

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
POSOPERADO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL NACIONAL
PNP LUIS N. SÁENZ 2023**

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

**PRESENTADA POR
MARÍA DEL ROSARIO QUIRITA AQUEPUCHO**

**ASESOR
RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA- PERÚ
2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
POSOPERADO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL NACIONAL
PNP LUIS N. SÁENZ 2023**

TESIS

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**PRESENTADA POR
MARÍA DEL ROSARIO QUIRITA AQUEPUCHO**

**ASESOR
MGTR. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ
2024**

RESUMEN

Objetivo: Determinar cuál es la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente posoperado de emergencia en el Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz 2023. **Metodología:** Estudio de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico. La población estuvo conformada por 1296 pacientes y la muestra por 296. La técnica fue la encuesta y se utilizó un cuestionario para medir el tiempo de espera en sus cuatro dimensiones y la satisfacción posoperatoria. Este instrumento fue validado por expertos y se evaluó su confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach. **Resultados:** De un total de 296 pacientes, el 39,9 % considera que el tiempo de espera fue alto. Entonces, de un total de 115 pacientes con un alto tiempo de espera, 105 mostraron un bajo nivel de satisfacción posoperatoria. Se encontró que existe una evidencia de una relación fuerte e inversa entre el tiempo de espera y la satisfacción posoperatoria ($p < 0,05$). **Conclusiones:** Existe evidencia de una relación fuerte e inversa, lo que significa que aquellos pacientes con mayor tiempo de espera experimentan un bajo nivel de satisfacción posoperatoria.

Palabras clave: Relación, tiempo de espera, satisfacción

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship that exists between the waiting time and the satisfaction of the post-emergency patient at the Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz 2023. **Methodology:** Observational, prospective, cross-sectional and analytical study. The population was made up of 1296 patients and the sample was 296. The technique was the survey, and a questionnaire was used to measure the waiting time in its four dimensions and postoperative satisfaction. This instrument was validated by experts and its reliability was evaluated using Cronbach's alpha test. **Results:** Of a total of 296 patients, 39.9 % considered that the waiting time was high. So, of a total of 115 patients with a high waiting time, 105 showed a low level of postoperative satisfaction. It was found that there is evidence of a strong and inverse relationship between waiting time and postoperative satisfaction ($p < 0.05$). **Conclusions:** There is evidence of a strong and inverse relationship, which means that those patients with a longer waiting time experience a low level of postoperative satisfaction.

Keywords: Relationship, waiting time, satisfaction

NOMBRE DEL TRABAJO

TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN D
EL PACIENTE POSOPERADO DE EMERGE
NCIA EN EL HOSPITAL NACIONAL PNP “
L

AUTOR

MARÍA DEL ROSARIO QUIRITA AQUEPU
CHO

RECuento de palabras

16623 Words

RECuento de caracteres

91366 Characters

RECuento de páginas

79 Pages

Tamaño del archivo

1011.2KB

Fecha de entrega

Feb 1, 2024 8:28 AM GMT-5

Fecha del informe

Feb 1, 2024 8:30 AM GMT-5

● **17% de similitud general**

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado