

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**TRATO HUMANIZADO Y TIEMPO DE ESPERA EN LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA IPRESS
COCHAMARCA – PASCO, 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EN SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA:

CARHUARICRA ESPINOZA ESTEFFANY LUZ

ASESORA

DRA. MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios y a mi padre quienes me brindan su protección y compañía todos los días y las fuerzas para poder alcanzar y lograr mis objetivos planteados.

A mi familia quienes siempre me acompañan en cada meta propuesta y a continuar persiguiendo cada proyecto emprendido.

AGRADECIMIENTO

A mi linda madrecita, porque es la principal impulsora de mis ideas y me motiva y apoya para lograr que esas ideas se hagan realidad.

También quiero agradecer a todos mis familiares quienes son testigos de mi esfuerzo constante para lograr cada objetivo propuesto y están ahí animándome y aconsejándome para no desistir hasta hacerlos realidad.

RESUMEN

Esta investigación titulada “Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022” tiene como objetivo determinar si existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022. Respecto a la metodología empleada fue un estudio observacional, prospectivo, de tipo analítico, de corte transversal, de nivel relacional y de diseño no experimental. La población se conformaron todos los pacientes atendidos en el IPRESS Cochamarca y como muestra se tuvo a 90 pacientes. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento una ficha de recolección de datos y un cuestionario. La investigación concluyó que existe relación entre el trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022. Ello debido a que existe un alto grado de correlación entre ambas variables, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.945$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrado cuán importante es que el personal de salud que labora en la IPRESS brinde una atención adecuada con respuestas rápidas, brindando confianza y con empatía, así como también la importancia de tiempo en que transcurre la atención al paciente ya que todo ello tiene como resultados pacientes satisfechos.

Palabras clave: Trato humanizado, tiempo de espera, calidad de atención.

ABSTRACT

This research entitled "Humanized treatment and waiting time in the satisfaction of the patient who comes to the IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022" aims to determine if there is a relationship between the humanized treatment and the waiting time with the satisfaction of the patient who comes to the IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022. Regarding the methodology used, it was an observational, prospective, analytical, cross-sectional, relational study with a non-experimental design. The population was made up of all the patients treated at the IPRESS Cochamarca and 90 patients were taken as a sample. For data collection, the survey technique was used and as an instrument a data collection form and a questionnaire. The investigation concluded that there is a relationship between the humanized treatment and the waiting time with the satisfaction of the patient who attends the IPRESS Cochamarca - Pasco 2022. This is due to the fact that there is a high degree of correlation between both variables, since $p = 0.000 < 0.05$ and $r = 0.945$. From this, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, demonstrating how important it is that the health personnel who work in the IPRESS provide adequate care with rapid responses, providing trust and empathy, as well as the importance of time in patient care takes place since all this results in satisfied patients.

Keywords: Humanized treatment, waiting time, quality of care.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1 Fundamentación del problema.....	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.3 Viabilidad.....	13
1.4 Formulación del problema.....	14
1.5 Formulación de objetivos.....	14
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	16
2.1 Formulación de las hipótesis.....	16
2.2 Operacionalización de variables.....	17
2.3 Definición operacional de las variables.....	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	20
3.1 Antecedentes de investigación.....	20
3.2 Bases teóricas.....	25
3.3 Bases conceptuales.....	35
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	37
4.1 Ámbito.....	37
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	37
4.3 Población y muestra.....	38

4.4	Diseño de investigación.....	39
4.5	Técnicas e instrumentos	40
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	42
4.7	Aspectos éticos	42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		44
5.1	Análisis descriptivo	44
5.2	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	68
5.3	Discusión de resultados	72
5.4	Aporte científico de la investigación.....	74
CONCLUSIONES		76
RECOMENDACIONES		78
REFERENCIAS		79
ANEXOS.....		85

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que lleva por título: “Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022”. Con esta investigación buscamos conocer la percepción de los usuarios en cuanto al trato que reciben y el tiempo que esperan en el establecimiento de salud y saber si consideran buena la calidad de atención ya que de eso depende su satisfacción. Desde mucho tiempo en el sector salud ha tomado mayor conciencia en brindar un buen trato a los usuarios ya que estos se vuelven cada vez más exigentes y estas informados de sus derechos es así como saben en donde asistir para presentar sus reclamos y quejas, es por ello que muchos centros de salud buscan cumplir con todos sus requerimientos brindándole servicios óptimos con altos niveles de eficacia y eficiencia.

El trato humanizado se ha vuelto necesario en la práctica de personal de salud ya que permite mejorar el cuidado del usuario, es así como la atención que se le brinda a los pacientes de diversas instituciones ha ido mejorando constantemente. Estos cambios han llevado a que el cuidado humanizado se apoye en relación de calidad y cumpliendo con el tiempo de atención establecida. Es así como el vínculo entre el paciente y personal de salud viene a ser fundamental para la confianza de este paciente en el establecimiento creando esto una percepción positiva si es que recibe una atención de calidad o negativa si es que percibe todo lo contrario. Cabe recalcar cuán importante es que en la actualidad los profesionales del área de salud no solo deben de poseer conocimientos de su área, sino que también deben ser preparados para tratar adecuadamente a los pacientes ya que es fundamental la calidad humana cuando se habla de una profesión donde se tendrá constante relación con otras personas, siendo en esta área de mayor importancia debido a que son personas que no se encuentran bien de salud en muchos casos y necesitan mayor atención.

Por lo tanto, el propósito es determinar si existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.

En el capítulo I, se detalla la respectiva fundamentación y formulación del problema planteado, así como también los objetivos, justificación y límites del estudio realizado.

En el capítulo II, se expone los aspectos operacionales donde se encuentra las posibles hipótesis, las variables como las definiciones de operacionalización y conceptuales.

En el capítulo III, se da a conocer el marco teórico donde vamos a ver los antecedentes, las fundamentaciones teóricas, conceptuales.

En el capítulo IV, se presenta el marco metodológico, donde se encuentran la población, ámbito, muestra, nivel, tipo, el diseño de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos y las técnicas de procesamiento de los datos, así como las respectivas éticas.

En el capítulo V, por último, se muestra los resultados a través del análisis descriptivo, inferencial y las contrastaciones de las hipótesis que se planteó; la discusión de resultado y para finalizar se aporta las conclusiones a las que se llegó y las recomendaciones.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Durante décadas, el sector salud y otras organizaciones han priorizado brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden a atenderse, con el propósito de obtener usuarios satisfechos del usuario e identificar el nivel de insatisfacción y lo que lo ocasiona para que se realicen implementaciones estratégicas de mejora de la calidad de la atención en salud. (1)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), busca la protección de los derechos humanos a partir del trato humanizado a la persona de sanos y enfermos, asimismo, declara que “la Humanización es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida” (2).

El cuidado de la salud es uno de los servicios que tienen más demanda a nivel mundial; el personal de enfermería se involucra profundamente en la institución en la que se encuentra para que el servicio que ofrecen tenga mayor cobertura en todos los niveles de atención y se considera uno de los pilares de atención hacia todos los pobladores. Uno de los puntos más importantes, ya sean públicos o privados, es reconocer la calidad de los servicios que se entregan en el día a día. (3)

Un estudio publicado en (OPS) encontró que los trabajadores de la salud suelen estar expuestos a situaciones de violencia verbal y física durante el desempeño de su trabajo, con consecuencias laborales y de salud, las agresiones ocurrieron en establecimientos públicos, la mayoría de los cuales fueron emergencias, siendo los retrasos en el tratamiento (44,2%), la falta de recursos para el tratamiento (33,6%), la situación de hacer un informe médico (28,2%) y la situación de informar una muerte (8,6%) fueron los desencadenantes más comunes. (4)

“En las largas esperas, el tiempo de espera está asociado con la insatisfacción del paciente, que se refleja en quejas, reclamaciones, reportes y en los medios de comunicación; El impacto a esto en la sociedad, llega a desacreditar a las instituciones y en algunos casos hasta procedimientos legales” (5).

Según la Ley N°27604 “Toda persona tiene derecho a recibir, en cualquier establecimiento de salud, atención médico quirúrgica de emergencia cuando lo necesite, estando los establecimientos de salud sin excepción obligados a prestar esta atención, mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida y salud” (6).

En el contexto latinoamericano, según investigaciones del cuidado humanizado de los profesionales en enfermería muestran que los cuidados no solo deben centrarse en el paciente, ya que estos aprecian más los aspectos del cuidado relacionado con la comunicación, el afecto y el interés que reciben mientras permanecen en la institución hospitalaria, es decir un cuidado transpersonal y humano. (3)

De los usuarios o pacientes se tiene conocimiento respecto a cómo perciben el desempeño de los servicios públicos y con ello se determina en qué medida el servicio que reciben satisface su necesidad y expectativa.

Para que se mejore la calidad de atención es importante tener conocimiento del nivel de satisfacción que percibe el usuario externo hacia respecto al servicio de salud que recibe, ya que con ello se podrán realizar las mejoras necesarias a las problemáticas identificadas; asimismo, hará posible que se optimicen los resultados en la salud de cada usuario.

“La percepción de la calidad del cuidado estará en las expectativas del paciente en relación a la calidad de sus necesidades recibidas del profesional de enfermería, sin dejar de ser humano, oportuno, continuo, cálido dentro de las limitaciones que pueda existir en la institución y la atención experimentada” (7).

Es así; que el trato humanizado y el tiempo de espera que se le da a un paciente debe de considerarse un tema relevante para los profesionales del sector salud, y deben de considerar como prioridad a la persona a la cual están atendiendo, brindándole las atenciones que requiere así mismo mostrándose atentos para que estos se sientan acompañados ya que una situación así no es fácil de sobrellevar y adaptarse a ese estilo de vida les cuesta, y por ello es importante que se le ayude a confrontar sus miedos y a responder todas sus consultas, y respetar la decisión que este tome ante su estado de salud en el que se encuentra.

Por las razones expuestas en párrafos anteriores resulta importante desarrollar este estudio orientado hacia el estudio del trato humanizado y el tiempo de espera en la atención de salud a los pacientes que acuden a la Institución Prestadora de Servicio de

Salud de Cochamarca – Pasco, está ubicado en el departamento de Pasco, provincia de Pasco y distrito de Vicco, esta institución es un establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo públicos, privados o mixtos que brindan atención en salud con la finalidad de prevenir, diagnosticar, tratar y/o rehabilitar, así como servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, este establecimiento ha venido incrementando la demanda de pacientes en estos últimos años, debido a que ello acceder a los servicios de salud es cada vez más complicado para los usuarios, principalmente en horarios concurrentes donde el tiempo de espera es mucho más amplio, asimismo, se identifica que el personal que labora esta poco capacitado en cuando habilidades blandas de empatía, comunicación asertiva y realiza procedimientos rutinarios poco empáticos afectando el cuidado que se ofrece a los pacientes, generando en ello insatisfacción por el servicio que se les brinda, porque muchas veces no comprenden cuando reciben alguna información y esperan que el personal sea más paciente en realizarles explicaciones más detalladas que estos puedan comprender porque es importante que entiendan ya que se trata de su salud. Por este problema identificado se considera de suma importancia conocer la percepción del paciente frente a la atención del profesional de la salud en la dimensión humana y el tiempo de espera, formulándose la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se relaciona el trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación

Teórica. Aunque actualmente existen diversas investigaciones y teorías respecto a las variables que se estudian, este estudio pretende abordar respecto a la atención humanizada y el tiempo de espera por el personal de enfermería el cual según estudios ayudan al paciente a sobrellevar su situación y a recuperarse, así mismo ello mejora su percepción en cuanto a la satisfacción que muestran, es por ello que se pretende corroborar si en el IPRESS Cochamarca - Pasco se aplican las teorías existentes referente a la calidad de atención en salud, y que se conozca si el trato humano y el tiempo de espera se relaciona con el grado de satisfacción o insatisfacción.

Práctica. Los resultados sirven como referente para los encargados del IPRESS Cochamarca - Pasco para que mejoren la satisfacción de los pacientes o usuarios, ya que se evidencia una disconformidad con el tiempo de espera para que sean atendidos, asimismo, se percibe que el personal que los atiende no les incentiva confianza debido a que tuvieron una mala experiencia cuando acudieron a ser atendidos o tienen referencias de terceros sobre malos que brindan a los que acude, siendo por ello importante lo que se halle ya que a partir de ello los encargados de este establecimiento pueden corregir la problemática identificada aplicando estrategias que permitan brindar una atención más humanizada en el tiempo adecuado que asegure un proceso de atención de calidad y los usuarios se sientan satisfechos en el IPRESS Cochamarca.

Social. En cuanto a este aspecto referente a las variables en estudio se considera que existe la necesidad por parte de la población de recibir una atención de calidad, es por ello que los hallazgos de este estudio serán una contribución para que se establezca si la atención es humanizada y que los tiempos de atención son oportunos, y que estos confíen en el personal de salud y acudan al establecimiento con confianza en que recibirán una buena atención y en el tiempo adecuado para que no tengan una mala experiencia. Es decir, que con este estudio los principales beneficiados son los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca ya que se mejora la atención de salud que reciben. Asimismo, el establecimiento mejora su imagen ante la población haciendo que estos confíen en la labor que realizan e incrementando su satisfacción.

1.2.2 Importancia

Su importancia radica en que se tendrá la información referente a si el personal que labora en el establecimiento de salud brinda un trato humanizado y que el tiempo de espera del paciente es el oportuno y con ello se podrá mejorar en esos aspectos para una mayor satisfacción de los usuarios, porque ayudará a que se preste mayor atención a cómo se desempeña el personal de salud.

1.3 Viabilidad

Para su desarrollo se tuvo disponible todos los recursos necesarios el humano, lo material y lo financiero, para ser realizado, asimismo, se puede acceder a la muestra de estudio para la obtención de información y aplicación de los instrumentos, además

de que actualmente se tiene mucha información y teorías disponibles a los que se puede acceder para obtener información sobre cada variable en estudio, por todo ello este estudio fue viable.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cómo está caracterizado en lo sociodemográfico los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?
- ¿Cómo se caracteriza el trato humanizado según la percepción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?
- ¿Cómo se caracteriza el tiempo de espera según la percepción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?
- ¿Cómo se relaciona el trato humanizado y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?
- ¿Cómo se relaciona el tiempo de espera y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar si existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.
- Determinar las características del trato humanizado según la percepción de los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.

- Establecer las características respecto al tiempo de espera de los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.
- Determinar la relación del trato humanizado y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.
- Determinar la relación del tiempo de espera y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 *Hipótesis general*

HGi: Existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

HGo: No existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

2.1.2 *Hipótesis específica*

Hi1: Existe relación del trato humanizado con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

Ho1: No existe relación del trato humanizado con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

Hi2: Existe relación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

Ho2: No existe relación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	Escala	Técnicas e instrumentos
VI: Trato humanizado	Nieves (2022) indica que “es la actividad humana, una relación o un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad” (p. 16).	Proactividad	- Respuestas rápidas del personal de salud - Instrucciones oportunas al paciente - Información del procedimiento al paciente	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Técnica/ Encuesta Instrumentos/ Cuestionario
		Apoyo emocional	- Confianza en el personal de salud. - Soporte emocional - Tranquilidad al momento de ser atendido - Valores del personal de salud		
		Empatía	- Relación amistosa entre el paciente y el personal de salud - Libertad de expresión - Muestra de interés en la atención del paciente		
VI: Tiempo de espera	Pacheco (2018) menciona que “el tiempo que un usuario espera en una cola, hasta recibir el servicio o atención de salud” (p. 1).	Tiempo de trámites en admisión	- Tiempo de la atención	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
		Tiempo de espera antes de la atención	- Horario indicado y sin demoras		
		Tiempo de atención durante la consulta.	- Tiempo de espera en tópico - Ambiente - Tiempo en farmacia		
VD:	Salazar, Centeno, y Navarro (2007)	Fiabilidad	- Demuestra Consejo entendible - Brinda servicio prometido	1= Nunca 2= Casi nunca	

Satisfacción del paciente	indican que “es la tranquilidad y seguridad que tiene el paciente de ser bien atendido; lo que le permitirá recuperar su salud” (p. 13).	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Suministra el servicio en el momento preciso - Suministra el servicio de manera correcta. - Proporciona un servicio rápido 	3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra buena reputación el servicio - Transmite confianza - Demuestra atención personalizada 		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra Horarios adecuado a las necesidades. - Demuestra cordialidad - Demuestra claridad en el lenguaje 		
		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra orden y limpieza. - Evidencia buena Iluminación. - Muestra Condiciones generales apropiadas. - Usa equipos sofisticados. 		

2.3 Definición operacional de las variables

VI: Trato humanizado

Se evaluará utilizando un cuestionario con escala de medición de Likert y se estimará 3 dimensiones: Proactividad, apoyo emocional y empatía

VI: Tiempo de espera

Se evaluará utilizando un cuestionario con escala de medición de Likert y se estimará 3 dimensiones: Tiempo de trámites en admisión, tiempo de espera antes de la atención y tiempo de atención durante la consulta.

VD: Satisfacción del paciente

Satisfacción del paciente Se trabajará mediante un cuestionario con escala de medición de Likert y se estimará 5 dimensiones: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles, esta información se recogerá de los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de investigación

3.1.1 Internacionales

Viotti et al. (2020) en su estudio titulado: “El efecto amortiguador de la humanidad de la atención en la relación entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera: un estudio transversal en un servicio de urgencias”, la cual tuvo como propósito examinar si la humanidad de la atención y la comodidad ambiental desempeñaron un papel en la moderación de la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en un departamento de emergencia (SU). El estudio utilizó un diseño transversal y no aleatorizado, contaron con una muestra de 260 pacientes con urgencias que completaron un cuestionario. Finalmente concluye que los hallazgos revelaron una asociación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente. Sin embargo, fue moderada por la humanidad del cuidado, la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente fue significativo (H1 confirmado). Finalmente, con respecto al tiempo de espera, el estudio midió sólo el tiempo de espera percibido y no el tiempo de espera real. Aunque la literatura ha destacado que el tiempo de espera percibido está más fuertemente asociado con la satisfacción del paciente, los estudios futuros podrían considerar tanto el tiempo de espera real como el percibido para comprender mejor la relación entre la calidad percibida de la atención, la satisfacción del paciente y el tiempo de espera. Por ejemplo, la investigación futura puede examinar si la humanidad de la atención tiene un papel en la explicación de la diferencia entre el tiempo de espera real y percibido y si esta diferencia puede afectar la satisfacción del paciente y cómo. (8)

Potes (2019) en su trabajo de investigación que lleva por título, “Tiempos de espera y satisfacción de los usuarios del área de terapia física y rehabilitación del hospital de Niños Roberto Gilbert Elizalde”, su finalidad, analizar la incidencia de los tiempos de espera sobre la satisfacción de los usuarios que son atendidos en el Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde de la ciudad de Guayaquil. Empleó un método cuantitativo, correlacional y descriptivo, de tipo transversal, y tuvo la encuesta como técnica la cual se aplicó a la muestra de 359 usuarios, los resultados demostraron que el 84.4%, de los usuarios esperaron de 31 a 59 minutos para tramitar una cita. Concluye

que el tiempo de espera está relacionado con la teoría de colas, que es el proceso de atención al cliente que se da desde la llegada hasta el final del tratamiento. Porque la calidad es la evaluación que hace el paciente de los servicios prestados por el centro, por lo tanto, confiamos en el juicio que haga sobre la atención que recibe de su proveedor de atención médica. De manera similar, dado que la satisfacción está influenciada por las calificaciones del servicio y se basa en la experiencia del cliente con el servicio prestado, el sentimiento del cliente puede generar cambios en las percepciones de la satisfacción del servicio que reciben. (9)

Zárate et al. (2018) realizaron su estudio sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un hospital nacional de policías”, en la cual se plantearon identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna. La metodología empleada fue de nivel observacional, descriptivo, comparativo y de tipo transversal. La población la conformaron 377 hospitalizados, y 363 cumplieron con los criterios de selección, para obtener datos se hizo la aplicación de una encuesta. Sus conclusiones fueron que el nivel de satisfacción de los usuarios de pacientes ambulatorios hospitalizados fue superior al 70% para cirugía general y superior al 90% para medicina interna. La satisfacción con ambos servicios hospitalarios es mayor entre las mujeres, los adultos mayores y los graduados universitarios. Las dimensiones con mayor percepción y expectativas de satisfacción fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en comparación con aspectos específicos de las dimensiones en servicios médicos y quirúrgicos generales. Se percibió mayor satisfacción por los servicios médicos (91,06%) frente a los servicios de cirugía general (71,25%). Sin embargo, ambos servicios cumplieron con las necesidades y requerimientos de los usuarios externos y superaron las expectativas. Las áreas con mayor satisfacción fueron cirugía de oficiales (96%) y médica de mujeres (98,11%), mientras que medicina y cirugía de hombres fueron las áreas más insatisfechas. (10)

3.1.2 Nacionales

Pacheco y Romero (2020) en su tesis titulado: “Percepción del paciente adulto de la calidad de atención y trato humanizado del profesional de enfermería, Cajamarca-2020”, se propusieron determinar la relación entre la percepción del paciente adulto

en la calidad de atención y trato humanizado del profesional de enfermería, fue estudio de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, no experimental y transversal, tuvieron una muestra de 186 pacientes, a los cuales se les aplicó 2 cuestionarios para obtener datos de cada variable. Los resultados se presentaron a nivel descriptivo y de manera inferencial. Concluyeron que se determinó un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,445$ lo cual demuestra la existencia de relación directa entre la percepción del paciente adulto en la calidad de atención con el trato humanizado que brinda el profesional de enfermería. Ello significa que cuando existe un buen nivel de percepción del paciente en la calidad de atención le corresponde un buen nivel de trato humanizado y viceversa. (11)

Arbieto (2021) en su tesis titulada: “Nivel de satisfacción y tiempo de espera del usuario del consultorio externo de nutrición de una clínica privada, Lima 2020”, en este estudio se propuso determinar la relación entre el nivel de satisfacción y tiempo de espera del usuario del consultorio externo de nutrición de una clínica privada, Lima 2020. Empleó el método científico e hipotético deductivo, fue de tipo cuantitativa básica y nivel descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 92 pacientes. La técnica que empleó fue la encuesta y el cuestionario como su instrumento. Los resultados mostraron que el valor de significación fue $\text{sig.} = 0.000$ siendo menor a la significación teórica $\alpha = 0.05$, el valor de $r = -0.482$ por lo que existe una correlación moderada e inversa. Concluye con la existencia de una relación moderada e inversa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera, existe relación entre el nivel de satisfacción y tiempo de espera transcurrido para la programación de la consulta externa de nutrición en admisión, existe relación entre el nivel de satisfacción y tiempo de llegada a la consulta externa de nutrición, y existe relación entre el nivel de satisfacción y tiempo de espera en sala antes de la consulta externa de nutrición. (12)

Pérez (2020) en su investigación sobre: “Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020”, la cual tuvo como fin determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente, su metodología fue de un tipo cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, y su muestra lo conformaron 92 personas. Asimismo, usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Finalmente, concluye que los tiempos de espera más largos se asocian con una menor

satisfacción del paciente. De los 92 encuestados, 48 dijeron que estaban en un nivel promedio, 25 confirmaron que estaban en un nivel bajo y 19 encuestados estaban en un nivel alto al evaluar los tiempos de espera. Del total de 92 pacientes encuestados, 43 dijeron estar algo satisfechos con el servicio, 27 dijeron estar insatisfechos y 22 dijeron estar satisfechos. Se encontró que los tiempos de espera estaban negativamente correlacionados en niveles de significación inferiores a 0,05. Fiabilidad ($p = 0,003$), seguridad ($p = 0,018$), empatía ($p = 0,005$), pero no se encontraron asociaciones entre la dimensión reactividad ($p = 0,340$) y aspectos tangibles ($p = 0,104$). (13)

La investigación elaborada por Farro (Perú - 2019) titulado “Tiempo de espera y percepción en la satisfacción del usuario externo en la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima, 2018”. Se planteó como finalidad determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la percepción en la satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa. Fue de tipo básico, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra seleccionada fueron 97 pacientes, el instrumento utilizado fue un cuestionario. Este trabajo se concluye comprobando que, si existe relación entre el tiempo de espera y la percepción en la satisfacción del usuario externo, el 41% de los pacientes valorados se encuentran insatisfechos, ya que tienen que esperar un promedio de 3 a 4 horas destacando que la mayor cantidad de tiempo fue en la sala de espera y la atención dentro del consultorio. (14)

3.1.3 Locales

Lozano et al. (2018) en su investigación titulada “Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco –2018.” Tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente. Fue de tipo analítico, contó con 60 pacientes de muestra a los cuales se les aplicó un cuestionario. El investigador llegó a concluir que el 61,7% de los pacientes calificaron la calidad de humanización de la enfermera como buena y el 28,3% como regular. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 76,4% se mostró satisfecho y el 23,3% insatisfecho con la atención brindada por las enfermeras durante la hospitalización. Analizando las relaciones entre estas variables, se demostró que la calidad del cuidado humanizado brindado por las enfermeras se relaciona con la satisfacción sentida por los pacientes.

Este resultado es estadísticamente significativo [$\chi^2 = 17.342$, $p = 0,000$]. Se encontró asociación significativa entre la calidad del cuidado humanizado que brindan las enfermeras en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida de los pacientes encuestados [$\chi^2 = 18.710$; $p=0,000$]. (15)

Nieves (2022) en su investigación “Trato humanizado y tiempo de espera en relación a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2019”, tuvo como objetivo determinar si existe asociación entre el trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2019, el estudio es de tipo observacional, prospectivo, analítico y de corte transversal, pertenece al nivel relacional y el diseño utilizado fue el no experimental-transversal. El autor concluye que el 84,7% de los usuarios externos atendidos por los servicios de emergencia del Hospital Tingo María de Huánuco lograron un índice de satisfacción. Los usuarios externos percibieron un “trato humanizado” en un 41,7%, con una frecuencia de “casi siempre”. El tiempo de atención de emergencia es de 1-10 minutos (78,7%). Existe una correlación entre la atención humanizada y la satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de emergencia. (1)

Malpartida (2020) en su tesis “Percepción del cuidado humanizado en enfermería y su relación con factores sociodemográficos en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, Hospital Tingo María – 2019” tuvo como propósito Determinar si la percepción del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con los factores sociodemográficos en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, Hospital Tingo María, 2019, el estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal, descriptivo, la muestra estuvo conformada por 60 pacientes, el método utilizado fue la entrevista y se aplicó un cuestionario para el nivel de percepción. El investigador llegó a las siguientes conclusiones, según las percepciones de los pacientes sobre el cuidado humanizado, el 55,0% de la dimensión apoyo emocional siempre percibió el cuidado humanizado. Dimensión apoyo físico (siempre 46,6%). Calidad del Personal de Enfermería (algunas veces 38,3%) Los pacientes percibieron el trato humano brindado por el personal de enfermería. Según percepciones de los pacientes sobre el cuidado humanizado por aspectos positivos (algunas veces 40,0%). Empatía (casi siempre

48,3%) y priorización de presencia (casi siempre 65,0%) Los pacientes perciben el cuidado humanizado de las enfermeras. (16)

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Teoría del Trato humanizado

Watson (17), afirma que “el cuidado requiere de un compromiso moral, social, personal y espiritual del profesional de enfermería, consigo mismo y con otros humanos, para preservar la humanidad” (p.6).

El autor menciona que el trato humanizado se puede entender como el compromiso de mantener una buena salud en situaciones de la vida de las personas, en momentos de enfermedad y en situaciones de muerte. En su teoría, sustenta el concepto de cuidar como fundamento del campo de enfermería. Brinda a los pacientes las herramientas que necesitan para lograr el equilibrio en cuerpo, mente y espíritu a través de una relación de ayuda. Con especial atención a la dignidad humana. El cuidado humanizado es un conjunto de intervenciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos, en las que el cuidador considera la dimensión humana como el pilar del cuidado y aborda de manera holística las necesidades de los pacientes que lo necesitan. Por un lado, se trata de acoger con calidez a los demás sin dejar de ser ellos mismos, y a todos los extraños que pueden, en última instancia, socavar la calidad de atención dedicada y óptima que implica el cuidado humanizado, es decir, liberarse de factores externos. (18)

Poblete y Valenzuela (2007) mencionan que “el cuidado a brindar debe ser recíproco, integrado por calidad, calidez, auténtica por parte de la enfermera. En consecuencia, la atención no debe comprender sólo el aspecto científico, académico o clínico, sino que incluye lo humano y moral” (19).

El autor Leininger (2007) considera en su teoría de cuidado humanizado que:

Es la base primordial del conocimiento práctico. Además, el cuidado deviene desde las épocas más antiguas; es decir desde la aparición del hombre, lo cual se va modificando los métodos y técnicas conforme avanza la cultura, remitiendo al legado de los anglosajones; quienes dejaron terminología care acto de cuidar, y carin que influye la sensación humanitaria.

El mencionado autor agrega que la curación y cuidados son diferentes tanto en su esencia como características; lo que conlleva a que para que se dé la curación debe existir el cuidado respectivo. (20)

A diferencia del autor Medina (1999) que sustenta que:

Es distinto curar y cuidar, de manera que la posición actual se fundamenta en el enfoque analítico, empírico y experimental, que reduce lo humano a lo biológico, siendo por tanto la persona el eje a estudiar.

El cuidado otorgado reduce la ampliación del tratamiento y la recuperación en la salud, por lo que se puede decir que la enfermería se basa en las múltiples interacciones, donde está incluido la biología y socialización, centrado en la atención de la fragilidad de la condición de sanidad. (21)

3.2.2 Definiciones del cuidado humanizado

Según Sánchez (2013) nos dice que “el cuidado humano es el conjunto de operaciones comunicacionales y ayuda brindada por el o la enfermera a la persona afectada, de manera que se le brinde bienestar y una atención integral y en forma holística” (22).

Para acuña (2013), debe darse interacción de la teorización doctrinaria y la práctica del saber asistencial lo que se refleja en la interrelación de enfermo y cuidador, permitiendo la armonía en el lugar de atención. (23)

Asimismo, Acuña (2013) indica que la humanización se refiere a los seres humanos y todo lo relacionado con ellos. La atención personalizada es la atención profesional a las personas definida como trato humanizado: “interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia con calidad” (23).

El cuidado humanizado es la acción, los aspectos ontológicos y existenciales que operan en el proceso de relación, reciprocidad, confianza y compromiso emocional con otros humanos. Todo esto requiere.

Se requiere que las personas se relacionen en forma respetuosa con la naturaleza. Algunos de los elementos que permiten humanizar los cuidados se enfocan hacia el desarrollo de un proceso de cuidado familiar, continuo, generador de vida, seguro para el paciente, culturalmente aceptable, con

aplicación de tecnología, con toque humano y fundamentalmente centrado en la persona. (24)

Castrillón, Paz y Rojas (2014) sostiene que “el cuidado comprende elementos técnicos, aspectos afectivos, actitud y compromiso de quien lo proporciona, pero además es de especial importancia el significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe, la intención y la meta que persigue” (25).

3.2.3 *Dimensiones del trato humanizado*

-Apoyo emocional. Apoyo percibido por el paciente en la interacción del cuidado con el profesional de enfermería a través de un trato cordial y amistoso, con calor humano, que da comodidad y confianza, que deriva en sentimientos de bienestar para el paciente; y concibe a una relación de ayuda – confianza. (26)

-Apoyo físico. Componente que el paciente percibe del profesional de enfermería cuando entra en contacto con ellos, en actividades sencillas y significativas, como son mirarlo a los ojos, tomarlo de la mano, realizar los procedimientos y cubrir sus necesidades físicas, incluida la atención oportuna para aliviar el dolor. (27)

-Proactividad. Comportamientos del enfermero(a), que denotan atención anticipada, al abogar por el paciente, darle información precisa y oportuna a él y a su familia, respondiendo preguntas y explicándole sobre procedimientos. Watson considera que las enfermeras tienen la responsabilidad de promover la salud a través de actividades preventivas. Este objetivo se alcanza enseñando a los pacientes los cambios personales que han de realizar para promocionar su salud, enseñándoles métodos de resolución de problemas e identificando la capacidad de afrontamiento y la adaptación a las pérdidas. (27)

Se refiere a las actitudes y acciones positivas que nacen de la interacción del cuidado, como pueden ser “escuchar, comprender lo que el otro siente y ponerse en su lugar”. El enfermero tiene esa facilidad y disposición para acercarse al paciente, tener tiempo para escucharlo, comunicarse amablemente y generar una relación empática. Para Watson la empatía es “la capacidad de

experimentar, y, por lo tanto, de comprender las percepciones y sentimientos de otra persona, así como la capacidad para comunicar esta comprensión” (1).

3.2.4 *Tiempo de espera*

Pérez (2011) menciona que “se trata de aquel que acontece desde que se ocasiona la demanda de asistencia hasta que se atrae el interés de la institución; está presta atención al tiempo de acceso telefónico o el tiempo que tarda en obtener un informe requerido o esperado”. (13)

Soto, Gosling, y Juan (2011) lo define como “la percepción del tiempo transcurrido de espera por el usuario de salud en la atención en el servicio de emergencia. Se medirá de la siguiente manera” (28).

En lo que se refiere a la segunda variable de estudio, Tiempo de espera, Pazos, Suarez y Díaz (2003) explican que:

Considera 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. (29)

Edelman (2018) manifiesta que el tiempo de espera consiste en lo siguiente:

Manifiesta que la espera en colas es la primera impresión que percibe un usuario y que esta experiencia marcará su grado de satisfacción, el autor da 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. (30)

Según los autores Viberg et al., (2013) definen el tiempo de espera como:

Manifiestan que en muchos países del mundo se evidencian tiempos de espera muy dilatados para poder acceder a la asistencia médica, así como también varios países han interpuesto alguna forma de saneamiento nacional en lo que respecta a esta problemática, como es el tiempo de espera, este análisis es muy importante para que los países busquen soluciones que permitan mejorar esta política; con este estudio se pretende describir la forma de medición que utilizan los países en la valoración del tiempo de espera, demostrando que existen diferencias significativas y de esta manera realizar comparaciones que beneficiarían en el proceso, mejorando el servicio que los usuarios reciben en los centros de salud, los tiempos de espera están directamente conectados con las ineficiencias en el sistema de salud el padecimiento físico y emocional de los pacientes ocasionando la insatisfacción entre los usuarios. (31)

El autor Rodríguez (2012) considera que el tiempo de espera viene a ser lo siguiente:

Es la característica que predomina en nuestro diario vivir y se refiere a la utilización de una considerable cantidad del tiempo que disponemos , la mayoría de ocasiones se lo hace de pie, con la incertidumbre e impotencia que produce la espera de la llegada del turno, esta situación ocasiona malestar en las personas desencadenando el estrés y ansiedad, esta espera es una especie de confinamiento, ocasionada generalmente por las ineficiencias del sistema o de las personas que provocan la espera ocasionando en enfurecimiento y la percepción de injusticia. (32)

Es salud (2016) define al Tiempo de espera, como:

el periodo que un paciente aguarda en una fila, hasta obtener el servicio o la asistencia de salud. Asimismo, es el compromiso de solventar la espera de cuidados, es de la sección en su grupo. Partiendo desde este punto de vista, el nivel matriz comenzando en su actuación regular, aporta en la enunciación de los fundamentos guías y el acoplamiento de las energías necesitadas, incrementando las habilidades de toda red asistencial, supervisando y valorando los progresos. (33)

Tipos de espera

-Espera Normal: La misma es aplicable a la ordenación y la capital vacante.

-Espera Especial: La misma es aplicada al paciente.

Características de pacientes en los tiempos de espera

-Los usuarios o individuos que padecen cuando entran en asistencia con irrefutables expectativas, en la busca de compensar sus penurias a través del servicio que le es ofrecido y que envuelve un cuidado adecuado y un excelente tratamiento.

-No obstante, planear la disposición de un método de consultas médicas ambulatorias (CMA) no es una tarea fácil, pues solicita contar con una cantidad de asuntos que son decisivos para la elección de resoluciones. Instituir una cantidad de consultas médicas ambulatorias (CMA) diarias y semanales, involucra el entender, que, desde un punto de vista, está la excedencia de capital humanitario y tangible y, por otro, la solicitud de citas por parte de la urbe. Estas reseñas implicarán la comunicación con el espacio administrativo apto que, consecuentemente, va actualizando estadísticas de acuerdo con las especialidades. (13)

3.2.5 *Importancia del tiempo de espera*

Fontova et al (2015), define: “El tiempo de espera percibido influye en la satisfacción íntegra del usuario. Si tenemos tiempos de esperas cortos o dentro de rangos establecidos, tendremos una satisfacción aceptada. De forma contraria, a tiempos de espera largos, obtendremos niveles de insatisfacción” (34)

Fontova (2015), “Durante el cuidado del paciente, es de suma relevancia en la atención de los usuarios el dar una valoración oportuna en su diagnóstico 25 y tratamiento, por esta razón el tiempo de espera resulta ser un factor trascendental para el propósito de esta” (34).

3.2.6 *Medición del tiempo de espera*

Córdova y de la Lama (2010) ha planteado lo siguiente:

Diseñar un sistema que permita medir el tiempo de atención con la finalidad de poder predecir el comportamiento de nuestra demanda, de esta manera, sabremos organizar la oferta mejorando el tiempo de espera. Para ello, fue

necesario determinar un tiempo promedio de atención, conforme a los estándares de calidad establecidos. Luego de medir el tiempo de espera promedio se definen las variables a ser modificadas para la reducción del tiempo de espera. (35)

Maldonado et al., (2002) en sus revisiones indica que “en el instituto mexicano de seguro social, midió el tiempo promedio de espera de las citas de atención, considerando menos, igual o más que 30 minutos. Se indicó a los usuarios una espera superior a 30 minutos, considerando este como tiempo ideal, resultó que no hubo reclamos para su atención antes” (36)

3.2.7 Ventajas y desventajas del tiempo de espera

Se refiere a la importancia de analizar las señales para mejorar la atención. Consiste en analizar el tiempo de espera del tiempo total de atención de los pacientes en turno, permitiéndonos identificar la capacidad y eficiencia de los proveedores, así como la posible insatisfacción de los usuarios. Para que los proveedores o las instituciones puedan entender lo que necesitan para mejorar su productividad o evaluar sus capacidades como proveedor. (37)

Córdova y De la Lama (2010) mostraron cómo mejorar la atención considerando modelos matemáticos. Este es uno de ellos.:

Los modelos matemáticos creados han demostrado que pueden optimizar procesos de los flujogramas en todos los puntos durante la atención, mejorando así, la calidad del servicio. Esto ha sido posible, tras una evaluación de la carga demandada y lo que es posible ofertar como ente servidor. Los resultados de este análisis interno, logra instrumentos importantes que permiten llegar una medición del tiempo de espera en los puntos críticos de espera. (35)

3.2.8 Dimensiones del Tiempo de espera

Tiempo del trámite del familiar en admisión:

El espacio donde se encuentra la recepción es la primera efusión en el cual se admiten todos los usuarios que quieran facilitar servicios por servicios de emergencia para alguna de las múltiples áreas; la admisión general es el acumulado de operaciones aplicadas mediante un procedimiento de asistencia

centralmente dirigida a los usuarios y sus seres cercanos, con el fin de disponer el prototipo de atención requeridas para solventar sus insuficiencias y perspectivas de cuidados en la salud, en el entorno del tipo de asistencia integral para la salud. (38)

Tiempo de espera antes de la atención:

Tanner et al. citado en Ascona (2018) Se refiere al tiempo de las colas ocasionado usualmente por las distintas variaciones de las obligaciones de trabajo, tiempos de espera que son representativos de la atención sanitaria son las listas de espera de toda naturaleza. El tiempo es uno de los varios elementos para la complacencia del usuario y está a su vez influye en las expectativas del prestador y de la entidad; a la vez, esta es barrera para el uso de los múltiples servicios de la misma. (39)

Tiempo de atención durante la consulta de emergencia

Es el tiempo durante el cual se lleva a cabo la prestación del servicio. El tiempo máximo tanto como el tiempo mínimo son indicadores de calidad y de administración en la asistencia sanitaria; es igualmente inadecuada e inoportuna una consulta ambulatoria de limitada durabilidad que una estadía hospitalaria que parezca interminable para el usuario. Consulta de emergencia Módulo fundamental del centro de salud constituida por el cuidado general de salud, de manera ambulatoria, a pacientes que posean un estado de Urgencias y/o Emergencias, puede durar “Más de 2 horas; De 1 a 2 horas; De 31 a 59 minutos; De 16 a 30 minutos; De 10 a 15 minutos”. (33)

3.2.9 Satisfacción del paciente

Teoría de la “acción razonada”.

Según Watson (2010) considera que “la satisfacción del paciente es dependiente de dos factores: la percepción de cómo ha sido tratado y, la importancia que brinda o confiere el paciente a las dimensiones de la atención recibida como son información, accesibilidad, resultado, confort, etc.” (17)

Teoría de la “confirmación de expectativas”.

Considera que la satisfacción es función de la disonancia entre lo que el paciente espera y recibe. Esta teoría permite definir una “zona de tolerancia”

que resulta especialmente práctica a la hora de identificar sobre qué ámbito de la atención sanitaria es conveniente incidir para mejorar la atención que reciben los pacientes. Cuando se identifica esa zona de tolerancia se puede saber qué aspectos tiene que trabajarse y permitiendo a los gestores y a los clínicos fijar prioridades. (40)

De acuerdo a Chávez de Paz (2003) menciona que:

Quien usa un servicio encuentra satisfacción si existe relación o concordancia entre lo que pensó recibir y lo que efectivamente recibió, esta satisfacción, se mide mediante el uso de encuestas aplicadas a las mismas personas que utilizan el servicio considerado: el ambiente donde se llevan a cabo los cuidados y las relaciones entre usuario y el especialista que le da el cuidado, de este modo, la satisfacción es la mejor forma evaluativa de la calidad de atención. (41)

Como menciona Acosta (2019) que la satisfacción del cliente consiste en:

-El medir la calidad del servicio depende de los aspectos como son: eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, quienes lo reciben; por lo que es juzgado por el paciente en el momento que recibe o satisfacción alcanzada

-Las circunstancias que influyen en la satisfacción del usuario son: comportamiento, actitud, habilidad del empleado en proporcionar el servicio, y el tiempo de espera.

-Que quien brinde el servicio tenga una serie de cualidades: como es amistad, calidez, amabilidad, cortesía, responsabilidad. (42)

Además, que su aspecto general sea armonioso en cuanto al cuidado que muestre; seguridad y claridad que tenga en darle respuestas a sus requerimientos, una vez que ha escuchado atentamente sus peticiones y temores del usuario. (42)

3.2.10 Medición de la satisfacción

Los autores Trucco (2004) manifiestan que se han dado sorprendentes avances en los procesos; lo que no se ha dado en igual medida respecto a la satisfacción de los usuarios; debido a que estos tienen en la actualidad una mejor preparación educativa,

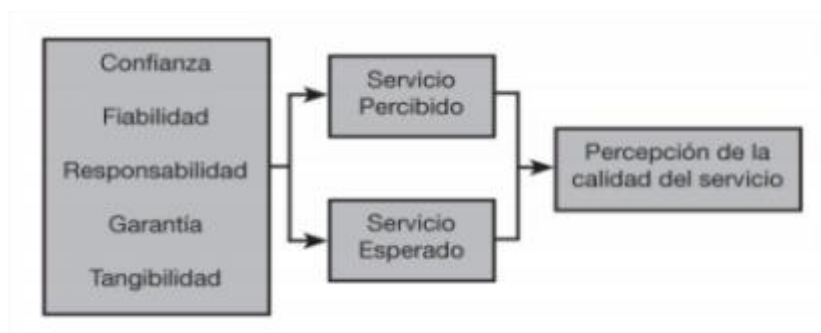
facilidad de ingreso informativo y una gama diversa de áreas donde son atendidos permitiendo ello que los avances no les sean desconocidos y estén a su alcance. (43) Según los autores Salazar, Centeno, y Navarro, (2007) mencionan que “la sociedad espera alcanzar ciertos estándares de calidad acorde con el mayor incremento de avance; permitiendo la medición conocer el grado de excelencia que ha alcanzado el centro médico, así como de cada uno de sus integrantes cuyo desempeño es de excelencia” (44)

Mira y Aranaz (2000), refiere que “en la actualidad se dan más estudios de satisfacción del paciente evocados en la atención o amenidades con el paciente, sumando la medida de eficiencia y efectividad, que de estudios dedicados a evaluar resultados alcanzados” (45).

Modelo Service Quality (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry (46) Definen el modelo que busca cuantificar la calidad de servicio. Instrumento muy utilizado que sirve para medir la expectativa y la percepción del cliente respecto a cada dimensión del servicio evaluado. Contiene cinco determinantes de la calidad de servicios: “1) empatía o confianza, 2) fiabilidad, 3) seguridad o responsabilidad, 4) capacidad de respuesta o garantía y 5) elementos de tangibilidad”. (46)

En la siguiente figura se muestra el Modelo Servqual:

Figura 1
Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, A. Zeithaml, & L. Berry, 1988 (46)

3.2.11 Dimensión de satisfacción del paciente

Fiabilidad: “Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (47).

Es definida como el nivel de preparación de los empleados de la empresa, así como la capacidad innata para transmitir confianza en el cliente. Se relaciona con la capacidad de proporcionar servicios oportunos y precisos. (48)

Capacidad de respuesta: “Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (47)

Seguridad: “Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza” (47)

Empatía: “Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro” (47).

Aspectos tangibles: “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (47).

3.3 Bases conceptuales

Nivel de satisfacción: Es el nivel o sensación de que una persona se siente satisfecha con lo que ha logrado y el hecho de que no necesita nada más para sentirse tranquila y feliz.

Paciente: Persona usuaria, que necesita ayuda para recuperar su salud que ha sido minada.

Trato Humanizado: Es el proceso de cuidar, es un proceso interrelacionado, intersubjetivo y con sensaciones compartidas entre cuidadores y pacientes.

Tiempo de espera: Este es un aspecto relevante en la gestión y planificación de los servicios de salud, lo que indica que es una variable utilizada para analizar y cuantificar la calidad de la atención en los establecimientos de salud.

Satisfacción del paciente: Las necesidades del paciente se consideran satisfechas en el campo médico cuando el bienestar y las percepciones superan los niveles esperados de desempeño.

Cuidado humanizado de enfermería: Enfermería basada en valores con un enfoque en el mundo del cuidado de la salud que trabaja para promover y proteger la salud, curar enfermedades y crear un ambiente que promueva una vida sana y armoniosa. Se refiere a todo lo que hace una enfermera. ámbitos físico, emocional, social y espiritual.

Disponibilidad para la atención: Es aquella actitud de disposición que tiene el enfermero (a) para identificar momentos de cuidado y debe ser consciente de las emociones, estados de ánimo, dolor y necesidad de cuidado para actuar y cuidar con rapidez y eficacia.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 **Ámbito**

La investigación tuvo como ámbito espacial el IPRESS Cochamarca – Pasco, en el departamento de Pasco, provincia de Pasco y distrito de Vicco. El ámbito temporal corresponde al año 2022.

4.2 **Tipo y nivel de investigación**

4.2.1 *Tipo de estudio*

- Es un estudio observacional porque según la intervención de investigación, la investigadora se limita a observar, medir y analizar variables sin control directo sobre la intervención.
- De acuerdo al plan de recolección de datos, los datos requeridos para el estudio fueron recolectados con fines de investigación, por lo que el estudio es prospectivo.
- El estudio es de tipo analítico debido al número de variables relevantes a relacionar, las cuales son de interés para la investigación.
- Es transversal, ya que nos permitió obtener información sobre las variables investigadas en un momento dado, dependiendo del número de mediciones de la variable.

4.2.2 *Nivel de estudio*

La investigación pertenece al nivel relacional, porque a partir de la variable dependiente “nivel de satisfacción” se estableció la relación con las variables independientes “trato humanizado” y “tiempo de espera” en la atención. Así como lo afirma Hernández et al. (49): “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p. 93).

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la Población

La población es la cantidad total de los elementos que intervienen en el estudio de investigación, asimismo con un conjunto de elementos o individuos que tienen alguna característica homogénea y se enfocan en el estudio. (50)

Se consideró a todos los pacientes atendidos en el IPRESS Cochamarca realizando una proyección de acuerdo a sus registros mensuales como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Número de pacientes que se atienden mensualmente en el IPRESS Cochamarca

Meses	N° de pacientes que se atendieron
Marzo	86
Abril	77
Mayo	89

Tabla 2

Número de pacientes que se proyecta que serán atendidos mensualmente en el IPRESS Cochamarca

Mes	N° de pacientes que se proyecta que se atenderán
Junio	90

4.3.2 Muestra y método de muestreo

Se trata de una parte o fragmento representativo de una población, cuyas características esenciales deben ser objetivas y reflejarla fielmente, de tal manera que los resultados obtenidos en una muestra deben considerarse representativos de todos los que componen esa población. (51)

Se consideró como la muestra el total de la población, es decir muestra censal. Según Tamayo (52) “la muestra censal es aquella porción que representa a toda la población” (p.25). Siendo así, la muestra censal es considerada a todos los pacientes que cumplan los criterios de inclusión que se atenderán en el IPRESS Cochamarca - Pasco, el cual quedó conformado por 90 pacientes.

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Toda persona mayor de 18 años y menor de 55 años atendida en el IPRESS Cochamarca - Pasco.
- Paciente, familiar o acompañante que firme el consentimiento informado.
- Paciente, familiar o acompañante que sabe leer y escribir.

Criterios de exclusión

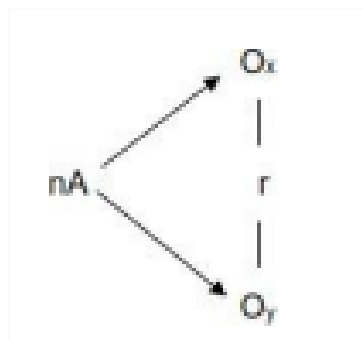
- Personas menores de 18 años o mayores de 55 años.
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.
- Paciente, familiar o acompañante que no sabe leer y escribir.

4.4 Diseño de investigación

El diseño utilizado en este estudio fue no experimental. Fue transversal ya que no hubo manipulación consciente de variables y solo se observaron y analizaron fenómenos en el ambiente de trabajo. Además, la recolección de datos se realizó en un solo punto de tiempo.

Se define como un diseño de estudio no experimental. Esto se debe a que la investigación simplemente observa y analiza fenómenos en el entorno natural, en lugar de experimentar o manipular una variable para cambiar otra. (49)

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

nA : Muestra de usuarios externos

Ox : Trato humanizado – tiempo de espera

Oy : Satisfacción de usuarios externos

r : Relación entre las variables.

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Tamayo (52) definió que, “las técnicas son un ligado de medios para poder administrar, recoger, archivar y transferir los datos”. Para este estudio se utilizó la encuesta como técnica.

4.5.2 Instrumentos

Chávez (53) “los define como medios que utiliza el investigador para medir comportamientos o atributos de las variables que somete a estudio”.

Los instrumentos que se utilizó en la presente investigación fueron:

- 1) La ficha de recolección de datos, para obtener información acerca de los datos sociodemográficos de los pacientes.
- 2) El cuestionario para las 3 variables, con la escala de Likert con 5 opciones de respuesta: “1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre”.

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Según Hernández et al. (49) explican que: “la validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 200). Se realizó con expertos en la materia, para ello se utilizó el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para Hernández et al. (2014), “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). Se realizó a través del Alfa de Cronbach para determinar si es confiable. Esto se realizó para los instrumentos de las tres variables en estudio.

Tabla 3
Confiabilidad del instrumento de trato humanizado

	N	%	
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
Total	20	100.0	

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.835	9

En la tabla se puede visualizar que con 9 ítems el cual se aplicó en 20 reactivos, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.835, lo cual indica que el instrumento es aceptable.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de tiempo de espera

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.770	6

En la tabla se puede visualizar que con 6 ítems el cual se aplicó en 20 reactivos, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.770, lo cual indica que el instrumento es aceptable.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento de satisfacción del paciente

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.901	20

En la tabla se puede visualizar que con 20 ítems el cual se aplicó en 20 reactivos, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.901, lo cual indica que el instrumento es aceptable.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

- Recolección de datos. Se aplicó el instrumento diseñado a los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca – Pasco.
- Revisión de los datos. Se realizó la verificación de todos los datos obtenidos haciendo la verificación si respondieron todos los ítems de la encuesta.
- Clasificación de los datos. Se realizó la clasificación de las respuestas por cada ítem para un mejor análisis.
- Codificación de datos. La codificación consistió en la asignación de valores numéricos a las respuestas obtenidas, de tal manera que los datos puedan ser tabulados.

-Tabulación de datos Procesamiento de los datos:

Los resultados obtenidos fueron procesados en forma manual, haciendo uso del programa Excel; y para el procesamiento estadísticos de los datos encontrados se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25.

Presentación de datos:

Los resultados obtenidos se presentan en tablas de acuerdo a cada una de las dimensiones consideradas en la presente investigación; permitiendo realizar el análisis e interpretación respectiva de acuerdo al marco teórico correspondiente.

Análisis de datos:

- Análisis descriptivo e interpretación de datos: Para cada una de las variables se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central para las variables numéricas y de porcentaje para las variables categóricas.
- Análisis inferencial e interpretación de datos: Para el análisis inferencial de los datos se utilizó la prueba no paramétrica Chi cuadrado, teniendo en cuenta los datos obtenidos de la encuesta procesados en la tabla de frecuencias.

4.7 Aspectos éticos

La información obtenida en el proyecto de investigación respeta la fiabilidad de los resultados, la credibilidad de los datos proporcionados, respetará la propiedad intelectual, se tuvo en cuenta el principio de autonomía y anonimato de los encuestados garantizando la confidencialidad de la información, y las acciones que se realizarán, si accidentalmente esta fuera revelada, no se consignará información que permita saber la filiación de los participantes. Teniendo en cuenta la verdad de los resultados

alcanzados y respeto por la propiedad intelectual de los autores referidos; protegiendo la identidad de las personas que participaron y colaboraron con la obtención de datos para la ejecución de la presente investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

Características socio demográficas

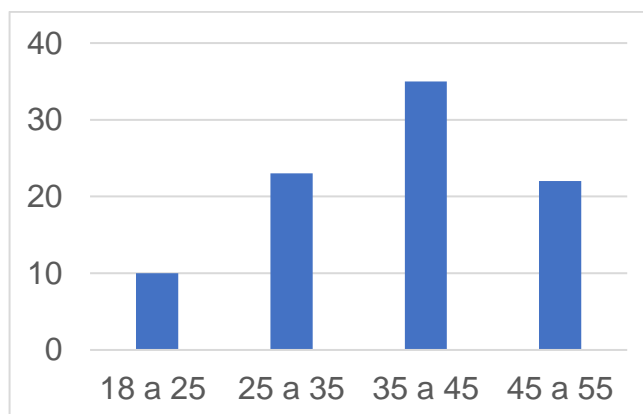
Tabla 6

Distribución según edad de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco

Edad	Número	%
18 a 25	10	11.1
25 a 35	23	25.6
35 a 45	35	38.9
45 a 55	22	24.4
TOTAL	90	100.00

Figura 2

Gráfica de distribución según edad de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco



Interpretación: En la tabla y figura se aprecia que en su mayoría los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco pertenecen al grupo cuyas edades oscilan entre 35-45 años con 38.9% (35), el 25.6% (23) tienen entre 25-35 años, un 24,4% (22) tienen entre 45-55 años, y en un porcentaje minoritario del 11.1% (10) tienen entre 18-25 años.

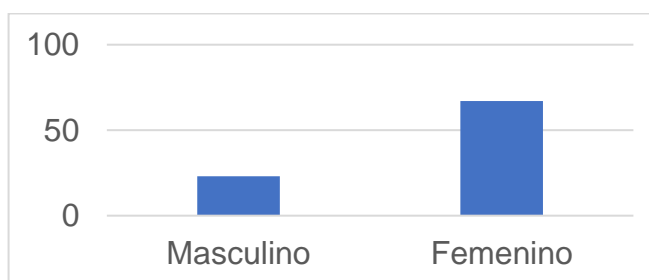
Tabla 7

Distribución según sexo de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco

Sexo	Número	%
Masculino	23	25.6
Femenino	67	74.4
TOTAL	90	100.00

Figura 3

Gráfica de distribución según sexo de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco



Interpretación: Los hallazgos de la tabla y figura indican que en su mayoría los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco, son de sexo femenino con un 74.4% (67), y en un porcentaje minoritario del 25.6% (23) son de sexo masculino.

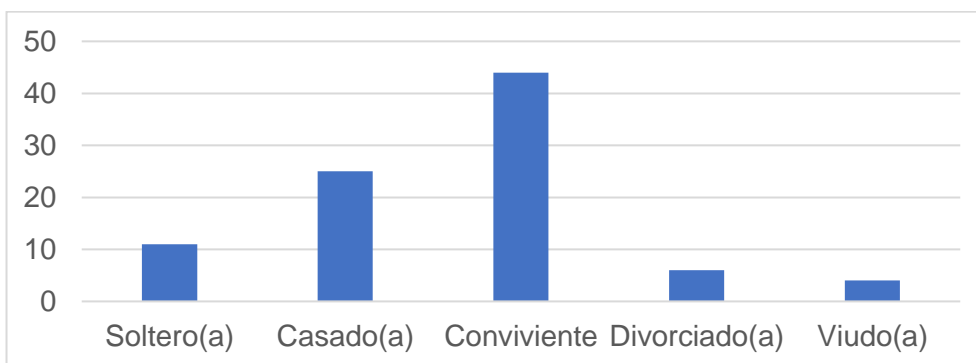
Tabla 8

Distribución según estado civil de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco

Estado civil	Número	%
Soltero(a)	11	12.2
Casado(a)	25	27.8
Conviviente	44	48.9
Divorciado(a)	6	6.7
Viudo(a)	4	4.4
TOTAL	90	100.00

Figura 4

Gráfica de distribución según estado civil de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco



Interpretación: En la tabla y figura se aprecia que en su mayoría los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco tienen como estado civil conviviente con un 48.9% (44), el 27.8% (25) son casados, un 12.2% (11) son solteros, y un 4.4% (4) son viudos.

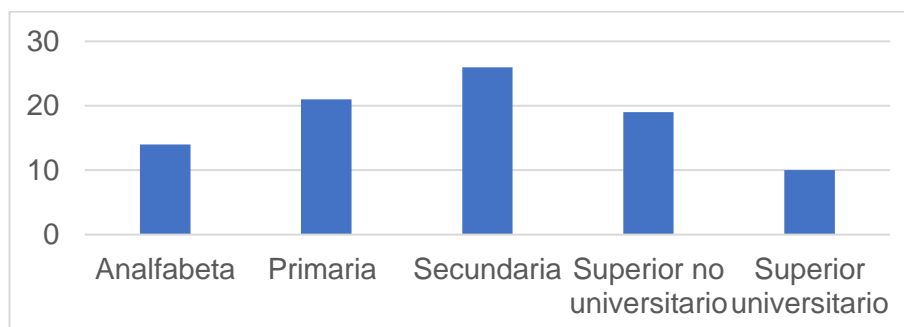
Tabla 9

Distribución según grado de instrucción de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco

Grado de instrucción	Número	%
Analfabeta	14	15.6
Primaria	21	23.3
Secundaria	26	28.9
Superior no universitario	19	21.1
Superior universitario	10	11.1
TOTAL	90	100.00

Figura 5

Gráfica de distribución según grado de instrucción de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco



Interpretación: En la tabla y figura se aprecia que en su mayoría los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco tuvieron el grado de instrucción de secundaria con un 28.9% (26), el 23.3% (21) cuentan con primaria, un 21.1% (19) tienen grado de superior no universitario, un 15.6% (14) son analfabetos, y un 11.1% (10) tienen el grado de superior universitario.

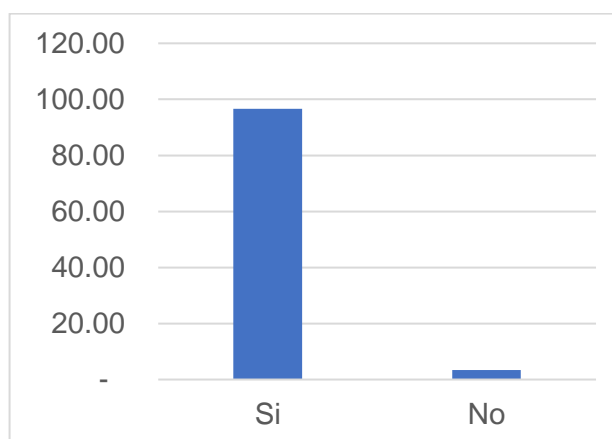
Tabla 10

Distribución de acuerdo a si los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco cuentan con seguro de salud.

Cuenta con seguro de salud	Número	%
Si	86	96.6
No	3	3.4
TOTAL	89	100.0

Figura 6

Gráfica de distribución de acuerdo a si los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco cuentan con seguro de salud.



Interpretación: En la tabla y figura se aprecia que en su mayoría los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca - Pasco si cuentan con seguro de salud con un 96.6% (26), y solo un 3.4% (3) no cuentan con seguro de salud.

VI: TRATO HUMANIZADO

Dimensión 1: Proactividad

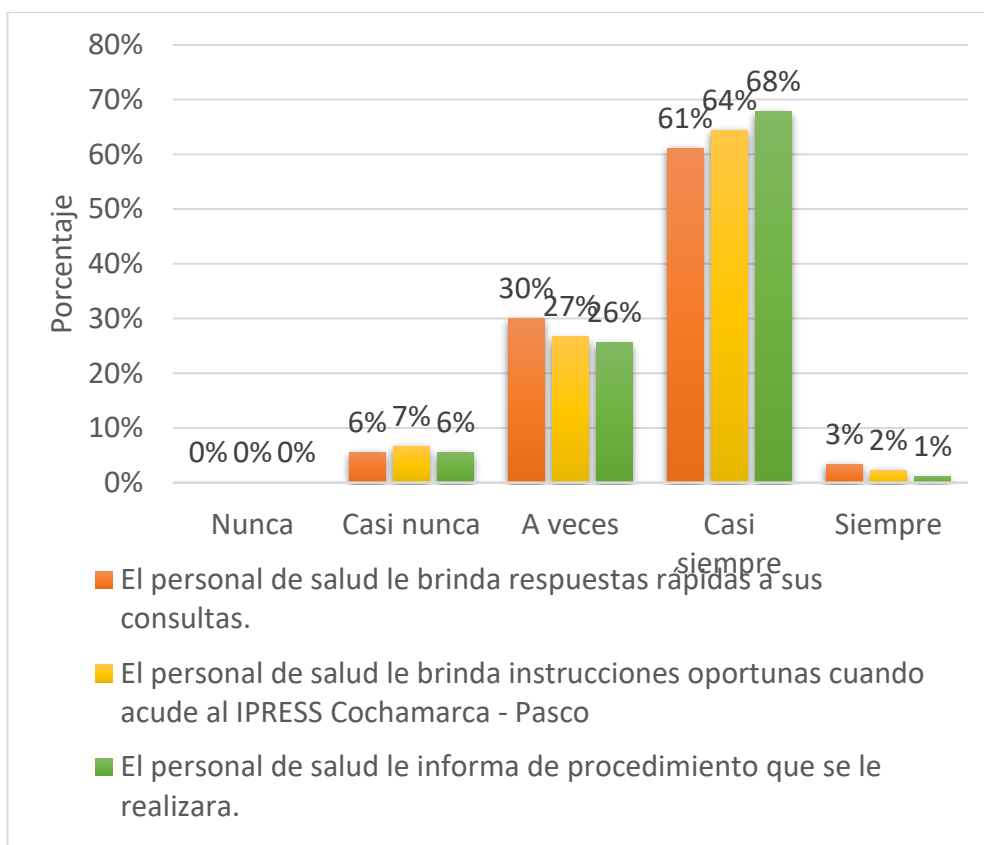
Tabla 11

Distribución según resultados de la dimensión proactividad

Escala	1. El personal de salud le brinda respuestas rápidas a sus consultas.		2. El personal de salud le brinda instrucciones oportunas cuando acude al IPRESS Cochamarca - Pasco		3. El personal de salud le informa de procedimiento que se le realizará.	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	5	6%	6	7%	5	6%
A veces	27	30%	24	27%	23	26%
Casi siempre	55	61%	58	64%	61	68%
Siempre	3	3%	2	2%	1	1%
Total	90	100%	90	100%	90	100%

Figura 7

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión proactividad



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 1 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 61% indican la alternativa “Casi siempre”, un 30% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 3% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes perciben que el personal que los atiende les brinda respuestas rápidas a sus consultas.

Respecto al ítem 2 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 64% indican la alternativa “Casi siempre”, un 27% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 7% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes perciben que el personal que labora en la IPRESS les proporciona indicaciones precisas cuando estos acuden atenderse

Y con respecto al ítem 3 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 68% indican la alternativa “Casi siempre”, un 26% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que si les brindan información sobre los procedimientos necesarios para que sean atendidos lo cual es bueno para que de esa manera el paciente no sienta que es complicado.

Dimensión 2: Apoyo emocional

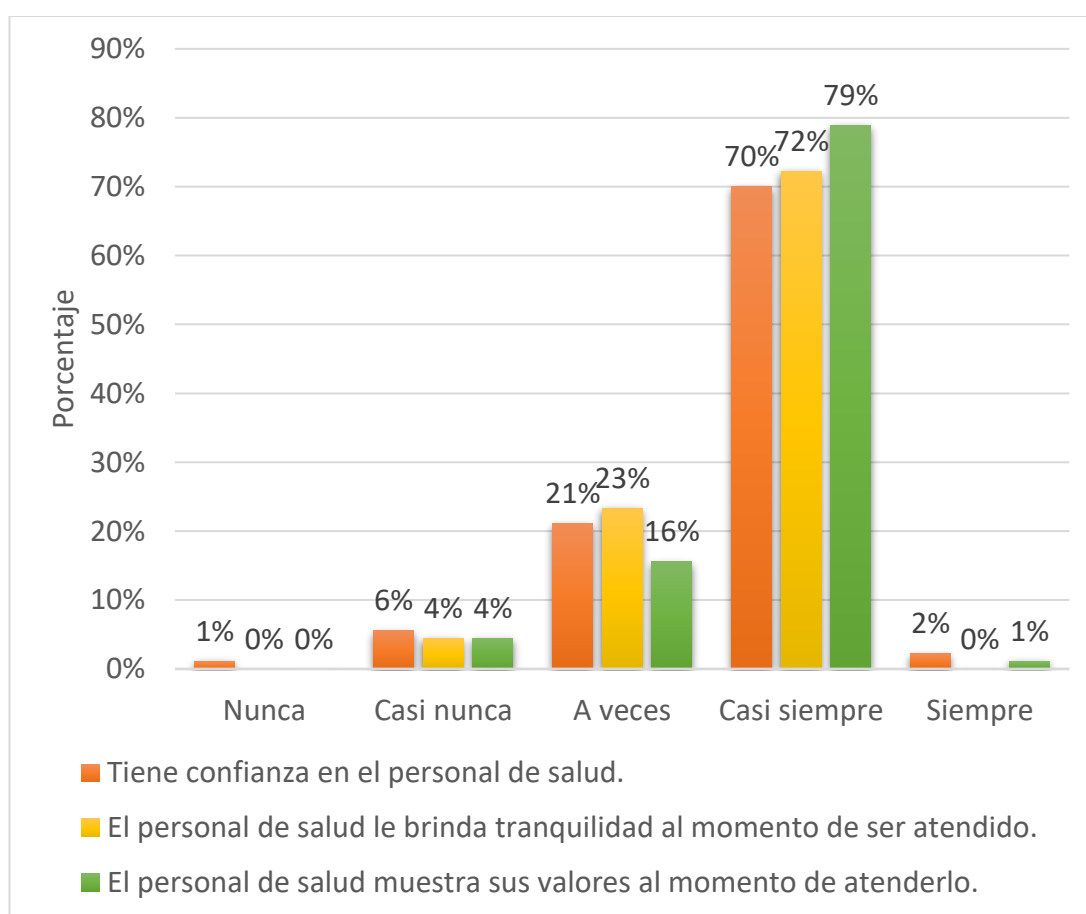
Tabla 12

Distribución según resultados de la dimensión apoyo emocional

Escala	4. Tiene confianza en el personal de salud.		5. El personal de salud le brinda tranquilidad al momento de ser atendido.		6. El personal de salud muestra sus valores al momento de atenderlo.	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	1	1%	0	0%	0	0%
Casi nunca	5	6%	4	4%	4	4%
A veces	19	21%	21	23%	14	16%
Casi siempre	63	70%	65	72%	71	79%
Siempre	2	2%	0	0%	1	1%
Total	90	100%	90	100%	90	100%

Figura 8

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión apoyo emocional



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 4 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 70% indican la alternativa “Casi siempre”, un 19% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca”, un 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, y el 1% corresponde a la alternativa de “Nunca”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes sienten confianza con el personal de salud que los atiende ello debido a que perciben un buen trato.

Respecto al ítem 5 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 72% indican la alternativa “Casi siempre”, un 23% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores se tiene que un 4% corresponde a la alternativa de “Casi nunca”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes se sienten más tranquilos gracias a la intervención del personal que labora en la IPRESS.

Y con respecto al ítem 6 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 79% indican la alternativa “Casi siempre”, un 16% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que los que laboran en la IPRESS tienen buenos valores ya que perciben una buena atención cuando acuden.

Dimensión 3: Empatía

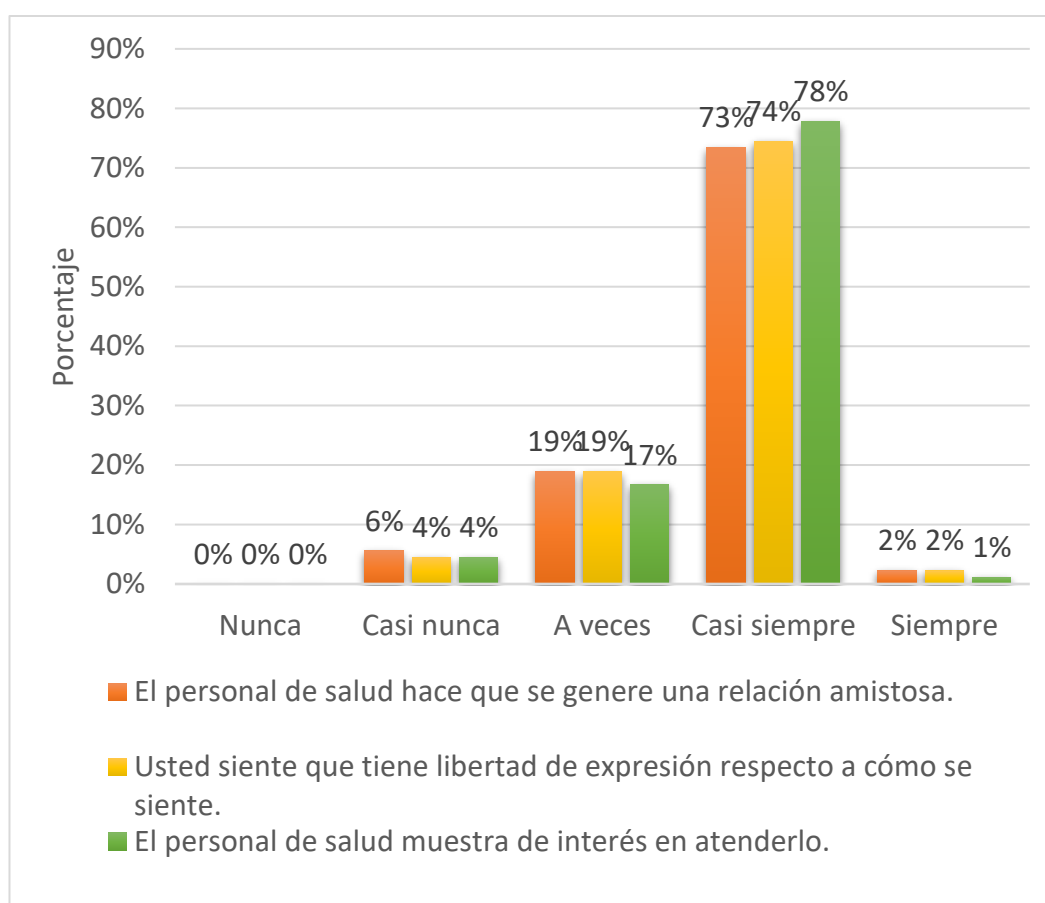
Tabla 13

Distribución según resultados de la dimensión empatía

Escala	7. El personal de salud hace que se genere una relación amistosa.		8. Usted siente que tiene libertad de expresión respecto a cómo se siente.		9. El personal de salud muestra de interés en atenderlo.	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	5	6%	4	4%	4	4%
A veces	17	19%	17	19%	15	17%
Casi siempre	66	73%	67	74%	70	78%
Siempre	2	2%	2	2%	1	1%
Total	90	100%	90	100%	90	100%

Figura 9

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión empatía



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 7 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 73% indican la alternativa “Casi siempre”, un 19% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca”, y un 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que en su mayoría los pacientes sienten que pueden tratar al personal con más cordialidad ya que existe una buena relación, donde hay respeto.

Respecto al ítem 8 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 74% indican la alternativa “Casi siempre”, un 19% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes sienten que pueden expresar libremente su situación ya que saben que serán escuchados por el personal que les atiende.

Y con respecto al ítem 9 de la primera variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 78% indican la alternativa “Casi siempre”, un 17% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes considera que existe interés por parte del personal en brindarle la atención que necesite.

VI: TIEMPO DE ESPERA

Dimensión 1: Tiempo de trámites en admisión

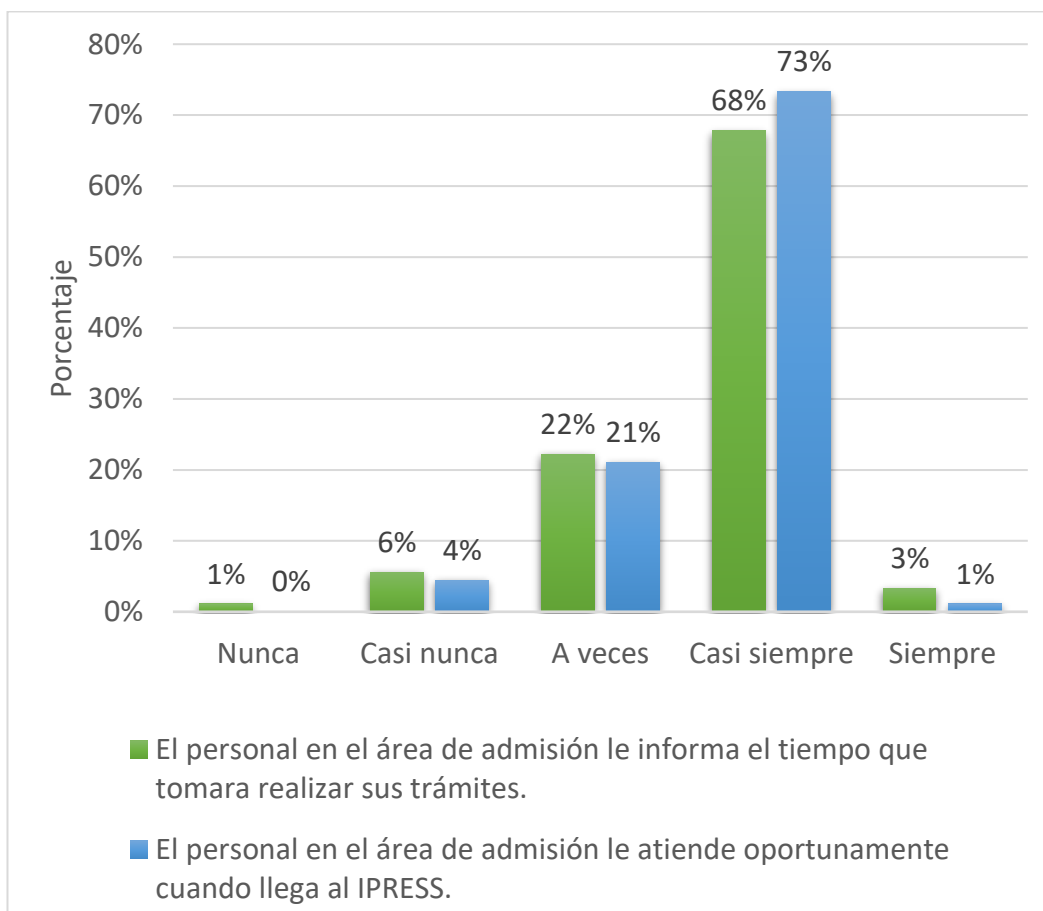
Tabla 14

Distribución según resultados de la dimensión tiempo de trámites en admisión

Escala	1. El personal en el área de admisión le informa el tiempo que tomará realizar sus trámites.		2. El personal en el área de admisión le atiende oportunamente cuando llega al IPRESS.	
	fi	%	fi	%
Nunca	1	1%	0	0%
Casi nunca	5	6%	4	4%
A veces	20	22%	19	21%
Casi siempre	61	68%	66	73%
Siempre	3	3%	1	1%
Total	90	100%	90	100%

Figura 10

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión tiempo de trámites en admisión



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 1 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 68% indican la alternativa “Casi siempre”, un 22% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca”, un 3% corresponde a la alternativa de “Siempre”, y un 1% corresponde a la alternativa de “Nunca”, de ese modo se percibe que en su mayoría los pacientes si reciben información de los tiempos que demoran la realización de los trámites que necesitan en al área de admisión para ser atendidos.

Y con respecto al ítem 2 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 73% indican la alternativa “Casi siempre”, un 21% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que a la mayoría de los pacientes se les atiende oportunamente en el área de admisión al momento de ingresar al IPRESS.

Dimensión 2: Tiempo de espera antes de la atención

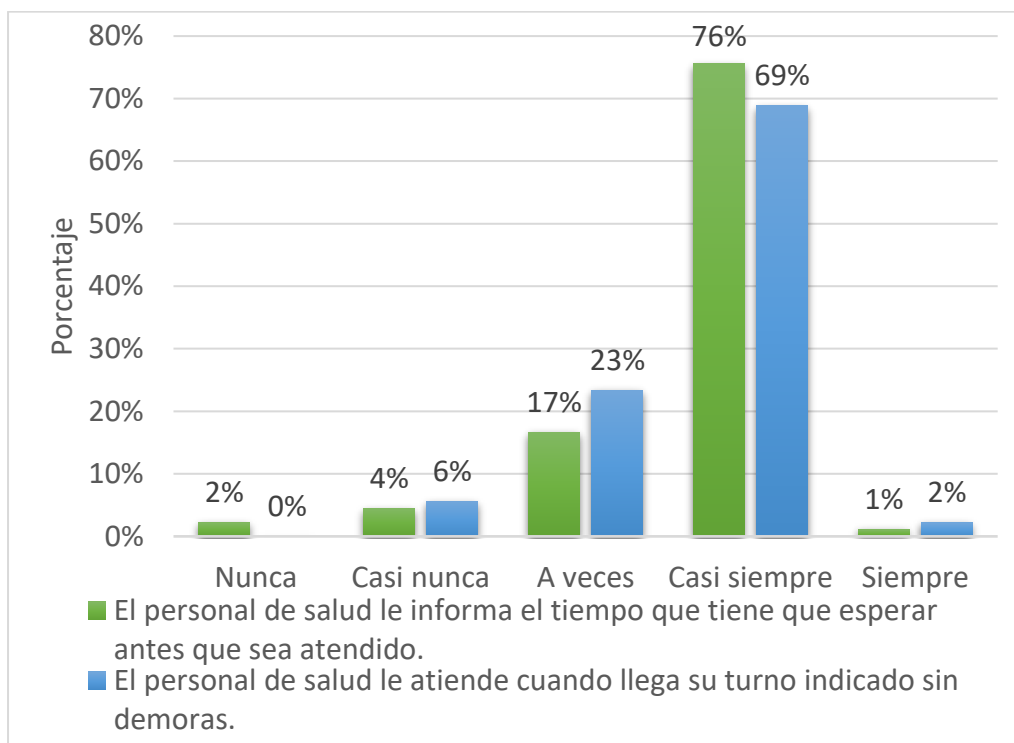
Tabla 15

Distribución según resultados de la dimensión tiempo de espera antes de la atención

Escala	3. El personal de salud le informa el tiempo que tiene que esperar antes que sea atendido.		4. El personal de salud le atiende cuando llega su turno indicado sin demoras.	
	fi	%	fi	%
Nunca	2	2%	0	0%
Casi nunca	4	4%	5	6%
A veces	15	17%	21	23%
Casi siempre	68	76%	62	69%
Siempre	1	1%	2	2%
Total	90	100%	90	100%

Figura 11

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión tiempo de espera antes de la atención



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 3 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 76% indican la alternativa “Casi siempre”, un 17% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca”, un 2% corresponde a la alternativa de “Nunca”, y un 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que a la mayoría de los pacientes reciben información del tiempo que deben de esperar antes de ser atendidos lo cual es bueno ya que así hay un orden que se respeta.

Y con respecto al ítem 4 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 69% indican la alternativa “Casi siempre”, un 23% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se

percibe que a la mayoría de los pacientes se les atiende cuando llega su turno sin ningún inconveniente.

Dimensión 3: Tiempo de atención durante la consulta

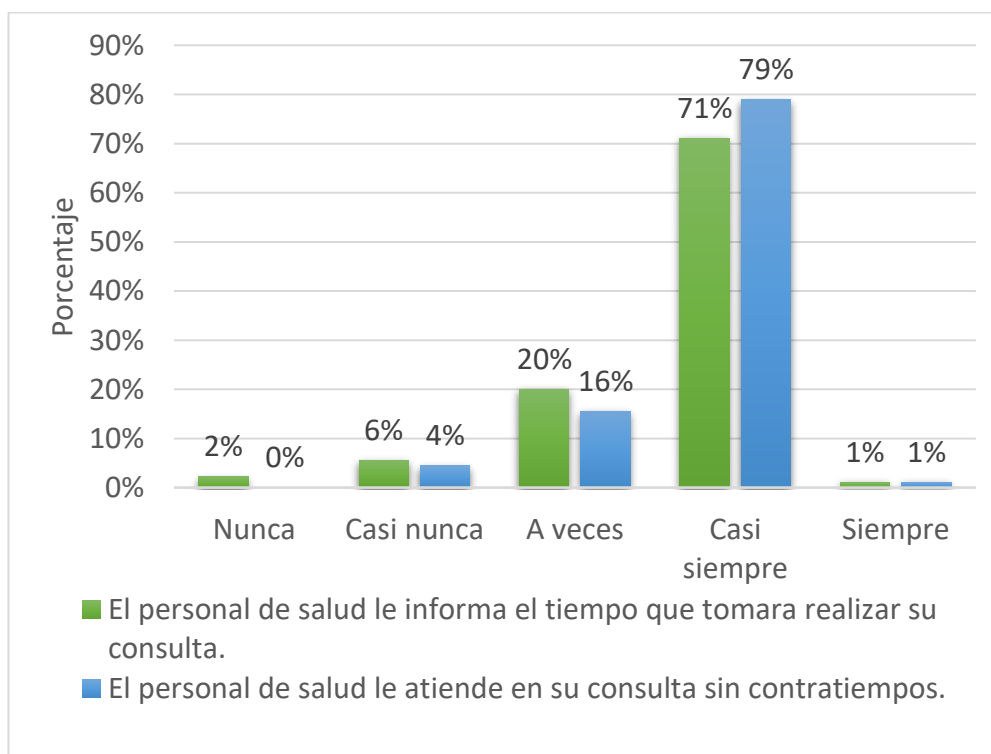
Tabla 16

Distribución según resultados de la dimensión tiempo de atención durante la consulta

Escala	5. El personal de salud le informa el tiempo que tomará realizar su consulta.		6. El personal de salud le atiende en su consulta sin contratiempos.	
	fi	%	fi	%
Nunca	2	2%	0	0%
Casi nunca	5	6%	4	4%
A veces	18	20%	14	16%
Casi siempre	64	71%	71	79%
Siempre	1	1%	1	1%
Total	90	100%	90	100%

Figura 12

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión tiempo de atención durante la consulta



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 5 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 71% indican la alternativa “Casi siempre”, un 20% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca”, un 2% corresponde a la alternativa de “Nunca”, y un 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que a la mayoría de los pacientes reciben información del tiempo que les tomará realizar la consulta para la cual acudió al IPRESS.

Y con respecto al ítem 6 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 79% indican la alternativa “Casi siempre”, un 16% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que a la mayoría de los pacientes se les atiende cuando realizan su consulta sin contratiempos.

VD: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Dimensión 1: Fiabilidad

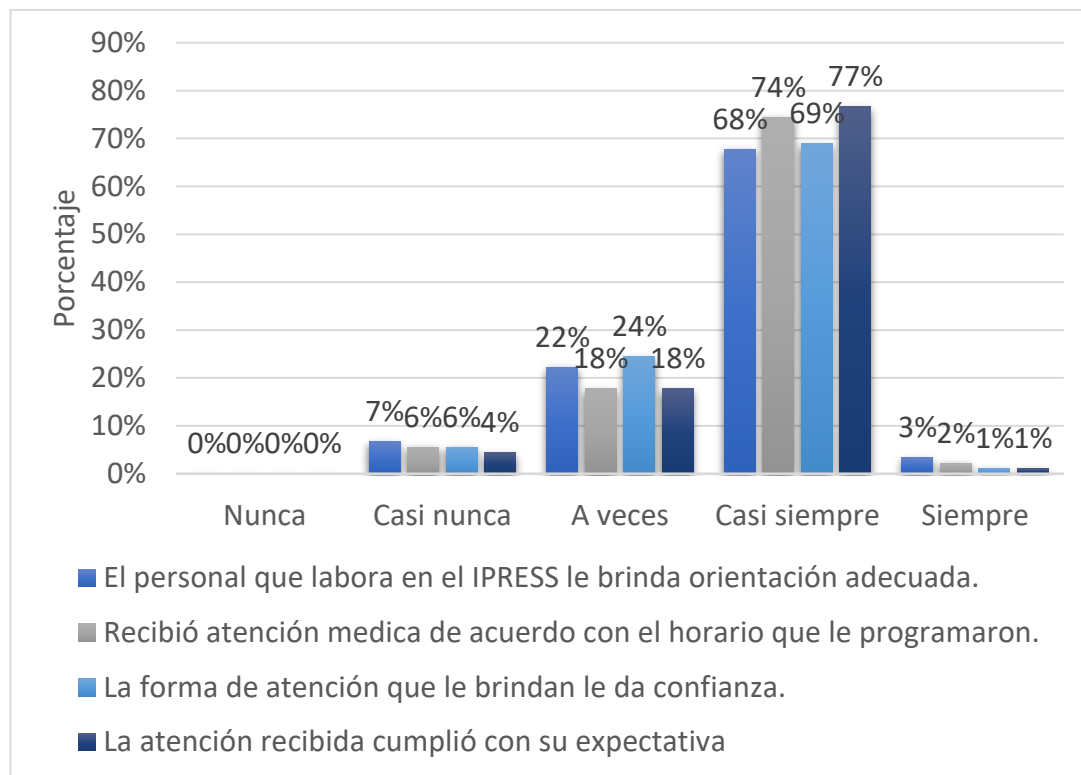
Tabla 17

Distribución según resultados de la dimensión fiabilidad

Escala	1. El personal que labora en el IPRESS le brinda orientación adecuada.		2. Recibió atención médica de acuerdo con el horario que le programaron.		3. La forma de atención que le brindan le da confianza.		4. La atención recibida cumplió con su expectativa	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	6	7%	5	6%	5	6%	4	4%
A veces	20	22%	16	18%	22	24%	16	18%
Casi siempre	61	68%	67	74%	62	69%	69	77%
Siempre	3	3%	2	2%	1	1%	1	1%
Total	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%

Figura 13

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión fiabilidad



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 1 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 68% indican la alternativa “Casi siempre”, un 22% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 7% que manifestaron la opción “Casi nunca”, y un 3% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que en su mayoría los pacientes reciben orientación cuando tienen sus dudas, ya que el personal se toma el tiempo debido en explicar adecuadamente.

Respecto al ítem 2 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 74% indican la alternativa “Casi siempre”, un 18% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en

su mayoría los pacientes recibieron atención médica de acuerdo con el horario que le programaron.

Y con respecto al ítem 3 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 69% indican la alternativa “Casi siempre”, un 24% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes considera que la forma de atención que le brindan le da confianza.

Y con respecto al ítem 4 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 77% indican la alternativa “Casi siempre”, un 18% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que la atención recibida cumplió con su expectativa.

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

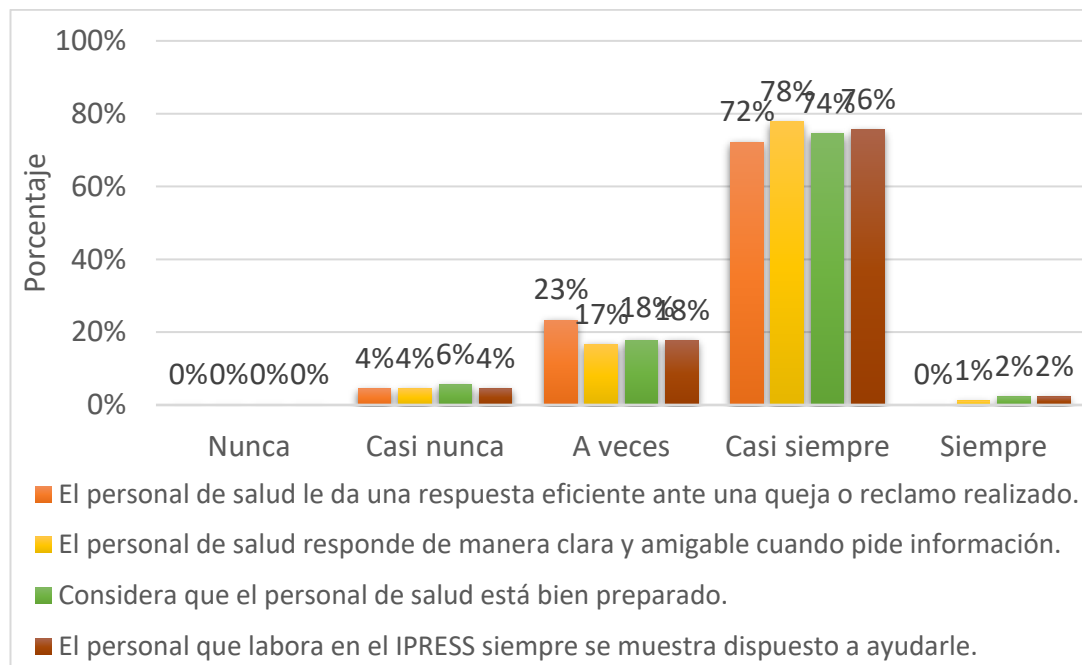
Tabla 18

Distribución según resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Escala	5. El personal de salud le da una respuesta eficiente ante una queja o reclamo realizado.		6. El personal de salud responde de manera clara y amigable cuando pide información.		7. Considera que el personal de salud está bien preparado.		8. El personal que labora en el IPRESS siempre se muestra dispuesto a ayudarle.	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	4	4%	4	4%	5	6%	4	4%
A veces	21	23%	15	17%	16	18%	16	18%
Casi siempre	65	72%	70	78%	67	74%	68	76%
Siempre	0	0%	1	1%	2	2%	2	2%
Total	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%

Figura 14

Gráfica de distribución resultados de la dimensión capacidad de respuesta



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 5 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 72% indican la alternativa “Casi siempre”, un 23% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca”, y un 0% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que en su mayoría los pacientes perciben que el personal de salud le da una respuesta eficiente ante una queja o reclamo realizado.

Respecto al ítem 6 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 78% indican la alternativa “Casi siempre”, un 17% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes percibieron que el personal de salud responde de una manera clara y amigable cuando pide información.

Y con respecto al ítem 7 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene

que un 74% indican la alternativa “Casi siempre”, un 18% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que el personal de salud está bien preparado.

Y con respecto al ítem 8 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 76% indican la alternativa “Casi siempre”, un 18% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que el personal que labora en el IPRESS siempre se muestra dispuesto a ayudarle.

Dimensión 3: Seguridad

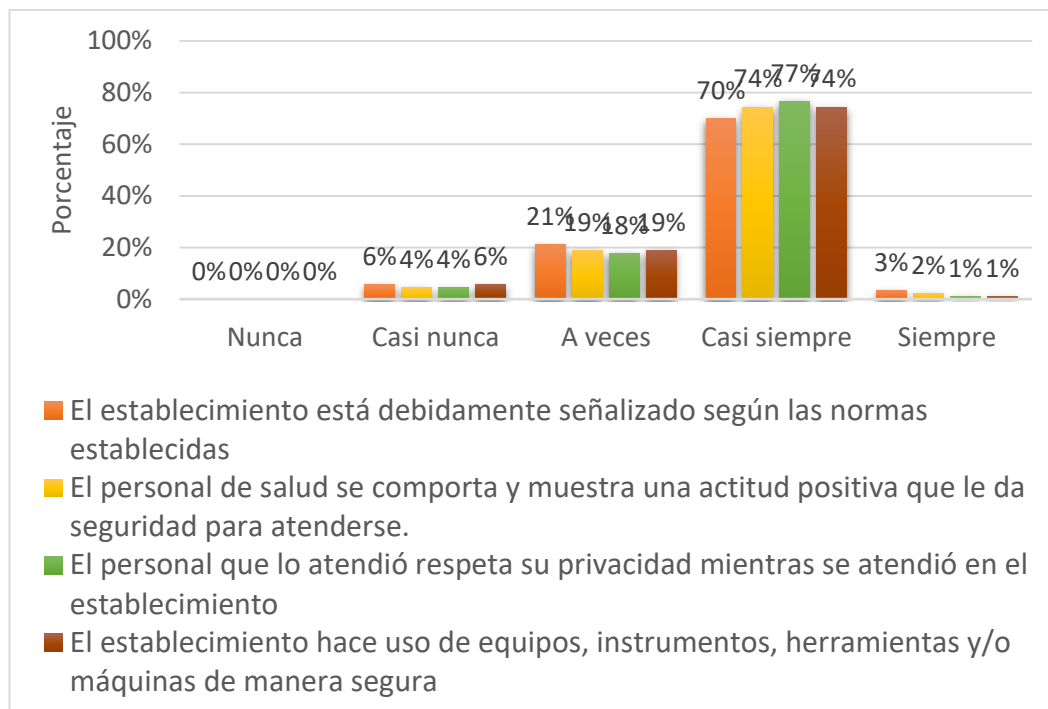
Tabla 19

Distribución según resultados de la dimensión seguridad

Escala	9. El establecimiento está debidamente señalado según las normas establecidas		10. El personal de salud se comporta y muestra una actitud positiva que le da seguridad para atenderse.		11. El personal que lo atendió respeta su privacidad mientras se atendió en el establecimiento		12. El establecimiento hace uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de manera segura	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	5	6%	4	4%	4	4%	5	6%
A veces	19	21%	17	19%	16	18%	17	19%
Casi siempre	63	70%	67	74%	69	77%	67	74%
Siempre	3	3%	2	2%	1	1%	1	1%
Total	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%

Figura 15

Gráfica de distribución resultados de la dimensión seguridad



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 9 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 70% indican la alternativa “Casi siempre”, un 21% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca”, y un 3% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que en su mayoría los pacientes consideran que el establecimiento está debidamente señalizado según las normas establecidas.

Respecto al ítem 10 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 74% indican la alternativa “Casi siempre”, un 19% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes percibieron que el personal de salud se comporta y muestra una actitud positiva que le da seguridad para atenderse.

Y con respecto al ítem 11 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene

que un 77% indican la alternativa “Casi siempre”, un 18% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que el personal que lo atendió respeta su privacidad mientras se atendió en el establecimiento.

Y con respecto al ítem 12 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 74% indican la alternativa “Casi siempre”, un 19% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que el establecimiento hace uso de equipos instrumentos, herramientas y/o máquinas de manera segura.

