

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

---

**“Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR: Claudio Clemente, Yhon**

**ASESORA: Lazarte y Avalos, Ana Gardenia**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2026**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (  )
- Trabajo de Suficiencia Profesional (  )
- Trabajo de Investigación (  )
- Trabajo Académico (  )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (  )
- UDH (  )
- Fondos Concursables (  )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74365254

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22419815

Grado/Título: Doctor en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0002- 4296-0005

### DATOS DE LOS JURADOS:

# H

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Serna Roman, Bertha	Título de segunda especialidad profesional en enfermería en pediatría	22518726	0000-0002-8897-0129
2	Zegovia Santos, Luz Nelida	Segunda especialidad profesional de enfermería: centro quirúrgico	73325821	0000-0003-0953-3148
3	Correa Chuquiyauri, Dania Alida	título de máster en gobierno y gerencia en salud (grado de maestro)	22515697	0000-0001-9221-3721



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:30 horas del día 04 de junio del año dos mil veintiséis, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- |                                      |   |                    |
|--------------------------------------|---|--------------------|
| • LIC. ENF. BERTHA SERNA ROMAN       | - | <b>PRESIDENTE</b>  |
| • MG. LUZ NELIDA ZEGOVIA SANTOS      | - | <b>SECRETARIO</b>  |
| • MG. DANIA ALIDA CORREA CHUQUIYAURI | - | <b>VOCAL</b>       |
| • MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA   | - | <b>ACCESITARIO</b> |
| • DRA. ANA GARDENIA LAZARTE Y AVALOS | - | <b>ASESORA</b>     |

Nombrados mediante Resolución N° 1530-2026-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR FAMILIARES DE USUARIOS ATENDIDOS EN EMERGENCIA, HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO-2025"; presentado por el(la) Bachiller en Enfermería: Yhon CLAUDIO CLEMENTE, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por Unanimidad, con el calificativo cuantitativo de 18 y cualitativo de Muy bueno

Siendo las, 17:45 horas del día 4 del mes de Junio del año 2026, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
PRESIDENTE

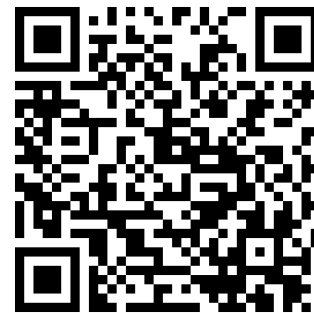
LIC. BERTHA SERNA ROMAN  
Cod. 0000-0002-8897-0129  
DNI: 22518726

  
SECRETARIO

MG. LUZ NELIDA ZEGOVIA SANTOS  
Cod. 0000-0003-0953-3148  
DNI: 73325821

  
VOCAL

MG. DANIA ALIDA CORREA CHUQUIYAURI  
Cod. 0000-0001-9221-3721  
DNI: 22515697



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: YHON CLAUDIO CLEMENTE, de la investigación titulada "TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR FAMILIARES DE USUARIOS ATENDIDOS EN EMERGENCIA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO-2025", con asesor(a) ANA GARDENIA LAZARTE Y AVALOS, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1907-2024-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 12 de marzo de 2026



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

# 47. YHON CLAUDIO CLEMENTE.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.udh.edu.pe](http://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

2

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

5%

3

[repositorio.uwiener.edu.pe](http://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

[repositorio.unac.edu.pe](http://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

1%



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## **DEDICATORIA**

Al Todopoderoso, por brindarme fortaleza y sabiduría. A mis seres queridos, por su apoyo y cariño incondicional, y por demostrarme que todo logro es posible con perseverancia. A cada uno de ustedes, dedico este logro con profundo cariño y afecto.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Todopoderoso por acompañarme cada segundo de mi vida, gracias señor por iluminar mi camino. Por ti estoy logrando mis objetivos y metas. A mis jurados revisores y mi asesora, agradezco profundamente su compromiso y paciencia para compartir sus conocimientos.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1.    PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2.    PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1.    OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.4.1.    TEÓRICA.....	16
1.4.2.    PRÁCTICA.....	16
1.4.3.    METODOLÓGICA .....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1.    INTERNACIONALES.....	19
2.1.2.    NACIONALES.....	20
2.1.3.    LOCALES.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS .....	23
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	25
2.4. HIPÓTESIS.....	28

2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	28
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	28
2.5.	VARIABLES.....	29
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	30
CAPÍTULO III.....		33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		33
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.1.1.	ENFOQUE .....	33
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL.....	33
3.1.3.	DISEÑO .....	33
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	34
3.2.1.	POBLACIÓN.....	34
3.2.2.	MUESTRA .....	35
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .37	
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	37
3.3.2.	PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS .....	41
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	42
3.4.	ASPECTOS ÉTICOS .....	43
CAPÍTULO IV.....		45
RESULTADOS.....		45
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	45
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	55
CAPÍTULO V.....		60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		60
5.1.	CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	60
CONCLUSIONES .....		63
RECOMENDACIONES.....		64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		65
ANEXOS.....		72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	45
Tabla 2. Tiempo de espera por ítems percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	47
Tabla 3. Tiempo de espera por dimensiones percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	49
Tabla 4. Tiempo de espera en general percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	50
Tabla 5. Satisfacción por ítems percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	51
Tabla 6. Satisfacción por dimensiones percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	53
Tabla 7. Satisfacción en general percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	54
Tabla 8. Relación entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	55
Tabla 9. Relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	56
Tabla 10. Relación entre el tiempo de espera antes de la atención y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	57

Tabla 11. Relación entre el tiempo de espera durante la atención y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025 .....	58
Tabla 12. Relación entre el tiempo de espera y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.....	59

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	73
ANEXO 2 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	77
ANEXO 3 CUESTIONARIO DE TIEMPO DE ESPERA .....	78
ANEXO 4 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.....	80
ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN.....	82
ANEXO 6 DOCUMENTOS DE PERMISO .....	87
ANEXO 7 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	89
ANEXO 8 BASE DE DATOS.....	92

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción percibida por los familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025. **Métodos:** el estudio fue de enfoque cuantitativo, prospectivo, observacional, analítico, transversal y diseño correlacional. La muestra fue de 262 familiares de los pacientes atendidos en urgencias, muestreo no probabilístico por conveniencia. Como técnica se utilizó la encuesta, un cuestionario para tiempo de espera y otro para satisfacción; En la evaluación estadística se recurrió a la prueba de chi-cuadrado ( $\chi^2$ ). Se respetaron los principios éticos de confidencialidad, autonomía y consentimiento informado. **Resultados:** La mayoría de los encuestados reportó tiempos de espera más de 20 minutos seguida de 10 a 20 min de igual forma se encontró en todas las dimensiones estudiadas que la espera fue más de 20 minutos. En cuanto a satisfacción, predominó un nivel medio, seguido de un nivel bajo. El análisis inferencial evidenció una relación significativa entre el tiempo de espera en triaje, admisión, antes de la atención médica y durante la atención de emergencia con la satisfacción del familiar. De manera global, se confirmó una relación significativamente entre el tiempo de espera y la satisfacción percibida ( $\chi^2 = 31,280$  y  $p = 0,000$ ). **Conclusión:** El tiempo de espera se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.

**Palabras clave:** Tiempo de espera, usuarios, satisfacción, Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, encuesta SERVQUAL de satisfacción. (Fuente: DeCS-Bireme).

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between waiting time and the perceived satisfaction of family members of users treated in the emergency department at Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital, Huánuco-2025. **Methods:** The study had a quantitative, prospective, observational, analytical, and cross-sectional approach with a correlational design. The sample consisted of 262 family members of patients treated in the emergency department, selected through non-probabilistic convenience sampling. The survey technique was used, with one questionnaire for waiting time and another for satisfaction. For statistical analysis, the chi-square test ( $\chi^2$ ) was applied. The ethical principles of confidentiality, autonomy, and informed consent were respected. **Results:** Most respondents reported waiting times of more than 20 minutes, followed by waits between 10 and 20 minutes; similarly, across all dimensions studied, waiting times were found to exceed 20 minutes. Regarding satisfaction, a medium level predominated, followed by a low level. Inferential analysis showed a significant relationship between waiting time at triage, admission, before medical care, and during emergency care with the family member's satisfaction. Overall, a significant relationship between waiting time and perceived satisfaction was confirmed ( $\chi^2 = 31.280$ ,  $p = 0.000$ ). **Conclusion:** Waiting time is significantly related to the satisfaction perceived by family members of users treated in the emergency department at Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital, Huánuco-2025.

**Keywords:** Waiting time, users, satisfaction, Hermilio Valdizán Hospital Huánuco, SERVQUAL satisfaction survey. (Source: DeCS-Bireme).

## INTRODUCCIÓN

Los retrasos en la atención dentro de las áreas de emergencia se han convertido en un problema recurrente en las instituciones de salud, especialmente en contextos donde la demanda supera la capacidad operativa. Esta situación genera incomodidad, preocupación y, en muchos casos, insatisfacción en los usuarios y sus acompañantes, quienes esperan una atención rápida ante problemas de salud que consideran urgentes. En el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco (HRHVM-HCO), esta realidad se manifiesta en tiempos prolongados como en triaje, admisión y atención directa, situación que podría afectar de forma importante la apreciación que los usuarios tienen respecto al área de urgencias. Dado que la satisfacción es un factor determinante en la calidad, por ello, es necesario evaluar de qué manera los tiempos de espera repercuten en la experiencia de los familiares que acuden a emergencia.

El estudio se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia.

El presente trabajo se basó en un enfoque cuantitativo, prospectivo, observacional, analítico, transversal y diseño correlacional, utilizando encuestas aplicadas a familiares de usuarios que acudieron al servicio durante la recolección de datos.

El estudio de tesis se organiza de la siguiente manera: el primer capítulo presenta la descripción del problema, formulación del problema, objetivos, justificación, limitaciones y la viabilidad; el Capítulo II describe el marco teórico el mismo que contiene antecedentes, bases teóricas, conceptuales, hipótesis, variables y la operacionalización; en el tercer Capítulo detalla la metodología empleada, el tipo de investigación, población, la muestra, técnicas e instrumentos y aspectos éticos; en el cuarto Capítulo se muestra los hallazgos obtenidos mediante el análisis estadístico; el Capítulo V desarrolla la contrastación, conclusiones y recomendaciones; y finalizando con las referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El tiempo de espera se refiere al lapso entre el ingreso del usuario al área de emergencia y el momento en que recibe atención médica <sup>(1)</sup>. Por otro lado, la satisfacción percibida representa la opinión y experiencia de los familiares respecto al servicio brindado, considerando factores como la atención, la comunicación, el ambiente y principalmente la rapidez en la atención <sup>(2)</sup>.

En la actualidad, se observa con frecuencia que en los servicios de emergencia hospitalaria se presentan demoras significativas en la atención, lo que genera una insatisfacción tanto en los pacientes como en sus familiares <sup>(1)</sup>. En el HRHVM-HCO, estas situaciones se manifiestan a través de quejas verbales, malestar emocional y actitudes negativas de los familiares hacia el personal sanitario, reflejando una insatisfacción del servicio brindado.

La insatisfacción representa un problema crítico, ya que refleja la percepción negativa sobre la calidad del servicio recibido. En el HRHVM-HCO, esta situación se manifiesta principalmente a través de quejas relacionadas con la poca información recibida sobre la condición del paciente, escasa comunicación por parte del personal asistencial, y la percepción de una atención poco empático durante la espera. Estos factores generan insatisfacción en los pacientes y en sus familiares, disminuyendo la valoración positiva del servicio recibido <sup>(3)</sup>.

En Inglaterra, los datos de 2024 señalan que más de 1.15 millones de personas esperaron más de 12 horas en servicios de urgencias y la satisfacción fue muy baja: solo alrededor del 12 % de los encuestados expresó estar satisfecha con ellas, lo que refleja una crisis de percepción en el servicio <sup>(4)</sup>.

Así mismo un meta análisis internacional que incluyó estudios de Malasia, China, Etiopía y Nigeria realizado en Indonesia en 2024 sobre: “la influencia del tiempo de espera en la satisfacción del paciente”. encontró que períodos prolongados de espera reducen significativamente la satisfacción del paciente <sup>(5)</sup>. Toda esta problemática afecta directamente la apreciación que los usuarios tienen respecto al servicio brindado.

En Perú según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) <sup>(6)</sup> entre 2014 y 2016, se han observado tiempos de espera moderados para recibir atención médica, 60 minutos en 2014, y aumentó a 75 minutos en 2015 y 2016. Durante ese período, la satisfacción fue del 70 % en 2014, 74 % en 2015 y 73 % en 2016. Estos datos revelan que, incluso cuando la mayoría de usuarios manifestaron estar satisfechos, un tiempo de espera prolongado es el problema más frecuente reportado y se asocia inversamente con la satisfacción.

En Huánuco, aunque se han identificado mejoras en infraestructura y personal, persisten reportes de demoras prolongadas en emergencias del HRHVM-HCO. En un estudio registrada en el 2014, considerando a 115 pacientes que acudieron al área de emergencia, se concluyó que la satisfacción global respecto a aspectos clave como cortesía, trato, tiempo de espera y reconocimiento de las necesidades del paciente fue negativa, señalando que no existe una adecuada satisfacción de los usuarios atendidos en emergencia del HRHVM-HCO <sup>(7)</sup>.

Estas problemáticas tienen causas múltiples. Entre ellas destaca la demanda de atención elevada, que muchas veces supera la capacidad instalada del hospital, con casos no urgentes y la falta de un sistema de referencia eficaz. A ello se añade la limitada disponibilidad de recursos humanos, especialmente en turnos críticos, lo que genera sobrecarga laboral, demoras en la atención y menor interacción con los familiares <sup>(8)</sup>.

Además, influye la deficiente organización del flujo de atención, como trámites administrativos lentos y retrasos en la entrega de resultados médicos. Otro factor clave es la baja interacción entre los trabajadores sanitarios y los

familiares, quienes suelen desconocer el estado del paciente o el tiempo estimado de espera, lo que genera la insatisfacción del servicio brindado <sup>(9)</sup>.

En el HRHVM-HCO, estas problemáticas se acentúan por factores como el déficit de infraestructura adecuada, limitaciones en la disponibilidad de camas hospitalarias, demoras en la referencia a otras áreas y una falta de seguimiento continuo sobre la apreciación de los usuarios y sus familias <sup>(3)</sup>.

Las consecuencias que conlleva son diversas: un incremento del estrés, ansiedad y frustración en los familiares, generando un ambiente tenso que dificulta la interacción y el trato con el personal sanitario. Esta situación repercute negativamente en la percepción de calidad del servicio, afectando la credibilidad institucional y provocando una disminución en la intención de regresar o recomendar el hospital, Además, una atención percibida como lenta o deficiente puede desencadenar conflictos, reclamos formales, pérdida de credibilidad institucional y menor adherencia a los tratamientos indicados <sup>(9)</sup>.

Por otro lado, el personal asistencial también resulta perjudicado: la acumulación de quejas y el ambiente de presión constante pueden generar desmotivación, agotamiento emocional y deterioro en la calidad de atención brindada <sup>(6)</sup>.

Frente a este panorama, resulta necesario implementar estrategias orientadas a mejorar la gestión del tiempo en emergencias, como la clasificación efectiva mediante triaje, la capacitación continua de los trabajadores asistenciales y la mejora en la comunicación con los familiares <sup>(10)</sup>.

En virtud de lo expuesto, se desarrolló la presente investigación, planteándose las preguntas que se presentan a continuación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- 1) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia?
- 2) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia?
- 3) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera antes de la atención médica y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia?
- 4) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera durante la atención de emergencia y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Identificar la relación entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

- 2) Analizar la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia
- 3) Conocer la relación entre el tiempo de espera antes de la atención médica y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia
- 4) Identificar la relación entre el tiempo de espera durante la atención de emergencia y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. TEÓRICA**

Como resultado de la limitada disponibilidad de investigaciones específicas sobre la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción percibida por los familiares de usuarios atendidos en emergencia, esta investigación se justifica en comprender de qué manera dichos factores influyen en la valoración que se tiene sobre la calidad del cuidado. La investigación permitió emplear marcos conceptuales pertinentes para analizar las variables estudiadas, entre ellos la Teoría desarrollada por Hildegard Peplau sobre las Relaciones Interpersonales, que subraya la relevancia de mantener una interacción efectiva y un vínculo adecuado entre el trabajador asistencial y el familiar, así como la Teoría de Jean Watson, que destaca que el cuidado comprende más que procedimientos clínicos, incorporando la esfera emocional, espiritual y la relación interpersonal del individuo. De manera similar, el estudio contribuyó a ampliar el conocimiento científico sobre las variables analizadas, fortaleciendo la base teórica existente y aportando un marco de referencia útil para próximos estudios relacionados.

