adecuada de parte del personal encargado en brindarla?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	¿El proceder de los servidores de salud transmite confianza?					

5	¿Considera usted que los empleados son siempre amables?					
6	¿Han extraviado parte de la ficha médica del paciente?					
7	¿El servicio recibido responde a las expectativas que usted esperaba?					
8	¿Cuándo el paciente tiene un problema el servidor de salud muestra un sincero interés en solucionarlo?					
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD						
9	¿En las instalaciones del centro de salud existen las señales exigidas por las normas de seguridad?					
10	¿El comportamiento y actitud del personal que lo atiende le transmite seguridad?					
11	¿Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio?					
12	¿Utilizan equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas que pueden provocarle daños (cortes, golpes, laceración, pinchazos, amputaciones, etc.)?					
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES						
13	¿El personal practica todas las normas de higiene al momento de hacer efectivo el servicio?					
14	¿Las instalaciones físicas donde reciben el servicio son las adecuadas en cuanto a iluminación?					
15	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
16	¿El mobiliario de la sala de espera y el consultorio médico es cómodo y confortable?					
17	¿Los baños del centro de salud se encuentran en condiciones adecuadas (por ejemplo, limpieza y ventilación)?					
DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA						

18	¿Tiene una respuesta oportuna por parte del personal cuando se presentan quejas o reclamos?					
19	¿Cuándo solicita información al personal de atención, le responden claramente y de forma amable?					
20	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para atender las consultas y resolver dudas?					
21	¿Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus pacientes?					

ANEXO N°4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y TIEMPO DE ESPERA EN EL CONTEXTO COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD DR. CARLOS ALFREDO AYESTAS LA TORRE PROVINCIA DE ABANCAY DEPARTAMENTO DE APURÍMAC AÑO 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DISEÑO METODOLOGICO
<p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre el tiempo de espera de admisión y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el tiempo en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La</p>	<p>Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer la relación que existe entre el tiempo de espera de admisión y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay año 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el tiempo en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia</p>	<p>PRACTICA: En el aspecto práctico, los resultados obtenidos ayudaran a proponer estrategias sanitarias a fin de lograr mejor calidad de atención al paciente y de esta manera evitar insatisfacción de parte de los usuarios.</p> <p>TEORICA: Este estudio se propugna de acuerdo con una perspectiva hipotética con el propósito de aportar con conocimiento científico sobre el cumplimiento de los internautas en relación al tiempo de retención para la atención en un instituto especializado.</p> <p>METODOLOGICA: A nivel metodológico la información recolectada se realizará mediante el uso de un</p>	<p>Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación significativa entre el tiempo de espera de admisión y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el tiempo en la sala de espera y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Tiempo de espera: Es el tiempo que un usuario debe esperar para acceder a la atención médica, y que debido a las limitaciones organizativas y estructurales se pueden prolongar el tiempo para obtener una cita.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del usuario: La satisfacción es la reacción entusiasta del usuario ante su apreciación de la aparente incoherencia entre su experiencia/supuestos anteriores para el artículo, la asociación y la exposición real experimentada una vez</p>	<p>Se desarrollo un estudio cuantitativo obteniendo respuesta a la interrogante de investigación planteada, alcanzando los objetivos y comprobando las hipótesis del estudio.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Transversal: Porque en un solo momento se medirá las dos variables Satisfacción del usuario y tiempo de espera.</p> <p>Prospectivo: Porque a medida que se dan los hechos se tomarán los datos del estudio y serán analizados por el investigador.</p> <p>Observacional: Porque no se realizó ninguna intervención por parte del investigador, limitándose a medir las variables del estudio.</p> <p>Correlacional: Porque se buscó identificar la relación</p>

<p>Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el tiempo de espera durante la consulta y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021?</p>	<p>de Abancay año 2021</p> <p>Evaluar la relación que existe entre el tiempo de espera durante la consulta y la satisfacción de los usuarios en el contexto COVID-19 en el Centro de salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay año 2021.</p>	<p>instrumento elaborado por el investigador para llegar al objetivo planteado.</p>	<p>Carlos Alfredo Ayestas La Torre provincia de Abancay departamento de Apurímac año 2021.</p>	<p>establecido el contacto con la entidad.</p>	<p>de las dos variables, tiempo de espera y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas La Torre.</p>
--	---	---	--	--	---