Dimensión 4: Empatía

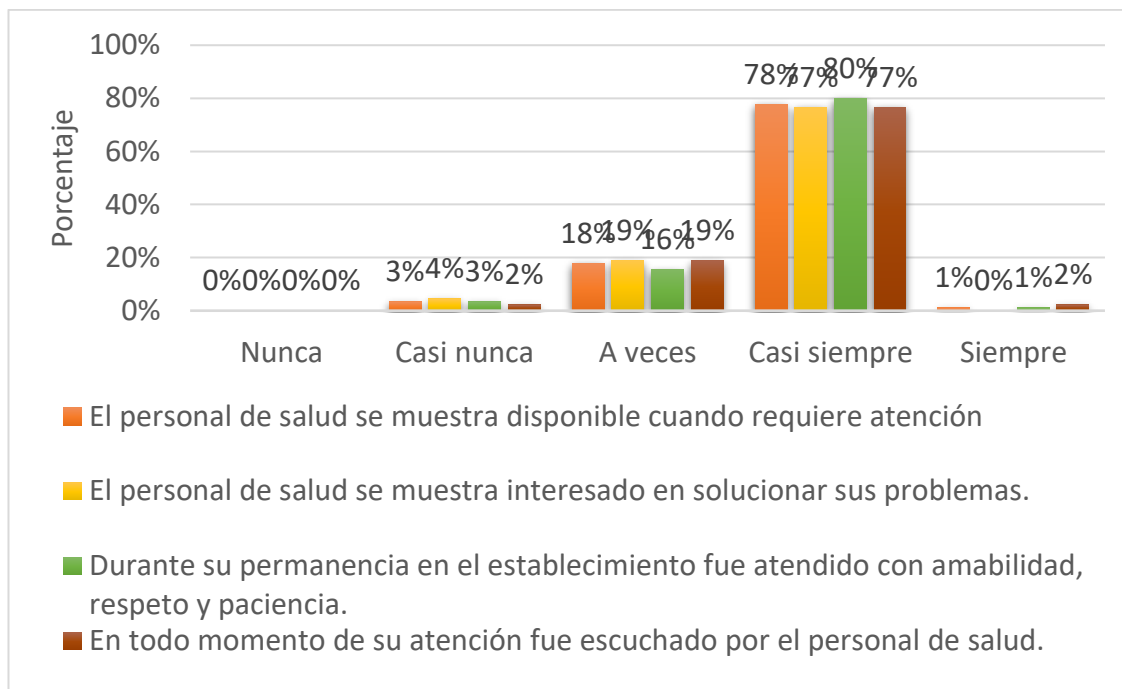
Tabla 20

Distribución según resultados de la dimensión empatía

Escala	13. El personal de salud se muestra disponible cuando requiere atención		14. El personal de salud se muestra interesado en solucionar sus problemas.		15. Durante su permanencia en el establecimiento fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia.		16. En todo momento de su atención fue escuchado por el personal de salud.	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	3	3%	4	4%	3	3%	2	2%
A veces	16	18%	17	19%	14	16%	17	19%
Casi siempre	70	78%	69	77%	72	80%	69	77%
Siempre	1	1%	0	0%	1	1%	2	2%
Total	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%

Figura 16

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión empatía



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 13 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 78% indican la alternativa “Casi siempre”, un 18% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 3% que manifestaron la opción “Casi nunca”, y un 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que en su mayoría los pacientes consideran que el personal de salud se muestra disponible cuando requiere atención.

Respecto al ítem 14 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 77% indican la alternativa “Casi siempre”, un 19% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 4% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 0% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes percibieron que el personal de salud se muestra interesado en solucionar sus problemas.

Y con respecto al ítem 15 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene

que un 80% indican la alternativa “Casi siempre”, un 16% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 3% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que durante su permanencia en el establecimiento fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia.

Y con respecto al ítem 16 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 77% indican la alternativa “Casi siempre”, un 19% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 2% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran en todo momento de su atención fue escuchado por el personal de salud.

Dimensión 5: Aspectos tangibles

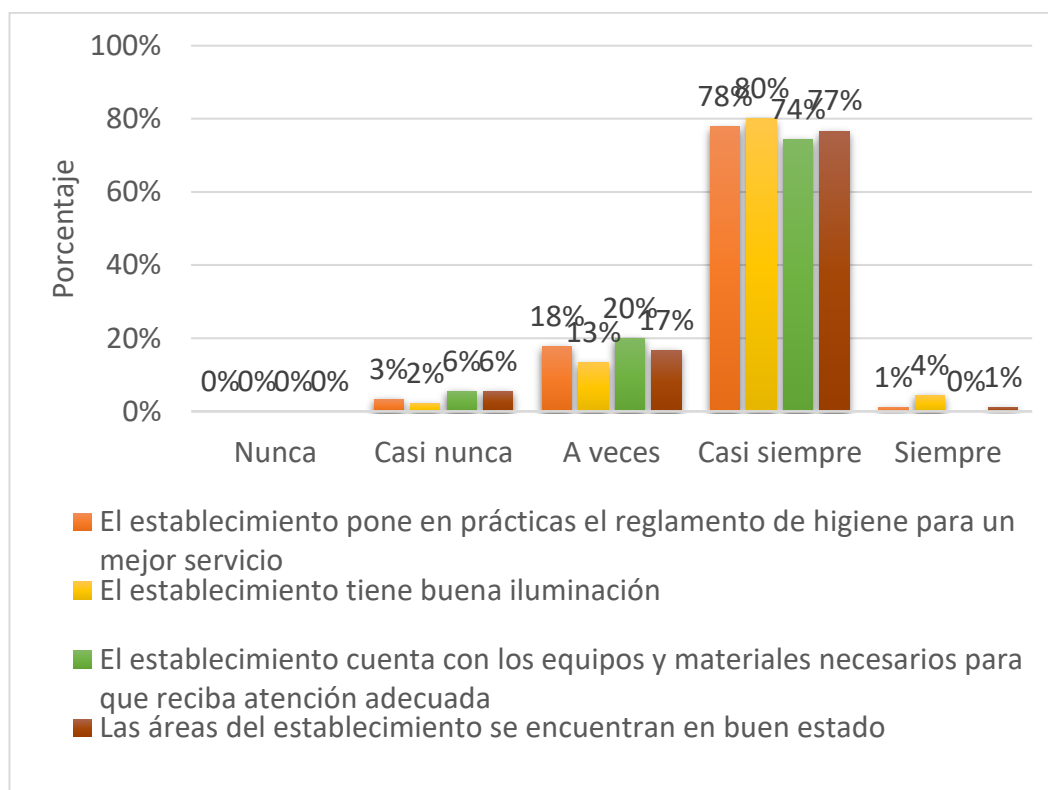
Tabla 21

Distribución según resultados de la dimensión aspectos tangibles

Escala	17. El establecimiento pone en prácticas el reglamento de higiene para un mejor servicio		18. El establecimiento tiene buena iluminación		19. El establecimiento cuenta con los equipos y materiales necesarios para que reciba atención adecuada		20. Las áreas del establecimiento se encuentran en buen estado	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	3	3%	2	2%	5	6%	5	6%
A veces	16	18%	12	13%	18	20%	15	17%
Casi siempre	70	78%	72	80%	67	74%	69	77%
Siempre	1	1%	4	4%	0	0%	1	1%
Total	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%

Figura 17

Gráfica de distribución según resultados de la dimensión aspectos tangibles



Interpretación:

En el Tabla y figura, se observa respecto al ítem 17 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 78% indican la alternativa “Casi siempre”, un 18% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 3% que manifestaron la opción “Casi nunca”, y un 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, de ese modo se percibe que en su mayoría los pacientes consideran que el establecimiento pone en prácticas el reglamento de higiene para un mejor servicio.

Respecto al ítem 18 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 80% indican la alternativa “Casi siempre”, un 13% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 2% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 4% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes percibieron que el establecimiento tiene buena iluminación.

Y con respecto al ítem 19 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 74% indican la alternativa “Casi siempre”, un 20% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 0% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran que el establecimiento cuenta con los equipos y materiales necesarios para que reciban atención adecuada.

Y con respecto al ítem 20 de la segunda variable que del 100% (90) de los pacientes atendidos en la IPRESS Cochamarca – Pasco a los que se encuestó, se tiene que un 77% indican la alternativa “Casi siempre”, un 17% manifestaron la opción de “A veces” y con porcentajes inferiores tenemos un 6% que manifestaron la opción “Casi nunca” y el 1% corresponde a la alternativa de “Siempre”, evidenciándose así que en su mayoría los pacientes consideran las áreas del establecimiento se encuentran en buen estado.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

5.2.1 Prueba de normalidad

Hi: Los datos analizados no siguen una Distribución Normal

Ho: Los datos analizados siguen una Distribución Normal

Nota:

Si $p > 0.05$ Aceptamos la Hipótesis Nula.

Si $p < 0.05$ Rechazamos la Hipótesis Nula de manera Significativa.

Si $p < 0.01$ Rechazamos la Hipótesis Nula de manera Altamente significativa.

KOLMOGOROV – SMIRNOV	SHAPIRO – WILKS
Para muestra grandes ($n \geq 30$)	Cuando la muestra es pequeña ($n < 30$)

Tabla 22
Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trato Humanizado y Tiempo de espera	.189	90	.000	.858	90	.000
Satisfacción del paciente	.182	90	.000	.882	90	.000

Interpretación. Se evidencia las pruebas paramétricas de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, debido a que la muestra está conformada por 90 unidades de análisis se opta por la prueba de Kolmogorov Smirnov en el cual se evidencia una significancia mayor a 0.05 para ambas variables por lo cual se aceptamos la Hipótesis Nula, es decir, la distribución tiene un comportamiento paramétrico. Por lo cual se usará la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables de estudio.

Para determinar la correlación se tendrá en consideración lo siguiente:

Índice de correlación	Interpretación
$0,00 < r < 0,20$	Existe correlación no significativa + ó -
$0,20 \leq r < 0,40$	Existe correlación baja + ó -
$0,40 \leq r < 0,70$	Existe significativa correlación + ó -
$0,70 \leq r < 1,00$	Existe alto grado de correlación + ó -
$r = 1$	Existe correlación perfecta + ó -
$r = 0$	No existe correlación

5.2.2 Hipótesis general

HGi: Existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

HGo: No existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

Tabla 23

Prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables independientes y la variable dependiente

			Trato humanizado y tiempo de espera	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Trato humanizado y tiempo de espera	Coeficiente de correlación	1.000	.945**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.945**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	90

Interpretación: En la Tabla se observa que existe un alto grado de correlación entre ambas variables, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.945$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, “Existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022”. Lo cual demuestra cuán importante es que el personal de salud que labora en la IPRESS brinde una atención adecuada con respuestas rápidas, brindando confianza y mostrando empatía en su atención, así como también la importancia de tiempo en que transcurre la atención al paciente ya que todo ello tiene como resultados pacientes satisfechos.

5.2.3 Hipótesis específica 1

Hi1: Existe relación del trato humanizado con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

Ho1: No existe relación del trato humanizado con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

Tabla 24

Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión trato humanizado y la variable satisfacción del paciente

			Trato humanizado	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Trato humanizado	Coeficiente de correlación	1.000	.934**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	90	90
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.934**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	90

Interpretación: En la Tabla se observa que existe un alto grado de correlación entre la variable y dimensión, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.934$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, “Existe relación del trato humanizado con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022”. Evidenciándose de ese modo que si el personal de salud está preparado también en brindar un buen trato esto genera que el paciente perciba que al acudir al IPRESS encontrará personal proactivo, que le brindan apoyo y sobre todo son empáticos lo cual es muy bueno para que se genere un lazo de confianza entre paciente y el personal de salud.

5.2.4 Hipótesis específica 2

Hi2: Existe relación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

Ho2: No existe relación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.

Tabla 25

Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión tiempo de espera y la variable satisfacción del paciente

			Tiempo de espera	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coeficiente de correlación	1.000	.950**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.950**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	90

Interpretación: En la Tabla se observa que existe un alto grado de correlación entre la variable y dimensión, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.950$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, “Existe relación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022”. Evidenciándose de ese modo que si cuando un paciente acude al IPRESS y este no demora demasiado en la admisión o realizando otros trámites este podrá acudir sin inconvenientes ya que conoce el tiempo que debe esperar para que le atiendan, así como el tiempo que dura en su consulta, ello genera satisfacción.

5.3 Discusión de resultados

Habiéndose determinado los resultados para las hipótesis planteadas, se pudo determinar respecto a la hipótesis general que con los resultados se comprueba que esta es aceptada, es decir que se rechazó la hipótesis nula porque se halló una correlación entre las variables de trato humanizado y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca. Evidenciándose de ese modo que si el personal de salud está preparado también en brindar un buen trato esto genera que el paciente perciba que al acudir al IPRESS encontrará personal proactivo, que le brindan apoyo y sobre todo son empáticos lo cual es muy bueno para que se genere un lazo de confianza entre paciente y el personal de salud.

Estos resultados son similares a lo hallado por Potes (9) quien concluye que la satisfacción se encuentra influenciada por la evaluación que se realiza al servicio, donde las emociones del cliente pueden causar cambios en las percepciones de la satisfacción hacia los servicios, debido a que estos se basan a la experiencia del servicio proporcionado por el personal médico. También es similar al estudio de Zárate et al. (10) quienes concluyeron que Las dimensiones con mayor percepción y expectativa de satisfacción fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en comparación con la dimensión de aspectos tangibles en los servicios de medicina interna y cirugía general.

Respecto de la primera hipótesis específica con los resultados también esta es aceptada, es decir que se determinó la existencia de una relación del trato humanizado con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco. Evidenciándose de ese modo que si el personal de salud está preparado también en brindar un buen trato esto genera que el paciente perciba que al acudir al IPRESS encontrará personal proactivo, que le brindan apoyo y sobre todo son empáticos lo cual es muy bueno para que se genere un lazo de confianza entre paciente y el personal de salud.

Siendo estos resultados similares al estudio de Lozano et al. (15) en su tesis donde una de sus conclusiones fue que respecto a la calidad del humanizado que brinda el profesional de enfermería, 61,7% de pacientes percibieron que fue de buena calidad y 28,3% consideraron que fue de regular calidad. En cuanto a la satisfacción percibida en los pacientes; el 76,4% estuvieron satisfechos y 23,3% se mostraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería durante su estancia hospitalaria. Al analizar la relación entre estas variables, se concluyó que la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano; siendo este resultado estadísticamente significativo [$X^2 = 17,342$; $p = 0,000$]. También se asemeja a lo hallado por Nieves (1) quien concluye que existe asociación entre el trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Tingo María de Huánuco.

Asimismo, se acepta la segunda hipótesis específica es decir que se acepta la existencia de una relación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente que

acude al IPRESS Cochamarca - Pasco. Evidenciándose de ese modo que si cuando un paciente acude al IPRESS y este no demora demasiado en la admisión o realizando otros trámites este podrá acudir sin inconvenientes ya que conoce el tiempo que debe esperar para que le atiendan, así como el tiempo que dura en su consulta, ello genera satisfacción.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Viotti et al. (8) quienes en su tesis concluyeron que los hallazgos revelaron una asociación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente. Sin embargo, esta relación se encontró moderada por la humanidad del cuidado: solo en el caso de un bajo nivel de humanidad en el cuidado, y no en el caso de un nivel medio y alto de humanidad en el cuidado, la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente fue significativo (H1 confirmado). Asimismo, coincide con los resultados de Farro (14) quien concluye que, si existe relación entre el tiempo de espera y la percepción en la satisfacción del usuario externo, el 41% de los pacientes valorados se encuentran insatisfechos, ya que tienen que esperar un promedio de 3 a 4 horas destacando que la mayor cantidad de tiempo fue en la sala de espera y la atención dentro del consultorio.

5.4 Aporte científico de la investigación

Los resultados que se brindaron en esta tesis aportan principalmente en el conocimiento de la percepción de los pacientes que acuden a recibir atención en la IPRESS Cochamarca – Pasco ya que se pudo conocer que con las dimensiones consideradas en las variables independientes es decir como el trato humanizado y el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción, siendo esto relevante ya que las personas que acuden por problemas de salud muchas veces no pueden controlar sus emociones y si el personal no está preparado para atenderlo ello puede tener como resultados pacientes con un a percepción negativa del personal que labora el ese establecimiento de salud.

Asimismo, se demostró cuán importante es que el personal de salud aplique las teorías existentes sobre calidad de atención en salud, aportando de ese modo en el conocimiento de los encargados de la IPRESS para que sepan priorizar las evaluaciones a todo el personal y se verifique si están brindando una buena atención,

así como también la realización de capacitaciones. Con estos resultados los encargados pueden aplicar diversas estrategias para que los pacientes queden satisfechos ya que se conoció que en las diversas preguntas formuladas responden con un “casi siempre” lo cual da a notar que no es de todo buena y se debe mejorar tanto en el trato que brindan como en los tiempos de espera.

También se considera un aporte para la población que acude a este IPRESS ya que son ellos los principales beneficiarios de que en este establecimiento se les brinde un buen trato y también que los tiempos de espera sean los adecuados, con estos resultados los encargados priorizarán la mejora de las habilidades de cada profesional que labora y que de ese modo se logre pacientes satisfechos que confíen en el establecimiento y de esa manera esto ayuda que se mejore a la imagen de la IPRESS.

Como último aporte se menciona que el presente estudio servirá para el desarrollo de investigaciones futuras debido a que podrán usarlo como un antecedente con el cual podrán realizar la contrastación de sus hipótesis, así como también tener de guía el instrumento creado en este estudio para que sepan las técnicas e instrumentos utilizados y metodología empleada.

CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre el trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022. Ello debido a que existe un alto grado de correlación entre ambas variables, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.945$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrado cuán importante es que el personal de salud que labora en la IPRESS brinde una atención adecuada con respuestas rápidas, brindando confianza y con empatía, así como también la importancia de tiempo en que transcurre la atención al paciente ya que todo ello tiene como resultados pacientes satisfechos.

Se identifico respecto a las características sociodemográficas los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022, que en su mayoría pertenecen al grupo cuyas edades oscilan entre 35-45 años con 38.9% (35), respecto al sexo la mayoría son de sexo femenino con un 74.4% (67), y en un porcentaje minoritario del 25.6% (23) son de sexo masculino, sobre su estado civil con un 48.9% (44) la mayoría se considera como conviviente, sobre el grado de instrucción en su mayoría los pacientes tuvieron el grado de instrucción de secundaria con un 28.9% (26), y en su mayoría los pacientes si cuentan con seguro de salud con un 96.6% (26).

Se determinó respecto a las características del trato humanizado según la percepción de los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022, que en lo que respecta la proactividad en los todos los ítems los pacientes manifiestan que casi siempre el personal muestra su proactividad, también en cuanto al apoyo emocional en todos los ítems se tiene mayores porcentajes de pacientes que indican que casi siempre perciben un apoyo por parte del personal, y en cuanto a la empatía también perciben que casi siempre el personal demuestra esta cualidad lo cual hace que se cree una relación de confianza y el paciente esté satisfecho con el trato que recibe.

Se estableció las características respecto al tiempo de espera de los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022, que en lo que respecta al tiempo de trámites en admisión en los todos los ítems los pacientes manifiestan que casi siempre se les explica acerca de los tiempos que se demoran en realizar los trámites al momento que ingresan a la IPRESS, asimismo, en cuanto al tiempo de espera antes de la atención en todos los ítems se tiene mayores porcentajes de casi siempre es decir que también

se les informa del tiempo en que podrán ser atendidos, respetando siempre su turno de atención para evitar incomodidad, y en cuanto al tiempo de atención durante la consulta también indican que casi siempre tienen conocimiento de los tiempos que demora cuando ya están en consulta lo cual es bueno ya que se evidencia un respeto respecto por parte del personal con respecto al tiempo de los pacientes.

Se determinó que existe relación entre el trato humanizado y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022. Ello debido a que existe un alto grado de correlación entre la variable y dimensión, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.934$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrado que si el personal de salud está preparado también en brindar un buen trato esto genera que el paciente perciba que al acudir al IPRESS encontrará personal proactivo, que le brindan apoyo y sobre todo son empáticos lo cual es muy bueno para que se genere un lazo de confianza entre paciente y el personal de salud.

Se determinó que existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022. Ello debido a que existe un alto grado de correlación entre la variable y dimensión, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.950$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrado que cuando un paciente acude al IPRESS y este no demora demasiado en la admisión o realizando otros trámites este podrá acudir sin inconvenientes ya que conoce el tiempo que debe esperar para que le atiendan, así como el tiempo que dura en su consulta, ello genera satisfacción.

RECOMENDACIONES

Ya con los resultados se realiza las siguientes recomendaciones en este estudio:

A la parte directiva de la IPRESS Cochamarca – Pasco, que también prioricen la realización de capacitaciones en cuanto a cómo el personal de salud debe tratar a los pacientes, así como establecer un flujograma claro de los procesos de atención que debe de brindarse a los pacientes para que estos reciban orientación adecuada y no pervivan un amala atención. Asimismo, es pertinente que se realice evaluaciones de manera permanente para conocer el nivel de preparación del personal que labora en el IPRESS.

Al personal que labora en la IPRESS Cochamarca – Pasco, que brinden un trato humanizado ya que se demostró la importancia de ello en la percepción de satisfacción por parte de los usuarios, además cabe recalcar que un profesional no solo debe tener los conocimientos, también es fundamental que tenga calidad humana.

A los investigadores que realizarán estudios posteriores a este que realicen estudios similares a las variables ya trabajadas y en otros ámbitos para que se obtengan nuevos datos los cuales pueden servir para contrastar con los resultados de este estudio.

Finalmente, también se recomienda a las autoridades competentes en lo que respecta el tema de salud como el Ministerio de salud a que promuevan la realización de encuestas a nivel nacional en los distintos establecimientos de salud que brindan estadísticas actualizadas de la percepción de los pacientes y de esa manera los investigadores puedan contar con dato actuales para sus estudios.

REFERENCIAS

1. Nieves CI. Trato humanizado y tiempo de espera en relación a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital Tingo Maria 019. Huánuco.
2. Vialart Vidal N. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. *Revista Cubana de Enfermería*. 2019; Vol. 35(Nº4).
3. Hernández Terrazas LE, Díaz Oviedo A, Martínez Liconá JF, Gaytan Hernández D. Educación de enfermería en el cuidado humanizado. *Esc Anna Nery*. 2018; 22(1).
4. Organización Panamericana de la Salud. Profesionales de la salud padecen agresiones frecuentemente, según investigación publicada en la revista de salud pública de la OPS. *Revista Panamericana de Salud Pública de la Organización Panamericana de la Salud*. 2016.
5. Pinedo Solórzano JE. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en el servicio de tomografía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2018. (Tesis de Posgrado). Lima: Universidad César Vallejo.
6. LEY Nº27604 (Fecha de promulgación). Ley que modifica la Ley General de Salud Nº26842, respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar atención médica en casos de Emergencias y Partos. *Diario Oficial El Peruano*. 19 diciembre 2001.
7. Juárez Alvarado MK. Calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes, en la unidad de quimioterapia ambulatoria, Hospital de la Amistad Perú - Corea II "Santa Rosa - Piura" enero 2019. (Tesis de Pregrado). Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.
8. Viotti S, Cortese CG, Garlasco J, Rainero E, Emelurumonye IN, Passi S, et al. The Buffering Effect of Humanity of Care in the Relationship between Patient Satisfaction and Waiting Time: A Cross-sectional Study in an Emergency Department. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2020; 17(2939).

9. Potes Morán HH. Tiempos de espera y satisfacción de los usuarios del área de terapia física y rehabilitación del hospital de Niños Roberto Gilbert Elizalde. Guayaquil, Ecuador.
10. Zárate López MM, Luna Muñoz C, Negrón Rodríguez JG, Correa López LE. Level of satisfaction of external users hospitalized in a national police hospital. *Journal of the Faculty of Medicine*. 2018; Vol. 18(No. 2): p. 43 - 50.
11. Pacheco Flores H, Romero Hoyos KL. Percepción del paciente adulto de la calidad de atención y trato humanizado del profesional de enfermería, Cajamarca-2020. Chíncha, Ica.
12. Arbieta Sikos BA. Nivel de satisfacción y tiempo de espera del usuario del consultorio externo de nutrición de una clínica privada, Lima 2020. Lima - Perú.
13. Pérez Coronel MF. Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020. Chiclayo - Perú.
14. Farro Sánchez JDC. Tiempo de espera y percepción en la satisfacción del usuario externo en la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2018. (Tesis de Posgrado). Lima: Universidad César Vallejo.
15. Lozano MD, Palomino GH, Verde RLV. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco - 2018. Huánuco-Perú.
16. Malpartida CRR. Percepción del cuidado humanizado en enfermería y su relación con factores sociodemográficos en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina hospital Tingo Maria-2019. Huánuco-Perú.
17. Watson J. Caring science and the next decade of holistic healing: Transforming self and system from the inside out. *National Center for Biotechnology Information*. 2010; p. 6.
18. Watson. Caring science and the next decade of holistic healing: Transforming self and system from the inside out. *National Library of Medicine*. 2010; p. 14.
19. Poblete TM, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los. *Artigo Atualizacao*. 2007: p. 5.

20. Leininger M. Teoría de los cuidados culturales Philadelphia: Mosby; 2007.
21. Medina JL. La Pedagogía del Cuidado: Saberes y Prácticas en la Formación Universitaria en Enfermería. Argentina: Laertes; 1999.
22. Sánchez R. Las emociones en la práctica enfermera. España.
23. Acuña. Humanización en el Cuidado de Enfermería.
24. González G. RM, Bracho de L. C, Zambrano de G. A, Marquina M, Guerra CA. El cuidado humano como valor en el ejercicio de los profesionales de la salud. 2017: p. 13.
25. Castrillón MJ, Paz RDL, Rojas YMP. Elementos que caracterizan el cuidado humanizado proporcionado por el personal de enfermería a los usuarios de la unidad de atención a la tercera edad de la colonia Belencito. Medellín Colombia.
26. Herrera KL, Villamil ÁM, Pelcastre VB, Cano VF, López CM. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo. Scielo. 2009;(Volumen 43(4)).
27. Zárate LMM. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital Nacional P.N.P. Lima.
28. Soto C, Gosling S, Juan O. Diferencias de edad en los rasgos de personalidad de 10 a 65 años: cinco grandes dominios y facetas en una muestra transversal grande. ResearchGate. 2011.
29. Pazos A, Suarez G, Díaz R. Teoría de las colas y simulación de eventos España: Pearson Educación S. A.; 2003.
30. Edelman MA. De colas y esperas, mitos y verdades. Revista antiguo Alumnos de IEEM. 2018: p. 15.
31. Viberg N, Birger F, Borowitz M, Molín R. Comparaciones internacionales de tiempos de espera en salud – Limitaciones y perspectivas. El sevier. 2013: p. 9.
32. Rodríguez. El arte de hacer fila de espera. [Online]; 2012. Disponible en: <https://www.reporteindigo.com/piensa/el-arte-de-hacer-fila/>.

33. EsSalud. Seguro social de salud. [Online]; 2016. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/essalud-implementa-medidas-para-reducir-tiempo-de-espera-en-citas-cirugias-y-atenciones-en-emergencias/>.
34. Fontova A. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Portal Regional da BVS. 2015: p. 16.
35. Córdoba RÓ, De la Lama Z. ¿Es posible reducir el tiempo de espera en las colas? [Online]; 2010. Disponible en: http://www.alumno.unam.mx/algo_leer/mayo_2_2011.pdf.
36. Maldonado IG, Salvador J, Bernal F, Orrico TSE, Flores VM, Quiroz PC, et al. Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. medigraphic. 2001: p. 9.
37. Carro Paz R, Gonzales Gómez D. Modelos de líneas de espera. Administración de las operaciones ed.: Universidad Nacional de Mar de Plata; 2012.
38. Atencio MJE. Slideshare. [Online]; 2013. Disponible en: <https://es.slideshare.net/niltonmalaga/admision-del-paciente>.
39. Ascona Briceño AR. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017. (Tesis de Posgrado). Lima: Universidad César Vallejo.
40. Silva PL, Paiva L, Bernardes V, Barduchi R, Ribeiro S. Triage in an adult emergency service: patient satisfaction. Rev Esc Enferm USP. Scielo Brasil. 2016; 50.
41. Chávez de Paz P. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2006.
42. Acosta LCB, Saturnina GDE. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un hospital nacional de Lima, 2018. Lima-Perú.
43. Trucco M. Ética y calidad en la atención médica y psiquiátrica. Scielo. 2004; 42(2).

44. Salazar V, Centeno A, Navarro J. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Gerencia Política*. 2007: p. 139.
45. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Universidad Miguel Hernández. 2000: p. 22.
46. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988; Vol. 64(No. 1): p. 12-40.
47. Cronin J, Taylor S. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*. 1992; 56(3): p. 55-68.
48. Babakus E, Mangold W. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: an empirical investigation. *Health Serv Res*. 1992;(26): p. 767-786.
49. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Ed. McGraw Hill; 2014.
50. Cohen N, Gómez G. Metodología de investigación ¿Para qué? 1st ed. Buenos Aires: Editorial Teseo; 2019.
51. Carrasco Díaz S. Metodología de la investigación científica: Editorial San Marcos; 2006.
52. Tamayo M. El proceso de la investigación científica México: LIMUSA y GRUPO NORIEGA EDITORES; 2003.
53. Chávez N. Introducción a la Investigación Educativa. 4th ed. Venezuela: Maracaibo; 2007.
54. Arias FG. El proyecto de investigación: Episteme, 6ta edición; 2012.
55. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación México: Mc Graw Hill Education; 2014.
56. Arias González L. Diseño y metodología. 1st ed. Arequipa; 2021.
57. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MdP. Metodología de la investigación. Quinta edición México: McGraw-Hil; 2010.

58. Pacheco AE. El tiempo de espera en la atención en salud. El peruano. 27 marzo 2018: p. 1.
59. Taype HW, Chucas AL, De la cruz RL, J. Teoría de las colas. Scielo Perú. 2019; vol.80.
60. Moreno A, Muñoz. Experiencia de recibir un cuidado de enfermería humanizado en un servicio de hospitalización. El arte y la ciencia del cuidado. 2002: p. Bogotá.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIÓN	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona el trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?</p> <p>Problemas Específicos: - ¿Cómo está caracterizado en lo sociodemográfico los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022? - ¿Cómo se caracteriza el trato humanizado según la percepción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: - Identificar las características sociodemográficas de los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022. - Determinar las características del trato humanizado según la percepción de los pacientes que acuden al IPRESS</p>	<p>Hipótesis General: HG_i: Existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022. HG_o: No existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas: Hi₁: Existe relación del trato humanizado con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.</p>	<p>VARIABLES INDEPENDIENTES: 1: Trato humanizado Dimensiones: - Proactividad - Apoyo emocional - Apoyo físico - Empatía</p> <p>2. Tiempo de espera Dimensiones: - Tiempo del trámite del familiar en admisión - Tiempo de espera antes de la atención - Tiempo de atención durante la consulta de emergencia</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del paciente Dimensiones:</p>	<p>Tipo de Investigación: - Según la intervención es un estudio observacional. - Según la planificación de la toma de datos, es prospectivo. - Según el número de variables de interés es de tipo analítico. - Según el número de ocasiones en que se midieron las variables, es de corte transversal.</p> <p>Nivel de Investigación:</p>	<p>Población: Todos los pacientes atendidos en el IPRESS Cochamarca realizan una proyección de acuerdo a sus registros mensuales.</p> <p>Muestra: Se considerará como la muestra el total de la población, es decir muestra censal.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Ficha de recolección de datos - Cuestionario</p>

<p>- ¿Cómo se caracteriza el tiempo de espera según la percepción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona el trato humanizado y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona el tiempo de espera y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022?</p>	<p>Cochamarca - Pasco 2022.</p> <p>- Establecer las características respecto al tiempo de espera de los pacientes que acuden al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.</p> <p>- Determinar la relación del trato humanizado y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.</p> <p>- Determinar la relación del tiempo de espera y la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.</p>	<p>Ho1: No existe relación del trato humanizado con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.</p> <p>Hi2: Existe relación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.</p> <p>Ho2: No existe relación del tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco, 2022.</p>	<p>- Fiabilidad</p> <p>- Capacidad de</p> <p>- Respuesta</p> <p>- Seguridad</p> <p>- Empatía</p> <p>- Aspectos tangibles</p>	<p>Relacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>- transversal</p>		
---	---	---	--	---	--	--

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “TRATO HUMANIZADO Y TIEMPO DE ESPERA EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA IPRESS COCHAMARCA – PASCO, 2022”

Objetivo: Determinar si existe relación del trato humanizado y el tiempo de espera con la satisfacción del paciente que acude al IPRESS Cochamarca - Pasco 2022.

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en este estudio:

He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de no participar si no lo deseo, sin que me afecte de ninguna manera.

Si su respuesta es positiva con respecto a los puntos tratados, proceda a firmar, con lo cual asiente a formar parte en la investigación

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

ANEXO 03

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Edad	▪ 18 a 25	()
	▪ 25 a 35	()
	▪ 35 a 45	()
	▪ 45 a 55	()
Sexo	▪ Masculino	()
	▪ Femenino	()
Estado civil	▪ Soltero(a)	()
	▪ Casado(a)	()
	▪ Conviviente	()
	▪ Divorciado(a)	()
	▪ Viudo(a)	()
Grado de Instrucción	▪ Analfabeta	()
	▪ Primaria	()
	▪ Sin estudios	()
	▪ Superior no universitario	()
	▪ Superior universitario	()
Cuenta con seguro de salud	▪ Si	()
	▪ No	()

ANEXO 04

CUESTIONARIOS

La presente aplicación de cuestionario tiene fines de recopilar información para el desarrollo de la investigación “TRATO HUMANIZADO Y TIEMPO DE ESPERA EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA IPRESS COCHAMARCA – PASCO, 2022”

Edad: ____ Sexo: ____ Estado civil: _____ Nivel de instrucción: _____

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Marque la respuesta con la que se identifica basándose en sus pensamientos y sentimientos del último mes. Recuerde que en este cuestionario no existe respuesta mala o buena: todas sirven. No debe omitir ninguna frase.

Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

TRATO HUMANIZADO

ITEMS	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Dimensión: Proactividad					
El personal de salud les brinda respuestas rápidas a sus consultas.					
El personal de salud le brinda instrucciones oportunas cuando acude al IPRESS Cochamarca - Pasco					
El personal de salud le informa del procedimiento que se le realizara.					
Dimensión: Apoyo emocional					
Tiene confianza en el personal de salud.					
El personal de salud le brinda tranquilidad al momento de ser atendido.					

El personal de salud muestra sus valores al momento de atenderlo.					
Dimensión: Empatía					
El personal de salud hace que se genere una relación amistosa.					
Usted siente que tiene libertad de expresión respecto a cómo se siente.					
El personal de salud muestra interés en atenderlo.					

ANEXO 05
TIEMPO DE ESPERA

ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Dimensión: Tiempo de trámites en admisión					
El personal en el área de admisión le informa el tiempo que tomará realizar sus trámites.					
El personal en el área de admisión le atiende oportunamente cuando llega al IPRESS.					
Dimensión: Tiempo de espera antes de la atención					
El personal de salud le informa el tiempo que tiene que esperar antes que sea atendido.					
El personal de salud le atiende cuando llega su turno indicado sin demoras.					
Dimensión: Tiempo de atención durante la consulta					
El personal de salud le informa el tiempo que tomará realizar su consulta.					
El personal de salud le atiende en su consulta sin contratiempos.					

ANEXO 06
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Dimensión: Fiabilidad					
El personal que labora en el IPRESS le brinda orientación adecuada.					
Recibió atención mdica de acuerdo con el horario que le programaron.					
La forma de atención que le brindan le da confianza.					
La atención recibida cumplió con su expectativa.					
Dimensión: Capacidad de Respuesta					
El personal de salud le da una respuesta eficiente ante una queja o reclamo realizado.					
El personal de salud responde de manera clara y amigable cuando pide información.					
Considera que el personal de salud está bien preparado.					
El personal que labora en el IPRESS siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.					
Dimensión: Seguridad					
El establecimiento está debidamente señalizado según las normas establecidas					
El personal de salud se comporta y muestra una actitud positiva que le da seguridad para atenderse.					
El personal que lo atendió respeta su					

privacidad mientras se atendió en el establecimiento					
El establecimiento hace uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de manera segura					
Dimensión: Empatía					
El personal de salud se muestra disponible cuando requiere atención					
El personal de salud se muestra interesado en solucionar sus problemas.					
Durante su permanencia en el establecimiento fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia.					
En todo momento de su atención fue escuchado por el personal de salud.					
Dimensión: Aspectos tangibles					
El establecimiento pone en prácticas el reglamento de higiene para un mejor servicio					
El establecimiento tiene buena iluminación					
El establecimiento cuenta con los equipos y materiales necesarios para que reciba atención adecuada					
Las áreas del establecimiento se encuentran en buen estado					

ANEXO 07

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TRATO HUMANIZADO

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politémico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Juvenal Oliveros Dávila **Especialidad:** Doctor en Administración

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Prosobilidad	1. El personal de salud les brinda respuestas rápidas a sus consultas.	4	4	4	4
	2. El personal de salud le brinda instrucciones oportunas cuando acude al IPRESS Cochamarca – Pasco.	4	3	4	3
	3. El personal de salud le informa de procedimiento que se le realizará.	4	4	4	3
Apoyo emocional	4. Tiene confianza en el personal de salud.	4	4	4	4
	5. El personal de salud le brinda tranquilidad al momento de ser atendido.	4	4	4	4
	6. El personal de salud muestra sus valores al momento de atenderlo.	4	4	4	4
Empatía	7. El personal de salud hace que se genere una relación amistosa.	4	4	4	4
	8. Usted siente que tiene libertad de expresión respecto a cómo se siente	4	4	4	4
	9. El personal de salud muestra de interés en atenderlo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TIEMPO DE ESPERA

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politémico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Juvenal Oliveros Dávila **Especialidad:** Doctor en Administración

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Tiempo de trámites en admisión	1. El personal en el área de admisión le informa el tiempo que tomara realizar sus trámites.	4	4	4	3
	2. El personal en el área de admisión le atiende oportunamente cuando llega al IPRESS.	4	4	4	4
Tiempo de espera antes de la atención	3. El personal de salud le informa el tiempo que tiene que esperar antes que sea atendido.	4	4	4	4
	4. El personal de salud le atiende cuando llega su turno indicado sin demoras.	4	4	4	4
Tiempo de atención durante la consulta	5. El personal de salud le informa el tiempo que tomara realizar su consulta.	4	4	4	4
	6. El personal de salud le atiende en su consulta sin contratiempos.	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

Observación:

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()



FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Título de la Investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Juvenal Oliveros Dávila **Especialidad:** Doctor en Administración

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	1. El personal que labora en el IPRESS le brinda orientación adecuada.	4	4	4	4
	2. Recibió atención médica de acuerdo con el horario que le programaron.	4	4	4	3
	3. La forma de atención que le brindan le da confianza.	4	4	4	4
	4. La atención recibida cumplió con su expectativa.	4	4	4	4
Capacidad de Respuesta	5. El personal de salud le da una respuesta eficiente ante una queja o reclamo realizado.	4	4	4	4
	6. El personal de salud responde de manera clara y amigable cuando pide información.	4	4	4	4
	7. Considera que el personal de salud está bien preparado.	4	4	4	4
	8. El personal que labora en el IPRESS siempre se muestra dispuesto a ayudarle.	4	4	4	4
Seguridad	9. El establecimiento está debidamente señalizado según las normas establecidas.	4	4	4	4
	10. El personal de salud se comporta u muestra una actitud positiva que le da seguridad para atenderse.	4	4	4	4
	11. El personal que lo atendió respeta su privacidad mientras se atendió en el establecimiento.	4	4	4	4
	12. El establecimiento hace uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de manera segura	4	4	4	4
Empatía	13. El personal de salud se muestra disponible cuando requiere atención	4	4	4	4
	14. El personal de salud se muestra interesado en solucionar sus problemas.	4	4	4	4
	15. Durante su permanencia en el establecimiento fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	3
	16. En todo momento de su atención fue escuchado por el personal de salud.	4	4	4	4
Aspectos tangibles	17. El establecimiento pone en prácticas el reglamento de higiene para un mejor servicio	4	4	4	4
	18. El establecimiento tiene buena iluminación	4	4	4	4
	19. El establecimiento cuenta con los equipos y materiales necesarios para que reciba atención adecuada	4	4	4	4
	20. Las áreas del establecimiento se encuentran en buen estado	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TRATO HUMANIZADO

Título de la Investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Jorge Jesus Aquino

Especialidad: Doctor en Gestión pública

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Proactividad	1. El personal de salud les brinda respuestas rápidas a sus consultas.	4	4	4	4
	2. El personal de salud le brinda instrucciones oportunas cuando acude al IPRESS Cochamarca – Pasco.	4	3	4	4
	3. El personal de salud le informa de procedimiento que se le realizara.	4	4	4	3
Apoyo emocional	4. Tiene confianza en el personal de salud.	4	4	4	4
	5. El personal de salud le brinda tranquilidad al momento de ser atendido.	4	4	4	3
	6. El personal de salud muestra sus valores al momento de atenderlo.	4	4	4	4
Empatía	7. El personal de salud hace que se genere una relación amistosa.	4	4	4	4
	8. Usted siente que tiene libertad de expresión respecto a cómo se siente	4	4	4	4
	9. El personal de salud muestra de interés en atenderlo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () No (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) No ()



FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TIEMPO DE ESPERA

Título de la Investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Jorge Jesus Aquino

Especialidad: Doctor en Gestión pública

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Tiempo de trámites en admisión	1. El personal en el área de admisión le informa el tiempo que tomara realizar sus trámites.	4	4	4	4
	2. El personal en el área de admisión le atiende oportunamente cuando llega al IPRESS.	4	4	4	4
Tiempo de espera antes de la atención	3. El personal de salud le informa el tiempo que tiene que esperar antes que sea atendido.	4	4	3	4
	4. El personal de salud le atiende cuando llega su turno indicado sin demoras.	4	4	4	4
Tiempo de atención durante la consulta	5. El personal de salud le informa el tiempo que tomara realizar su consulta.	4	4	4	4
	6. El personal de salud le atiende en su consulta sin contratiempos.	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

Observación:

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()



FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

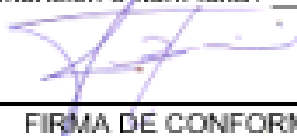
Nombre del experto: Dr. Jorge Jesus Aquino

Especialidad: Doctor en Gestión pública

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	1. El personal que labora en el IPRESS le brinda orientación adecuada.	4	4	4	4
	2. Recibió atención médica de acuerdo con el horario que le programaron.	4	4	4	4
	3. La forma de atención que le brindan le da confianza.	4	4	4	4
	4. La atención recibida cumplió con su expectativa.	4	4	4	4
Capacidad de Respuesta	5. El personal de salud le da una respuesta eficiente ante una queja o reclamo realizado.	4	4	4	4
	6. El personal de salud responde de manera clara y amigable cuando pide información.	4	4	4	4
	7. Considera que el personal de salud está bien preparado.	4	4	4	3
	8. El personal que labora en el IPRESS siempre se muestra dispuesto a ayudarle.	4	4	4	4
Seguridad	9. El establecimiento está debidamente señalizado según las normas establecidas.	4	4	4	4
	10. El personal de salud se comporta u muestra una actitud positiva que le da seguridad para atenderse.	4	4	4	4
	11. El personal que lo atendió respeta su privacidad mientras se atendió en el establecimiento.	4	4	4	4
	12. El establecimiento hace uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de manera segura	4	4	4	4
Empatía	13. El personal de salud se muestra disponible cuando requiere atención	4	4	4	4
	14. El personal de salud se muestra interesado en solucionar sus problemas.	4	4	4	4
	15. Durante su permanencia en el establecimiento fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4
	16. En todo momento de su atención fue escuchado por el personal de salud.	4	4	4	3
Aspectos tangibles	17. El establecimiento pone en prácticas el reglamento de higiene para un mejor servicio	4	4	4	4
	18. El establecimiento tiene buena iluminación	4	4	4	4
	19. El establecimiento cuenta con los equipos y materiales necesarios para que reciba atención adecuada	4	4	4	4
	20. Las áreas del establecimiento se encuentran en buen estado	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()



FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TIEMPO DE ESPERA

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

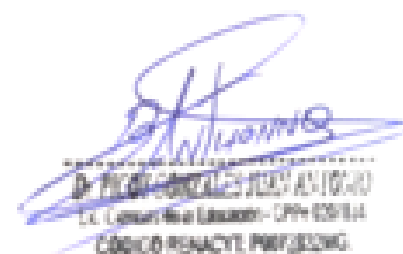
Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Picoy Gonzales, Juan Antonio Especialidad: Doctor en Ciencias de la Educación

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Tiempo de trámites en admisión	1. El personal en el área de admisión le informa el tiempo que tomara realizar sus trámites.	4	4	4	4
	2. El personal en el área de admisión le atiende oportunamente cuando llega al IPRESS.	4	4	4	3
Tiempo de espera antes de la atención	3. El personal de salud le informa el tiempo que tiene que esperar antes que sea atendido.	4	4	4	4
	4. El personal de salud le atiende cuando llega su turno indicado sin demoras.	4	4	4	3
Tiempo de atención durante la consulta	5. El personal de salud le informa el tiempo que tomara realizar su consulta.	4	4	4	4
	6. El personal de salud le atiende en su consulta sin contratiempos.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()



Dr. PICUY GONZALES JUAN ANTONIO
C.O. Consultoría Educativa - CPEE 828144
CODIGO PROFACYTE: PWFJ22010

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Picoy Gonzales, Juan Antonio Especialidad: Doctor en Ciencias de la Educación

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Fidelidad	1. El personal que labora en el IPRESS le brinda orientación adecuada.	4	4	4	4
	2. Recibió atención médica de acuerdo con el horario que le programaron.	4	4	4	4
	3. La forma de atención que le brindan le da confianza.	4	4	4	3
	4. La atención recibida cumplió con su expectativa.	4	4	3	4
Capacidad de Respuesta	5. El personal de salud le da una respuesta eficiente ante una queja o reclamo realizado.	4	4	4	4
	6. El personal de salud responde de manera clara y amigable cuando pide información.	4	4	4	4
	7. Considera que el personal de salud está bien preparado.	4	4	4	3
	8. El personal que labora en el IPRESS siempre se muestra dispuesto a ayudarle.	4	4	4	4
Seguridad	9. El establecimiento está debidamente señalizado según las normas establecidas.	4	4	4	4
	10. El personal de salud se comporta u muestra una actitud positiva que le da seguridad para atenderse.	4	4	4	4
	11. El personal que lo atendió respeta su privacidad mientras se atendió en el establecimiento.	4	4	4	4
	12. El establecimiento hace uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de manera segura	4	4	4	4
Empatía	13. El personal de salud se muestra disponible cuando requiere atención	4	4	4	4
	14. El personal de salud se muestra interesado en solucionar sus problemas.	4	4	4	4
	15. Durante su permanencia en el establecimiento fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4
	16. En todo momento de su atención fue escuchado por el personal de salud.	4	4	4	4
Aspectos tangibles	17. El establecimiento pone en prácticas el reglamento de higiene para un mejor servicio	4	4	4	4
	18. El establecimiento tiene buena iluminación	4	4	4	4
	19. El establecimiento cuenta con los equipos y materiales necesarios para que reciba atención adecuada	4	4	4	4
	20. Las áreas del establecimiento se encuentran en buen estado	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()



JUAN ANTONIO PICUY GONZALEZ
CÓDIGO PROFESIONAL: 071010
CIUDAD HUAYAN, PERÚ

VALIDACION DEL INSTRUMENTO TRATO HUMANIZADO

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Juan García Céspedes Especialidad: Doctor en Administración

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Proactividad	1. El personal de salud les brinda respuestas rápidas a sus consultas.	4	4	4	4
	2. El personal de salud le brinda instrucciones oportunas cuando acude al IPRESS Cochamarca – Pasco.	4	4	4	4
	3. El personal de salud le informa de procedimiento que se le realizará.	4	4	4	3
Apoyo emocional	4. Tiene confianza en el personal de salud.	4	4	4	4
	5. El personal de salud le brinda tranquilidad al momento de ser atendido.	4	4	4	4
	6. El personal de salud muestra sus valores al momento de atenderlo.	4	4	4	4
Empatía	7. El personal de salud hace que se genere una relación amistosa.	4	4	4	4
	8. Usted siente que tiene libertad de expresión respecto a cómo se siente	4	4	4	4
	9. El personal de salud muestra de interés en atenderlo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()



Dr. Juan García Céspedes
CLAB/1051

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TIEMPO DE ESPERA

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Juan García Céspedes Especialidad: Doctor en Administración

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Tiempo de trámites en admisión	7. El personal en el área de admisión le informa el tiempo que tomara realizar sus trámites.	4	4	4	4
	8. El personal en el área de admisión le atiende oportunamente cuando llega al IPRESS.	4	4	4	4
Tiempo de espera antes de la atención	9. El personal de salud le informa el tiempo que tiene que esperar antes que sea atendido.	4	4	4	3
	10. El personal de salud le atiende cuando llega su turno indicado sin demoras.	4	4	4	4
Tiempo de atención durante la consulta	11. El personal de salud le informa el tiempo que tomara realizar su consulta.	4	4	4	4
	12. El personal de salud le atiende en su consulta sin contratiempos.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()



Dr. Juan García Céspedes
02817207

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4 respectivamente.

Gracias por su colaboración

Nombre del experto: Dr. Juan García Céspedes Especialidad: Doctor en Administración

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	21. El personal que labora en el IPRESS le brinda orientación adecuada.	4	4	4	4
	22. Recibió atención medica de acuerdo con el horario que le programaron.	4	4	4	4
	23. La forma de atención que le brindan le da confianza.	4	4	4	3
	24. La atención recibida cumplió con su expectativa.	4	4	4	4
Capacidad de Respuesta	25. El personal de salud le da una respuesta eficiente ante una queja o reclamo realizado.	4	4	4	4
	26. El personal de salud responde de manera clara y amigable cuando pide información.	4	4	3	4
	27. Considera que el personal de salud está bien preparado.	4	4	4	4
	28. El personal que labora en el IPRESS siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	4	4	4	4
Seguridad	29. El establecimiento está debidamente señalado según las normas establecidas.	4	4	4	4
	30. El personal de salud se comporta u muestra una actitud positiva que le da seguridad para atenderse.	4	4	4	4
	31. El personal que lo atendió respeta su privacidad mientras se atendió en el establecimiento.	4	4	4	4
	32. El establecimiento hace uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de manera segura	4	4	4	4
Empatía	33. El personal de salud se muestra disponible cuando requiere atención	4	4	4	3
	34. El personal de salud se muestra interesado en solucionar sus problemas.	4	4	4	4
	35. Durante su permanencia en el establecimiento fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4
	36. En todo momento de su atención fue escuchado por el personal de salud.	4	4	4	4
Aspectos técnicos	37. El establecimiento pone en prácticas el reglamento de higiene para un mejor servicio	4	4	4	4
	38. El establecimiento tiene buena iluminación	4	4	4	4
	39. El establecimiento cuenta con los equipos y materiales necesarios para que reciba atención adecuada	4	4	4	4
	40. Las áreas del establecimiento se encuentran en buen estado	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()

Observación: _____



Dr. Juan García Céspedes
05/03/2022

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TRATO HUMANIZADO

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Jorge Romero Vela

Especialidad: Doctor en Derecho

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Proactividad	1. El personal de salud les brinda respuestas rápidas a sus consultas.	4	4	4	4
	2. El personal de salud le brinda instrucciones oportunas cuando acude al IPRESS Cochamarca – Pasco.	4	3	4	3
	3. El personal de salud le informa de procedimiento que se le realizará.	4	4	4	4
Apoyo emocional	4. Tiene confianza en el personal de salud.	4	4	3	4
	5. El personal de salud le brinda tranquilidad al momento de ser atendido.	4	4	4	4
	6. El personal de salud muestra sus valores al momento de atenderlo.	4	4	4	4
Empatía	7. El personal de salud hace que se genere una relación amistosa.	4	4	4	3
	8. Usted siente que tiene libertad de expresión respecto a cómo se siente	4	4	3	4
	9. El personal de salud muestra de interés en atenderlo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()


Firma del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TIEMPO DE ESPERA

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4 respectivamente.

Gracias por su colaboración

Nombre del experto: Dr. Jorge Romero Vela

Especialidad: Doctor en Derecho

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Tiempo de trámites en admisión	1. El personal en el área de admisión le informa el tiempo que tomara realizar sus trámites.	4	4	4	4
	2. El personal en el área de admisión le atiende oportunamente cuando llega al IPRESS.	4	4	3	4
Tiempo de espera antes de la atención	3. El personal de salud le informa el tiempo que tiene que esperar antes que sea atendido.	4	4	4	3
	4. El personal de salud le atiende cuando llega su turno indicado sin demoras.	4	4	4	3
Tiempo de atención durante la consulta	5. El personal de salud le informa el tiempo que tomara realizar su consulta.	4	4	4	4
	6. El personal de salud le atiende en su consulta sin contratiempos.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()


Firma del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Título de la investigación. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca – Pasco, 2022.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Jorge Romero Vela

Especialidad: Doctor en Derecho

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Fidelidad	1. El personal que labora en el IPRESS le brinda orientación adecuada.	4	4	4	4
	2. Recibió atención médica de acuerdo con el horario que le programaron.	4	4	4	4
	3. La forma de atención que le brindan le da confianza.	4	4	4	4
	4. La atención recibida cumplió con su expectativa.	4	4	4	4
Capacidad de Respuesta	5. El personal de salud le da una respuesta eficiente ante una queja o reclamo realizado.	4	4	3	4
	6. El personal de salud responde de manera clara y amigable cuando pide información.	4	4	4	4
	7. Considera que el personal de salud está bien preparado.	4	4	4	4
	8. El personal que labora en el IPRESS siempre se muestra dispuesto a ayudarle.	4	4	4	4
Seguridad	9. El establecimiento está debidamente señalizado según las normas establecidas.	4	4	4	4
	10. El personal de salud se comporta u muestra una actitud positiva que le da seguridad para atenderse.	4	4	4	3
	11. El personal que lo atendió respeta su privacidad mientras se atendió en el establecimiento.	4	4	4	4
	12. El establecimiento hace uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de manera segura	4	4	4	4
Empatía	13. El personal de salud se muestra disponible cuando requiere atención	4	4	4	4
	14. El personal de salud se muestra interesado en solucionar sus problemas.	4	4	4	4
	15. Durante su permanencia en el establecimiento fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	4
	16. En todo momento de su atención fue escuchado por el personal de salud.	4	4	4	4
Aspectos tangibles	17. El establecimiento pone en prácticas el reglamento de higiene para un mejor servicio	4	4	4	4
	18. El establecimiento tiene buena iluminación	4	4	4	4
	19. El establecimiento cuenta con los equipos y materiales necesarios para que reciba atención adecuada	4	4	4	3
	20. Las áreas del establecimiento se encuentran en buen estado	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____ Observación: _____

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()


Firma del experto

NOTA BIOGRÁFICA



Esteffany Luz Carhuaricra Espinoza es natural del distrito de Yanacancha, provincia Pasco, departamento Pasco, nació un 29 de enero de 1995. Sus estudios primarios los realizó en la I.E. “JOSÉ ANTONIO ENCINAS FRANCO”, los estudios de secundaria en el Colegio I.E.P. “FRANCISCO BOLOGNESI”. Ingresó a la Universidad Nacional “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” – PASCO, a la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Formación Profesional de Obstetricia, culminando en el año 2018.

Ha realizado una Maestría en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” – Huánuco y cuenta con una especialización en ALTO RIESGO OBSTÉTRICO realizados en la Universidad de Huánuco (UDH).

Se ha desempeñado en el C.S. HUARIACA – Pasco (MINSa), en el Hogar Protegido – Pasco (MINSa) y en el P.S. COCHAMARCA – Pasco (MINSa) como Obstetra Asistencial. Actualmente se desempeña como OBSTETRA en el C.M. SAN JUAN - Pasco (ESSALUD).

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día miércoles **29 DE MARZO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO
Dra. Maria del Pilar MELGAREJO FIGUEROA
Mg. Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA

Presidenta
Secretaria
Vocal

Asesor (a) de tesis: Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ (Resolución N° 02060-2022-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Esteffany Luz CARHUARICRA ESPINOZA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“TRATO HUMANIZADO Y TIEMPO DE ESPERA EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA IPRESS COCHAMARCA – PASCO, 2022”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciseis (16)
Equivalente a BUENO, por lo que se declara APROBADA
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:45 horas de 29 de marzo de 2023.

.....
PRESIDENTE

DNI N° 22486830

.....
SECRETARIO

DNI N° 22503110

.....
VOCAL

DNI N° 22474880

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0817-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

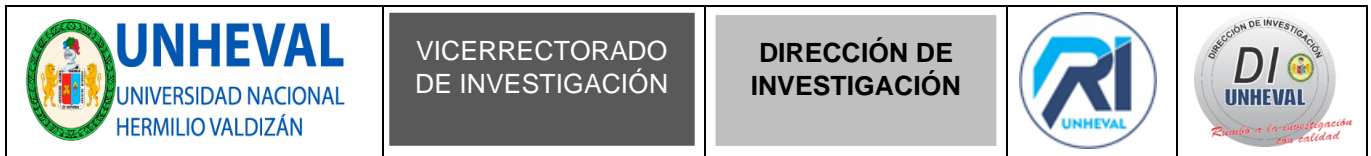
HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“TRATO HUMANIZADO Y TIEMPO DE ESPERA EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA IPRESS COCHAMARCA – PASCO, 2022”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Esteffany Luz CARHUARICRA ESPINOZA**, cuenta con un **índice de similitud del 15%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 10 de marzo de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN EN GERENCIA EN SALUD

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	CARHUARICRA ESPINOZA ESTEFFANY LUZ							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	999510209
Nro. de Documento:	73364734					Correo Electrónico:	ecarhuaricrae@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA					ORCID ID:	0000-0003-4488-252X		
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	06927959	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ROJAS BRAVO VIOLETA BENIGNA
Secretario:	MELGAREJO FIGUEROA MARIA DEL PILAR
Vocal:	DE LA MATA HUAPAYA ROSARIO DEL PILAR
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
TRATO HUMANIZADO Y TIEMPO DE ESPERA EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA IPRESS COCHAMARCA – PASCO, 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)		
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	TRATO HUMANIZADO	TIEMPO DE ESPERA	CALIDAD DE ATENCIÓN		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)		
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):			SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:					

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	CARHUARICRA ESPINOZA ESTEFFANY LUZ		Huella Digital
DNI:	73364734		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 19/04/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.