##### **1.4.2. PRÁCTICA**

Esta investigación se enmarca en el área de promoción de la salud y prevención de enfermedades, porque permitió identificar de manera

objetiva cómo el tiempo de espera influye en la satisfacción, aspecto frecuentemente descuidado en la gestión hospitalaria. Al centrarse en el área de emergencia del HRHVM-HCO, el estudio proporcionó datos concretos sobre los factores que generan insatisfacción, lo que fue útil para mejorar los procesos de atención, organización del triaje y tiempos de atención brindados por el personal sanitario. Asimismo, su resultado sirvió de guía para diseñar estrategias de intervención centradas en el usuario y su familia, además, sus hallazgos podrán ser utilizados por directivos y autoridades para reducir la brecha entre la demanda asistencial y la disponibilidad de recursos del sistema sanitario local para brindar una respuesta adecuada.

### **1.4.3. METODOLÓGICA**

Esta justificación se basó en el uso de instrumentos confiables: cuestionario del tiempo de espera, elaborado por Gavilanez en 2021, y otro para evaluar la satisfacción, validado por Minsa. Cada instrumento pasó por un procedimiento de validación, lo que les otorga confiabilidad para ser utilizados en este estudio. Estos instrumentos permitieron identificar específicamente los aspectos deficientes dentro del establecimiento de salud que generan insatisfacción al usuario, facilitando la formulación de propuestas de mejora. Además, servirán como marco de referencia para estudios posteriores orientadas a la implementación de estrategias que promuevan un mejoramiento integral en la atención al paciente, buscando alcanzar un reconocimiento social máximo para los profesionales asistenciales y su labor en el cuidado del paciente.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

- **Dificultad para aplicar los instrumentos en momentos críticos**, como traslados, emergencias graves o situaciones clínicas que impidan interrumpir a los familiares.

## **SOLUCIÓN**

- Se establecieron horarios flexibles para la aplicación de la encuesta, de manera que el instrumento se aplique cuando los familiares estén en condiciones de responder con calma.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente tesis desarrollada fue viable debido al respaldo del personal, presupuesto y logística requerido para ejecutar la investigación y asegurar su culminación. Respecto a los costos relacionados con el estudio, fueron asumidos por el autor, ajustándose a los costos y cantidades reales establecidos para cada rubro. Asimismo, se dispuso de la colaboración de las autoridades pertinentes para recopilar la información de la unidad de estudio.

En cuanto a los recursos humanos, se recibió el respaldo adecuado a lo largo de todo el desarrollo de la investigación, incluyendo la asesoría, jueces expertos encargados de validar los instrumentos, así como personal para recolectar, codificar, tabular, procesar y analizar los datos.

En cuanto a los recursos materiales, los insumos y cubrir los gastos previstos en el presupuesto del proyecto de investigación, fueron cubiertos por el investigador.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. INTERNACIONALES

En Nairobi (Kenia), en el 2024, Seif et al. <sup>(11)</sup>. Elaboraron una investigación titulada: “La percepción de los tiempos de espera en la satisfacción y la atención del paciente: un estudio transversal en una institución de atención médica terciaria en Kenia”. En su estudio encontraron que el 51.1 % esperó entre 31 a 60 minutos, mientras que un 25.4 % esperó más de una hora antes de ser atendido por un médico. A pesar de estas demoras, el 75.3 % expresaron satisfacción con el tiempo de espera, y un 71.7 % manifestaron estar dispuestos a recomendar el hospital a familiares o regresar en caso de necesitar atención. Llegó a la conclusión que el tiempo de espera se asocia significativamente con la satisfacción.

Este estudio refuerza el uso de un enfoque prospectivo y transversal con cuestionarios estructurados. Asimismo, aportará como un antecedente en el marco teórico.

En Surakarta (Indonesia), en el 2023, Levi y Bhisma <sup>(5)</sup>. Elaboraron una investigación sobre: “La influencia del tiempo de espera en la satisfacción del paciente: un metanálisis”. En su investigación identificaron que mayores tiempos de espera se relaciona con una menor satisfacción por parte del paciente ( $p < 0,001$ ), lo que implica que quienes esperan más del umbral recomendado tienen más de un 50 % menos probabilidad de reportar satisfacción respecto a los tiempos de espera que aquellos con esperas cortas. concluyó que el tiempo prolongado de espera reduce la satisfacción y es estadísticamente significativo.

Este antecedente internacional aporta evidencia útil sobre la relación entre tiempos de espera prolongados e insatisfacción,

respaldada por una muestra multicitada representativa, asimismo este estudio servirá como marco comparativo.

En Ecuador, en el 2021, Gavilanez <sup>(12)</sup>. Elaboró un estudio titulado: “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021”. En su investigación encontró respecto al tiempo de espera el 67.2 % poco aceptable; el 31.5 % inaceptable y el 1.3 % aceptable. Respecto a sus dimensiones el 59,0 % inaceptable en la dimensión admisión, el 59,3 % poco aceptable en tiempo de espera durante la atención y el 48,9 % en triaje. En cuanto a satisfacción del usuario halló en un 56,5 % una satisfacción alta y el 39,7 % un nivel medio de satisfacción. En sus dimensiones encontró que en mayor porcentaje de usuarios satisfechos respecto a aspectos tangibles (54,3 %), y en menor porcentaje muy satisfechos en la dimensión de empatía (13 %). Concluyó que el tiempo de espera no guarda relación con la satisfacción, lo que sugiere que, en este caso, dicha satisfacción está influenciada por factores ajenos.

Este estudio aportó para la discusión y sirvió como modelo para la elaboración de los instrumentos.

### **2.1.2. NACIONALES**

En Lima, en el 2024, Rodríguez <sup>(13)</sup>. Ejecutó un estudio sobre: “Tiempo de espera y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia en un hospital de Lima 2024”. En los hallazgos encontró que el 71.3 % de los usuarios calificó el tiempo de espera como inadecuado, mientras que solo el 15 % lo percibió como adecuado; en cuanto a la satisfacción, el 11.3 % manifestó estar insatisfecho, mientras que el 75 % se sintió medianamente satisfecho. Concluyó que se evidencia correlación fuerte y significativa entre ambas variables ( $p < 0.001$ ).

Este antecedente aportó metodológicamente a esta investigación: Al contar con un enfoque correlacional claro y una medida estadística significativa y fortaleció la justificación del diseño metodológico.

En Lima, en el 2023, Minaya <sup>(14)</sup>. Ejecutó un estudio sobre: “Calidad del tiempo de espera y la satisfacción de atención de pacientes en un establecimiento de salud en Lima 2023”. En los hallazgos se identificó una correlación elevada entre las unidades de estudio, reflejada en un valor estadístico de Spearman. Concluyó que guardan asociación significativa entre ambas variables estudiadas.

Este antecedente contribuye fundamento para discusión y mejoras: Este estudio respalda la importancia de mejorar los tiempos de espera como medida clave para incrementar la satisfacción.

En Lima, en el 2023, Quispe <sup>(15)</sup>. Ejecutó un estudio sobre: “Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023”. En sus resultados encontró: respecto a tiempo de espera el 61 % de usuarios encuestados manifestaron un nivel aceptable. Mientras que en niveles poco aceptables se encuentran el 39 %. en cuanto a sus dimensiones en mayor porcentaje resaltó la dimensión admisión (65,9 %). Respecto a la satisfacción encontró que el 92.8 % manifestaron sentirse satisfechos en un nivel alto; en sus dimensiones en mayor porcentaje resaltó la empatía con un 93,6 % en nivel alto. En la relación de variables halló una correlación baja pero positiva entre las variables estudiadas ( $r = 0,286$ ;  $p = 0,000$ ). El estudio concluyó que, al optimizar los tiempos de espera, también se incrementa la percepción de satisfacción.

Este antecedente permitió hacer comparaciones valiosas que enriquecerán la discusión de los hallazgos actuales.

### **2.1.3. LOCALES**

En Tingo María, en el 2024, Laveriano <sup>(16)</sup>. Desarrolló una investigación titulada sobre: “Tiempo de espera que influye en la calidad de atención a pacientes de emergencias del Hospital de Tingo María 2024”. En los resultados halló que la mayoría de pacientes 81,16 % experimentó tiempos de espera adecuados y que las dimensiones de

calidad de atención como capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles encontró niveles regulares, en la relación de variables encontró una correlación altamente significativa entre el tiempo de espera y la calidad de atención ( $p < 0,005$ ) en todas las dimensiones. Finalmente concluyó que el tiempo de espera si influye en la calidad de atención.

Este estudio sirvió para el análisis y contrastación de los resultados en la discusión.

En Cochamarca, 2022, Carhuaricra <sup>(17)</sup>. Elaboró un estudio sobre: “Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la IPRESS Cochamarca-Pasco, 2022”. En los resultados halló respecto a las características del trato humano, en todas las dimensiones casi siempre el personal muestra su proactividad. Al análisis inferencial se relacionan ambas variables con valor de ( $p = 0,000$  y  $r = 0.945$ ). Concluyó que tanto el trato humanizado como el tiempo de espera se relacionan directamente con la satisfacción del paciente.

Esta investigación proporcionó un antecedente importante en el ámbito regional incluido en el marco teórico, el cual aportó sustento para el análisis y contraste de los resultados.

En Huánuco, en el 2021, Avila et al. <sup>(3)</sup>. Ejecutaron una investigación titulada: “Tiempo de espera y satisfacción de atención de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Público Huánuco, 2021”. Los hallazgos indican que el 62 % de los usuarios se declararon insatisfechos, mientras que el 38 % expresaron satisfacción. En cuanto al tiempo de espera, el 50 % lo calificó como largo, el 34 % como moderado y el 16 % como corto. Se identificó una correlación significativa entre ambas variables ( $\chi^2 = 5.763$ ;  $p = 0.056$ ). concluyó que existe correlación significativa entre las dos variables.

Este estudio ayudó a reforzar la metodología al utilizar métodos similares, asimismo sirvió como guía para elaborar los instrumentos de investigación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. TEORÍA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE HILDEGARD PEPLAU**

Esta teoría se basa en el cuidado de las personas, destacando la importancia de establecer y mantener una relación sólida entre la enfermera y el paciente <sup>(18)</sup>.

Así mismo resalta la relevancia del vínculo entre la enfermera y el paciente, considerándolo un proceso interpersonal profundo y terapéutico. En su análisis, aborda cuatro experiencias psicobiológicas que conducen a los usuarios a responder de manera constructiva o destructiva ante la necesidad, la frustración, el conflicto y la ansiedad. Según Peplau, este vínculo se desarrolla en 4 fases: “orientación, identificación, explotación y resolución” <sup>(19)</sup>.

La relación interpersonal entre el paciente y la enfermera atraviesa cuatro fases, reflejando cambios tanto en el vínculo como en los roles que la enfermera asume. Este proceso tiene como objetivo fundamental satisfacer las necesidades del paciente y lograr la solución del problema <sup>(20)</sup>.

Así mismo, esta relación que se desarrolla entre el enfermero(a) y el paciente, reconoce que la comunicación y el acompañamiento influyen directamente en la percepción de la atención recibida. En este estudio, esta teoría resulta pertinente porque explica cómo las experiencias durante el tiempo de espera afectan la satisfacción percibida <sup>(21)</sup>.

En este sentido, la teoría de Peplau aporta un marco para comprender que la satisfacción no está determinada sólo por la cantidad de minutos u horas que dure la espera, sino de cómo el personal de

salud gestiona la comunicación, el acompañamiento emocional y la atención a las necesidades de información de los familiares <sup>(22)</sup>.

### **2.2.2. TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON**

Dicha teoría se centra en el cuidado directo y humanizado de las personas, especialmente de los pacientes hospitalizados. Desarrollada entre 1975 y 1979, su objetivo fue transformar un paradigma técnico hacia otro enfocado en la atención centrada en el ser humano <sup>(23)</sup>.

Watson <sup>(24)</sup> enfatiza que el cuidado humanizado es esencial y constituye un acto fundamental del ser humano, basado en la relación con el paciente como respuesta a su llamado. Este enfoque estructurado busca satisfacer las necesidades humanas con el fin de promover, mantener o recuperar la salud. Ante la posibilidad de que las reorganizaciones administrativas de los sistemas de salud lleven a una atención menos humanizada, Watson resalta la importancia de recuperar nuevamente los componentes espirituales, humanos y transpersonales en la atención clínica, la gestión administrativa, la docencia y la investigación, comprometiendo al personal de enfermería a priorizar estos valores en su labor.

En el contexto del presente estudio, esta teoría se relaciona directamente con la manera en que el personal de enfermería interactúa con los familiares de los pacientes durante el tiempo de espera en el servicio de emergencia. Una atención basada en el cuidado humano implica brindar información oportuna, mostrar interés genuino y ofrecer apoyo emocional, lo que contribuye a reducir la ansiedad y mejorar la percepción de satisfacción, aun cuando las intervenciones médicas no sean inmediatas. Así, la teoría de Watson respalda la idea de que la calidad del cuidado se refleja también en las experiencias vividas durante el tiempo de espera <sup>(25)</sup>.

### **2.2.3. EL MODELO DE SERVQUAL**

Este modelo permite valorar la satisfacción de los pacientes según la calidad del servicio recibido, comparando lo que esperan con lo que finalmente perciben. El Ministerio de Salud, a través de su documento técnico "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo", propone un método para estandarizar y valorar la satisfacción de los pacientes en los establecimientos de salud y los servicios de apoyo que ofrecen <sup>(26)</sup>. Este instrumento se estructura en múltiples dimensiones, que facilitan una evaluación integral de la experiencia del usuario.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. TIEMPO DE ESPERA**

El tiempo de espera se define como "el intervalo entre la llegada del usuario al establecimiento de salud y el momento en que recibe atención médica" <sup>(27)</sup>.

Según Pashanate y Pinedo <sup>(28)</sup>, se refiere al lapso que el usuario permanece esperando en una fila antes de ser atendido por el personal de salud.

Pacheco <sup>(29)</sup>, especialista en salud pública, indica que la duración de la espera depende principalmente de la gestión administrativa y organización del establecimiento, más que de la atención médica directa.

Según la Norma Técnica de los Servicios de Emergencia MINSA (NT-042-MINSA/DGSP-V.01) <sup>(30)</sup>, el estándar establece que los pacientes clasificados en Prioridad 1 deben ser atendidos de manera inmediata, en Prioridad 2 en un tiempo menor o igual a 10 minutos, y en Prioridad 3 en un tiempo menor o igual a 20 minutos. En el contexto del presente estudio, este indicador resulta fundamental para valorar la percepción de los familiares de los pacientes atendidos en el HRHVM-HCO, dado que el cumplimiento o incumplimiento de dichos tiempos

influye directamente en la satisfacción o insatisfacción experimentados durante la atención en emergencia.

#### **2.3.1.1. DIMENSIONES DE TIEMPO DE ESPERA**

- **Tiempo de espera en triaje:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) <sup>(31)</sup>. Se refiere al tiempo desde el ingreso al área de triaje hasta la evaluación inmediata y la atención adecuada, incluye la valoración del tiempo designado para esta etapa.
- **Tiempo de espera en admisión:** Corresponde al proceso de registro y creación de la historia clínica, donde se registra a cada usuario que acude en busca de atención al servicio de emergencia <sup>(32)</sup>.
- **Tiempo de espera antes de la atención médica:** Es el tiempo que transcurre mientras el usuario espera su turno para recibir atención. Este espacio debe cumplir con condiciones básicas como iluminación, ventilación, comodidad y medios de apoyo audiovisual. Asimismo, es necesario disponer de un número adecuado de asientos para evitar que los usuarios tengan que permanecer de pie, paneles informativos sobre salud y servicios higiénicos en óptimas condiciones <sup>(33)</sup>.
- **Tiempo de espera durante la atención de emergencia:** Según Ascona-Briceño <sup>(34)</sup>, se trata del tiempo que dura la prestación del servicio médico en emergencias. Tanto un tiempo excesivamente corto como uno excesivamente prolongado son indicadores de problemas en la calidad y gestión sanitaria.

#### **2.3.2. SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN**

Se define como el grado en que la atención sanitaria y los resultados en la salud coinciden con las perspectivas de los pacientes. Es una apreciación basada en la percepción individual respecto a las

condiciones físicas del entorno y las características del servicio recibido<sup>(35)</sup>.

Según Donabedian, pionero en calidad en salud, define a la satisfacción como: “la valoración que hacen los pacientes sobre la atención recibida, en función de sus expectativas previas y de la interacción con el personal de salud”<sup>(36)</sup>.

En el contexto de los pacientes en emergencia, la satisfacción no depende únicamente de los resultados clínicos del paciente, sino también del trato recibido, la información adecuada y la disminución de la incertidumbre durante la espera<sup>(37)</sup>.

### 2.3.2.1. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

- **Fiabilidad:** Es la capacidad de mantener un desempeño estable y preciso en la prestación del servicio prometido. Esto implica que el servicio se realice correctamente desde el primer momento, que los registros sean exactos y que los procedimientos designados se cumplan según lo establecido<sup>(38)</sup>.
- **Capacidad de respuesta:** La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como: “la capacidad del sistema para atender las expectativas legítimas de la población en aspectos no clínicos de la atención médica”<sup>(39)</sup>. Esto incluye el trato que reciben las personas. Por ejemplo, si reciben una atención rápida, digna y respetuosa y el entorno en donde se les atiende.
- **Empatía:** Según Parasuraman et al.<sup>(40)</sup>. La empatía se define como la atención individualizada que la organización brinda a sus usuarios, mostrando comprensión de sus necesidades específicas y disposición a tratarlos con amabilidad y cuidado. Esta dimensión refleja la habilidad del personal sanitario para comprender y asumir la perspectiva del paciente o sus

familiares y responder a sus preocupaciones de manera humana y cercana.

- **Seguridad:** Mide la confianza que genera el personal de salud a través de su actitud profesional, demostrando conocimientos, respeto por la privacidad, trato amable y destrezas comunicativas que inspiran confianza en los usuarios <sup>(41)</sup>.
- **Aspectos tangibles:** Incluyen los aspectos materiales percibidos por los usuarios, entre ellos la presentación de las áreas, los equipos disponibles, los medios de información, la limpieza y el confort general del espacio <sup>(28)</sup>.

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

**HI:** El tiempo de espera se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.

**HO:** El tiempo de espera no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.

### 2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

**HI<sub>1</sub>:** El tiempo de espera en triaje se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

**HO<sub>1</sub>:** El tiempo de espera en triaje no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

**HI<sub>2</sub>:** El tiempo de espera en admisión se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

**HO<sub>2</sub>:** El tiempo de espera en admisión no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

**HI<sub>3</sub>:** El tiempo de espera antes de la atención médica se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

**HO<sub>3</sub>:** El tiempo de espera antes de la atención médica no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

**HI<sub>4</sub>:** El tiempo de espera durante la atención de emergencia se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

**HO<sub>4</sub>:** El tiempo de espera durante la atención de emergencia no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

## **2.5. VARIABLES**

**2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE:** Satisfacción

**2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE:** Tiempo de espera

### **2.5.3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

- Edad
- Grado de estudio
- Procedencia
- Estado civil

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE							
Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo de variable	Indicador	Valor	Escala de medición	Instrumento
<b>Tiempo de espera</b>	Tiempo que un paciente espera desde el momento que ingresa a emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán hasta ser atendido por el personal de salud. Está dimensionado por: tiempo de espera en triaje, en admisión, antes de la atención y tiempo de espera durante la atención (30).	Tiempo de espera en triaje	Cualitativa	-Tiempo de espera antes de ingresar a triaje - Tiempo de espera para tomar las funciones vitales -Tiempo de espera para asignar la prioridad			
		Tiempo de espera en admisión	Cualitativa	-Tiempo de espera para el registro en admisión - Apertura de la historia clínica	• Menos de 10 min		
		Tiempo de espera antes de la atención médica	Cualitativa	-Tiempo transcurrido antes de recibir atención del médico.	• De 10 a 20 min • Más de 20 min	Ordinal	Cuestionario de tiempo de espera
		Tiempo de espera durante la atención de emergencia	Cualitativa	-Tiempo de espera para el examen físico -Tiempo de espera para el diagnóstico -Tiempo de espera para la administración de medicamentos u otro procedimiento			

VARIABLE DEPENDIENTE							
Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo de variable	Indicador	Valor	Escala de medición	Instrumento
<b>Satisfacción</b>	Se evalúa la satisfacción de los pacientes respecto a la atención brindada en el servicio de emergencia, mediante el uso de una Encuesta Servqual modificada. Asignando un valor final de satisfacción baja, media y alta <sup>(42)</sup> .	Fiabilidad	Cualitativa	-Atención inmediata -Atención prioritaria -Atención por parte de médicos y personal de enfermería -Atención comunicativa -Atención por orden de llegada	- Satisfacción baja 22 - 51 puntos  -Satisfacción media 52 - 81puntos  - Satisfacción alta 82 – 110 puntos	Ordinal	Encuesta Servqual
		Capacidad de respuesta	Cualitativa	-Atención rápida en admisión -Atención rápida en laboratorio -Atención rápida para tomar exámenes -Atención rápida en farmacia			
		Seguridad	Cualitativa	-Atención y explicación del personal de salud -Respeto a la privacidad -Atención de calidad -Confianza y seguridad en la atención			
		Empatía	Cualitativa	-Trato con respeto -Interés en el estado de salud -Explicación clara del estado de salud del paciente -Explicación sobre los procedimientos realizados -Explicación de indicaciones y diagnóstico médico			
		Aspectos tangibles	Cualitativa	-Señalización adecuada -Personal que orienta -Materiales y equipos adecuados -Ambientes limpios y adecuados para la atención			

VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN							
Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo de variable	Indicador	Valores	Escala de medición	Instrumento
<b>Características sociodemográficas</b>	Conjunto de características biológicas, sociales, y culturales de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco <sup>(43)</sup> .	Edad	Cuantitativa	Años	Años	Razón	Guía de entrevista
		Grado de estudio	Categórica	Nivel de estudio más alto que ha cursado.	- Primaria incompleta - Primaria completa - Secundaria incompleta - Secundaria completa - Superior	Nominal	
		Procedencia	Categórica	Lugar de donde vino	-Rural -Urbano marginal -Urbano		
		Estado civil	Categoría	Situación civil	-Soltera(o) -Conviviente -Casada(o) -Divorciada(o) -Viuda(o)	Nominal	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La tesis desarrollada fue de tipo prospectivo, según el tiempo de estudio. Ya que corresponde al tiempo futuro y los datos fueron recolectados de fuentes primarias.

Observacional, según la intervención del investigador. Porque no se manipularon las variables, solamente se observó tal como ocurre.

Transversal, según la cantidad de medición de variables. Ya que las variables fueron medidas en un solo periodo de tiempo, espacio y momento.

Analítico, según la cantidad de variables a estudiar, pues se estudió dos variables, con el fin de buscar la relación.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Enfoque cuantitativo no experimental ya que se utilizó el análisis descriptivo para la presentación de los resultados y métodos inferenciales para el análisis de las hipótesis.

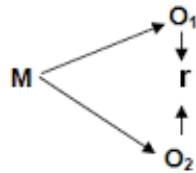
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

La investigación fue de nivel relacional en el cual se analizó la relación entre ambas variables en estudio.

##### **3.1.3. DISEÑO**

La tesis desarrollada se estructuró bajo un diseño correlacional, tal como se detalla en el esquema.

**Dónde:**



**M:** muestra

**O<sub>1</sub>:** observación de tiempo de espera

**O<sub>2</sub>:** observación de satisfacción

**r:** relación entre ambas variables

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Se tomó como población a la totalidad de pacientes que ingresaron al área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco. realizando una proyección según sus registros mensuales es de 823.

**N° de ingresos de usuarios en el área de urgencias del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, consolidado del mes de mayo, junio y julio del 2025.**

MES	mayo	junio	julio	PROMEDIO
<b>TOTAL DE ATENCIONES</b>	817	789	863	<b>823</b>

Fuente: área de admisión del servicio de emergencia del "HRHVM" 2025

#### a) Criterios de inclusión

- Familiares de los pacientes mayores de edad
- Acepten colaborar voluntariamente en el estudio
- Familiar o acompañante que sabe leer y escribir.

#### b) Criterios de exclusión

- Usuarios menores de edad.
- Usuarios que no aceptaron participar de manera voluntaria en el estudio
- Paciente, familiar o acompañante que no sabe leer y escribir.

### **c) Criterios de eliminación**

- Se eliminaron las encuestas de los usuarios que no completaron todas las preguntas formuladas en los cuestionarios.
- Se eliminaron las encuestas de los usuarios que marcaron más de dos opciones de respuesta.

### **d) Ubicación espacial**

La investigación se desarrolló en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, provincia y departamento de Huánuco.

El servicio de emergencia es la dependencia hospitalaria encargada de proporcionar atención médico-quirúrgica inmediata y eficaz a personas que se encuentran, de manera súbita, en peligro inminente de muerte o con alteraciones graves y/o permanentes en su estado de salud <sup>(44)</sup>.

El área de emergencia del HRHVM-HCO, cuenta con un área de emergencia moderna, está diseñada para responder eficazmente a situaciones críticas y mejorar la atención a pacientes urgentes.

### **e) Ubicación temporal**

La investigación se desarrolló de abril a diciembre del año 2025.

## **3.2.2. MUESTRA**

### **a) Tamaño de muestra**

Se calculó a través de la fórmula de poblaciones finitas considerando una población de 823. A continuación, se muestra la fórmula que nos permitió hallar la muestra exacta.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

<b>Z</b>	95 %	1.96	n =	3.8416	0.5	0.5	823
<b>P</b>	50 %	0.5		0.0025	(822) +	3.8416	0.5 0.5
<b>Q</b>	50 %	0.5					
<b>E</b>	5 %	0.05					
<b>N</b>	<b>823</b>		n =	3.8416	0.25	823	
<b>n</b>	?			0.0025	(822) +	3.8416	0.25
			n =	<u>790.4092</u>			
				2.055 + 0.9604			
			n =	<u>790.4092</u>			
				3.0154			
			<b>n =</b>	<b>262.1242</b>			

Por lo tanto, la muestra final estuvo constituida por 262 pacientes que acudieron al área de emergencias.

#### **b) Unidad de análisis**

Familiar de los pacientes atendidos en emergencia del HRHVM-HCO.

#### **c) Marco muestral**

Número de ingresos de usuarios en el área de urgencias del HRHVM-HCO, según el consolidado del mes de mayo, junio y julio del 2025.

#### **d) Tipo de muestreo**

Muestreo no probabilístico por conveniencia

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

##### a) Técnicas

Entrevista y la encuesta

##### b) Instrumentos de recolección

---

<b>Ficha técnica N°1</b>	
<b>Nombre</b>	Guía de entrevista de características sociodemográficas
<b>Técnica</b>	Entrevista
<b>Autor.</b>	Elaboración propia
<b>Objetivo</b>	Conocer cada característica sociodemográfica de los usuarios que acuden al área de emergencias del Hospital Hermilio Valdizán.
<b>Estructura del instrumento</b>	Está compuesta por 5 dimensiones relacionados a la edad, sexo, procedencia, estado civil y grado de estudio. Cada una de ellas contiene alternativas para marcar con incisos.
<b>Momento de aplicación</b>	La encuesta fue aplicada presencialmente
<b>Tiempo de aplicación</b>	3 a 5 min por cada usuario

---

<b>Ficha técnica N°2</b>	
<b>Nombre</b>	Cuestionario de tiempo de espera
<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Autor.</b>	Gavilanes (2021) <sup>(45)</sup> adaptado por el autor
<b>Objetivo</b>	Identificar la duración del tiempo de espera previo a la atención médica en el área de emergencia.
<b>Estructura del instrumento</b>	<p><b>Está estructurada por 4 dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera en triaje</li> <li>• Tiempo de espera en admisión</li> <li>• Tiempo de espera antes de la atención médica</li> <li>• Tiempo de espera durante la atención de emergencia</li> </ul> <p>Con un total de 9 ítems cada una de ellas con alternativas para marcar.</p>
<b>Codificación de respuestas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 10 min (1)</li> <li>• De 10 a 20 min (2)</li> <li>• Más de 20 min (3)</li> </ul>
<b>Baremación general</b>	<p><b>Tiempo de espera general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 10 min = 9 a 14 pts.</li> <li>• De 10 a 20 min = 15 a 20 pts.</li> <li>• Más de 20 min = 21 a 27 pts.</li> </ul>
<b>Momento de aplicación</b>	La encuesta fue aplicada presencialmente
<b>Tiempo de aplicación</b>	5 a 10 min por cada usuario

<b>Ficha técnica N°3</b>	
<b>Nombre</b>	Encuesta SERVQUAL de satisfacción
<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Autor</b>	Parasuraman, adaptada por el ministerio de salud (2011) <sup>(46)</sup> .
<b>Objetivo</b>	Identificar las causas que generan insatisfacción en los usuarios en relación con la atención brindada.
<b>Estructura del instrumento</b>	<p><b>Está estructurada por 5 dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul> <p>Con un total de 22 ítems con alternativas para marcar.</p>
<b>Codificación de respuestas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca (1)</li> <li>• Casi nunca (2)</li> <li>• A veces (3)</li> <li>• Casi Siempre (4)</li> <li>• Siempre (5)</li> </ul>
<b>Baremación general</b>	<p><b>Satisfacción general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción baja = 22 -51 puntos</li> <li>• Satisfacción media = 52 -81 puntos</li> <li>• Satisfacción alta = 82 - 110 puntos</li> </ul>
<b>Momento de aplicación</b>	La encuesta fue aplicada presencialmente
<b>Tiempo de aplicación</b>	5 a 15 min por cada usuario

### c) Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición

- **Validación cualitativa**

Se llevó a cabo la validación de contenido mediante la evaluación de 5 jueces expertos, quienes revisaron de manera metodológica cada uno de los ítems de los instrumentos antes de su aplicación: el cuestionario de tiempo de espera y la encuesta SERVQUAL de satisfacción.

<b>Experto validador</b>	<b>Cuestionario de Tiempo de espera</b>	<b>Encuesta SERVQUAL de satisfacción</b>
Mg. Percy Rodríguez Retiz	Aplicable	Aplicable
LIC. David Barrueta Santillan	Aplicable	Aplicable
Mg. Diza Berrios Esteban	Aplicable	Aplicable
Mg. Roger Antonio Rios Cieza	Aplicable	Aplicable
Mg. Ana Suarez Salas	Aplicable	Aplicable

- **Confiabilidad del instrumento**

- **Cuestionario de Tiempo de espera**

Se aplicó la prueba piloto a 26 usuarios que acudieron al servicio de emergencias del HRHVM-HCO durante el periodo de recolección, y fueron ajenos a la muestra en estudio. El análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.78, indicando que la consistencia interna del instrumento es apropiada y se considera de aceptable a buena.

- **Encuesta SERVQUAL de satisfacción**

Para la validez cuantitativa del instrumento encuesta SERVQUAL de satisfacción, se realizó una prueba piloto aplicada a 26 familiares de los pacientes del servicio de urgencias, Posteriormente, se evaluó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,8 lo que indica que la

consistencia interna del instrumento es buena y adecuada para la investigación.

#### **d) Recolección de datos**

- **Solicitud de autorización:** Se remitió una solicitud a la mesa de partes del HRHVM-HCO solicitando autorización para la recolección de datos del estudio.
- **Preparación para la investigación:** Se adquirieron los materiales necesarios y se capacitaron a los encargados de llevar a cabo la aplicación de los instrumentos.
- **Ejecución del trabajo de campo:** La recopilación de datos se desarrolló en el área de emergencia, aplicando los instrumentos a los familiares de los pacientes atendidos, hasta completar la muestra requerida.
- **Periodo de recolección:** El proceso se ejecutó entre el mes de octubre y noviembre de 2025.
- **Análisis de datos:** Los datos recopilados fueron procesados utilizando el software SPSS versión 25 para la elaboración de tablas descriptivas e inferenciales.
- **Informe final:** A partir de los resultados obtenidos se realizó la redacción del informe final.

### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

#### **a) Control de calidad de datos**

Se realizó un control de calidad revisando cada cuestionario para verificar su completitud, coherencia y legibilidad. Se descartaron los instrumentos con información incompleta o inconsistencias.

## **b) Codificación de datos**

Los datos obtenidos fueron organizados y convertidos en valores numéricos mediante una matriz de codificación, asignando códigos a cada pregunta y categoría de respuesta. Esto permitió facilitar el registro, manejo y posterior análisis estadístico.

## **c) Procesamiento de datos**

La información codificada fue ingresada en una base de datos digital y procesada mediante un software estadístico SPSS versión 25 para Windows. Se aplicó estadística descriptiva para resumir las características de las variables y estadística inferencial para contrastar las hipótesis planteadas.

## **d) Presentación de datos**

Los hallazgos fueron organizados y presentados mediante tablas según normas Vancouver 2024. La presentación se realizó de forma clara y ordenada, permitiendo interpretar adecuadamente los hallazgos del estudio.

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

#### **a) Análisis descriptivo**

Se empleó la estadística descriptiva. Se halló solo frecuencia y porcentaje, para describir cada una de las variables.

#### **b) Análisis inferencial**

- **Planteamiento de las hipótesis**

Se formularon la hipótesis nula ( $H_0$ ), que establece que no existe relación significativa entre las variables en estudio, y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), que plantea la existencia de una relación significativa entre ellas.

- **Selección del nivel de significancia**

Se adoptó un nivel de significancia menor al 5 % ( $p \leq 0.05$ ), como criterio estadístico para la aceptación o rechazo de las hipótesis formuladas en el estudio.

- **Elección de la prueba estadística**

Para evaluar la relación entre las variables cualitativas del estudio se empleó la prueba estadística no paramétrica de chi-cuadrado ( $\chi^2$ ).

- **Cálculo del valor estadístico y del p-valor**

Se procesaron los datos en un software estadístico para obtener el estadístico  $\chi^2$  y su correspondiente p-valor. Este valor permitió evaluar la evidencia estadística respecto a las hipótesis planteadas.

- **Toma de decisión e interpretación**

Finalmente, se comparó el p-valor con el nivel de significancia. Si  $p \leq 0.05$ , se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

### **3.4. ASPECTOS ÉTICOS**

La tesis cumplió con los principios éticos establecidos en las normas nacionales emitidas por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Se garantizó que la participación de los familiares de los usuarios sea voluntaria, previa firma del consentimiento informado, el cual explicó los objetivos del estudio.

- **Beneficencia:** Se procuró generar beneficios a través del estudio, aportando información que contribuya a mejorar el nivel de calidad del servicio brindado en el área de emergencia.

- **No maleficencia:** Se garantizó que la participación en la investigación no cause daños físicos, psicológicos y sociales a los participantes. El estudio no implicó procedimientos invasivos ni riesgos.
- **Justicia:** Todos los familiares de los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión fueron considerados para participar, sin discriminación por sexo, edad, religión, condición socioeconómica u otro factor.
- **Autonomía:** Se respetó la decisión voluntaria de los participantes mediante la firma del consentimiento informado, asegurando que comprendan los objetivos, riesgos y beneficios del estudio, así como su derecho a retirarse en cualquier momento.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de los familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Características sociodemográficas	n = 262	
	fi	%
<b>Grupo etario</b>		
Jóvenes (18 – 29 años)	78	29,8
Adultos (30 – 59)	165	63,0
Adultos mayores (60 a más)	19	7,3
<b>Sexo</b>		
Femenino	146	55,7
Masculino	116	44,3
<b>Procedencia</b>		
Rural	76	29,0
Urbano marginal	95	36,3
Urbano	91	34,7
<b>Estado civil</b>		
Casada (o)	49	18,7
Conviviente	131	50,0
Viuda(o)	10	3,8
Divorciada(o)	11	4,2
Soltero (a)	61	23,3
<b>Grado de estudio</b>		
Superior	40	15,3
Secundaria completa	124	47,3
Secundaria incompleta	57	21,8
Primaria completa	32	12,2
Primaria incompleta	9	3,4

Respecto a las características sociodemográficas de la población estudiada, se encontró lo siguiente: en cuanto a la edad, la mayor proporción de participantes se ubica en la etapa de vida adulta, mientras que un porcentaje menor corresponde a la etapa de vida joven. Con relación al género, predominó el sexo femenino. En cuanto a la procedencia, la mayoría de los sujetos provienen de zonas urbano-marginales y una menor proporción

de zonas rurales. Respecto al estado civil, la mayor parte de los participantes son convivientes, seguidos de casados(as). Finalmente, respecto al grado de estudio, la mayor parte de usuarios cuenta con secundaria completa, seguido de secundaria incompleta, mientras que un porcentaje reducido presenta primaria incompleta.

**Tabla 2.** Tiempo de espera por ítems percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Tiempo de espera por ítems	n = 262	
	fi	%
<b>Tiempo de espera antes de ingresar a triaje</b>		
Menos de 10 min	67	25,6
De 10 a 20 min	122	46,6
Más de 20 min	73	27,9
<b>Tiempo de espera para tomar las funciones vitales</b>		
Menos de 10 min	62	23,7
De 10 a 20 min	99	37,8
Más de 20 min	101	38,5
<b>Tiempo de espera para asignar la prioridad</b>		
Menos de 10 min	81	30,9
De 10 a 20 min	98	37,4
Más de 20 min	83	31,7
<b>Tiempo de espera para el registro en admisión</b>		
Menos de 10 min	32	12,2
De 10 a 20 min	83	31,7
Más de 20 min	147	56,1
<b>Tiempo de espera para la apertura de la historia clínica</b>		
Menos de 10 min	48	18,3
De 10 a 20 min	68	26,0
Más de 20 min	146	55,7
<b>Tiempo de espera hasta ser atendido por el médico</b>		
Menos de 10 min	45	17,2
De 10 a 20 min	82	31,3
Más de 20 min	135	51,5
<b>Tiempo de espera para el examen físico</b>		
Menos de 10 min	85	32,4
De 10 a 20 min	108	41,2
Más de 20 min	69	26,3
<b>Tiempo de espera para el diagnóstico</b>		
Menos de 10 min	63	24,0
De 10 a 20 min	104	39,7
Más de 20 min	95	36,3
<b>Tiempo de espera para la administración de medicamentos u otro procedimiento</b>		
Menos de 10 min	55	21,0
De 10 a 20 min	111	42,4
Más de 20 min	95	36,6

Al evaluar el tiempo de espera por ítems se halló que, en la mayor parte de los ítems analizados los familiares percibieron tiempos de espera de 10 a 20 minutos, seguidas de más de 20 minutos. Las mayores demoras se observaron en los procesos administrativos, especialmente en el registro en admisión (56,1 %) esperó más de 20 min y en la apertura de la historia clínica (55,7 %). Por otro lado, los ítems con mejores tiempos fueron el tiempo de espera para el examen físico y para asignar la prioridad, donde una mayor proporción de usuarios fue atendida en menos de 10 minutos.

**Tabla 3.** Tiempo de espera por dimensiones percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Tiempo de espera por dimensiones	n = 262	
	fi	%
<b>Tiempo de espera en triaje</b>		
Menos de 10 min	44	16,8
De 10 a 20 min	108	41,2
Más de 20 min	110	42,0
<b>Tiempo de espera en admisión</b>		
Menos de 10 min	44	16,8
De 10 a 20 min	107	40,8
Más de 20 min	111	42,4
<b>Tiempo de espera antes de la atención médica</b>		
Menos de 10 min	45	17,2
De 10 a 20 min	82	31,3
Más de 20 min	135	51,5
<b>Tiempo de espera durante la atención de emergencia</b>		
Menos de 10 min	35	13,4
De 10 a 20 min	106	40,5
Más de 20 min	121	46,2

En la evaluación por dimensiones se observa que, en todas las dimensiones evaluadas los tiempos de espera fueron más de 20 minutos, en mayor porcentaje fue los tiempos de espera antes de la atención médica donde más de la mitad de familiares 51,5 % indicó esperar más de 20 minutos. Por otro lado, en menor proporción solo el 13,4 % de familiares manifestaron que el tiempo de espera es menos de 10 minutos y fue en la dimensión durante la atención de emergencia. En conjunto, los resultados reflejan que el mayor porcentaje de familiares experimentó esperas largas a moderadas en todas las dimensiones.

**Tabla 4.** Tiempo de espera en general percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Tiempo de espera en general	n = 262	
	fi	%
Menos de 10 min	34	13,0
De 10 a 20 min	105	40,1
Más de 20 min	123	46,9

Respecto al tiempo de espera de manera global. Los hallazgos reflejan que el tiempo de espera percibido por los familiares es prolongado. Casi la mitad de los encuestados (46,9 %) indicó haber esperado más de 20 minutos, mientras que un 40,1 % experimentó un tiempo de espera de 10 a 20 minutos. Solo una minoría (13,0 %) señaló tiempos menores a 10 minutos. En síntesis, el tiempo de espera tiende a ser elevado para la mayoría de usuarios.

**Tabla 5.** Satisfacción por ítems percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Satisfacción por ítems	n = 262									
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Atención inmediata en el servicio de emergencia sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa	42	16,0	79	30,2	79	30,2	40	15,3	22	8,4
Atención prioritaria	40	15,3	63	24,0	71	27,1	61	23,3	27	10,3
Atención por parte de médicos y personal de enfermería	35	13,4	57	21,8	31	11,8	43	16,4	96	36,6
Atención comunicativa	34	13,0	68	26,0	48	18,3	42	16,0	70	26,7
Atención por orden de llegada y la enfermedad sin importar la condición socio-económica	34	13,0	64	24,4	45	17,2	84	32,1	35	13,4
Atención rápida en admisión	47	17,9	57	21,8	81	30,9	44	16,8	33	12,6
Atención rápida en laboratorio de emergencia	46	17,6	74	28,2	77	29,4	34	13,0	31	11,8
Atención rápida para tomar exámenes	41	15,6	75	28,6	33	12,6	50	19,1	63	24,0
Atención rápida en farmacia	49	18,7	79	30,2	73	27,9	26	9,9	35	13,4
El médico brinda el tiempo necesario para resolver dudas sobre el problema de salud	36	13,7	73	27,9	52	19,8	49	18,7	52	19,8
Respeto a la privacidad del paciente durante la atención	0	0,0	21	8,0	63	24,0	45	17,2	133	50,8
Atención de calidad	37	14,1	57	21,8	55	21,0	54	20,6	59	22,5
El personal de salud brinda confianza y seguridad durante la atención	38	14,5	48	18,3	27	10,3	44	16,8	105	40,1
El personal de emergencia trata con amabilidad, respeto y paciencia	54	20,6	67	25,6	67	25,6	37	14,1	37	14,1
El personal de emergencia muestra interés en solucionar los problemas de salud durante la atención	42	16,0	62	23,7	49	18,7	31	11,8	78	29,8
Se comprende la explicación brindada sobre el problema de salud o resultado de la atención	40	15,3	75	28,6	52	19,8	32	12,2	63	24,0
Se comprende la explicación sobre los procedimientos o análisis realizados	43	16,4	72	27,5	47	17,9	30	11,5	70	26,7
Se comprende la explicación sobre el tratamiento recibido, incluyendo medicamentos, dosis y efectos adversos	48	18,3	73	27,9	59	22,5	31	11,8	51	19,5
Señalización adecuada	50	19,1	80	30,5	48	18,3	45	17,2	39	14,9
El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes	33	12,6	99	37,8	61	23,3	23	8,8	46	17,6

El servicio de emergencia dispone de equipos y materiales necesarios para la atención	27	10,3	73	27,9	57	21,8	40	15,3	65	24,8
Los ambientes del servicio de emergencia se mantienen limpios y cómodos	39	14,9	88	33,6	50	19,1	47	17,9	38	14,5

---

Al evaluar la satisfacción por ítems los hallazgos muestran que, en la mayoría de los ítems evaluados, predominan las categorías intermedias, especialmente casi nunca y a veces, lo que evidencia que la satisfacción de los familiares tiende a ser baja a media en varios aspectos del servicio. En contraste, algunos de los ítems peor evaluados corresponden a la rapidez en la capacidad de respuesta, como en admisión, laboratorio, farmacia y exámenes radiológicos, donde predominan las respuestas casi nunca y a veces.

**Tabla 6.** Satisfacción por dimensiones percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Satisfacción por dimensiones	n = 262	
	fi	%
<b>Fiabilidad</b>		
Satisfacción baja	65	24,8
Satisfacción media	121	46,2
Satisfacción alta	76	29,0
<b>Capacidad de respuesta</b>		
Satisfacción baja	93	35,5
Satisfacción media	133	50,8
Satisfacción alta	36	13,7
<b>Seguridad</b>		
Satisfacción baja	53	20,2
Satisfacción media	97	37,0
Satisfacción alta	112	42,7
<b>Empatía</b>		
Satisfacción baja	93	35,5
Satisfacción media	86	32,8
Satisfacción alta	83	31,7
<b>Aspectos tangibles</b>		
Satisfacción baja	93	35,5
Satisfacción media	119	45,4
Satisfacción alta	50	19,1

Respecto a la satisfacción por dimensiones se hallaron niveles medios de satisfacción en la mayoría de las dimensiones evaluadas. La capacidad de respuesta destaca con el mayor porcentaje (50,8 %) de satisfacción media seguida de baja, y solo el 13,7 % de satisfacción alta. Mientras que la dimensión seguridad destaca como la mejor valorada, con una proporción de 42,7 % de usuarios con una satisfacción alta seguida de media. La fiabilidad, empatía y los aspectos tangibles muestran una percepción de satisfacción media a baja.

**Tabla 7.** Satisfacción en general percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Satisfacción en general	n = 262	
	fi	%
Satisfacción baja	97	37,0
Satisfacción media	110	42,0
Satisfacción alta	55	21,0

En relación con la satisfacción en general, se halló que el mayor porcentaje de los familiares evaluados percibieron un nivel de satisfacción media (42,0 %), seguida de una proporción considerable de satisfacción baja (37,0 %), y solo el 21,0 % manifiesta una satisfacción alta.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Tabla 8.** Relación entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Herminio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Tiempo de espera en triaje	Satisfacción						Prueba de chi-cuadrado $\chi^2$	Valor (p)
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	N	%	N	%	N	%		
Menos de 10 min	13	5,0	17	6,5	14	5,3	20,407	0,000
De 10 a 20 min	29	11,1	60	22,9	19	7,3		
Más de 20 min	55	21,0	33	12,3	22	8,4		

En la tabla 8. Se muestran la relación de tiempo de espera en triaje con la satisfacción. El análisis mediante la prueba Chi-cuadrado arrojó un valor de  $\chi^2 = 20,407$  y un  $p = 0,000$ , cifra inferior al nivel de significancia establecido ( $p < 0,05$ ). Esto demuestra que existe una relación significativa entre ambas variables. Por ello, se confirma la hipótesis de investigación y se descarta la hipótesis nula.

**Tabla 9.** Relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Tiempo de espera en admisión	Satisfacción						Prueba de chi-cuadrado $\chi^2$	Valor (p)
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	N	%	N	%	N	%		
Menos de 10 min	11	4,2	19	7,3	14	5,3		
De 10 a 20 min	28	10,7	57	21,8	22	8,4	22,007	0,000
Más de 20 min	58	22,1	34	13,0	19	7,3		

En la tabla 9. Se muestran la relación del tiempo de espera en admisión y la satisfacción en la población estudiada. La aplicación de la prueba de Chi-cuadrado arrojó un valor de  $\chi^2 = 22,007$  y un valor  $p = 0,000$ , lo cual evidencia una asociación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción percibida por los familiares. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, confirmándose que el tiempo de espera en admisión se relaciona de manera significativa con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia.

**Tabla 10.** Relación entre el tiempo de espera antes de la atención y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Tiempo de espera antes de la atención médica	Satisfacción						Prueba de chi-cuadrado $\chi^2$	Valor (p)
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	N	%	N	%	N	%		
Menos de 10 min	9	3,4	19	7,3	17	6,5	25,940	0,000
De 10 a 20 min	21	8,0	39	14,9	22	8,4		
Más de 20 min	67	25,6	52	19,8	16	6,1		

En la tabla 10. Se muestran la relación de tiempo de espera en la dimensión antes de la atención con la satisfacción. Al emplear la prueba estadística de Chi-cuadrado se evidencia un valor  $\chi^2 = 25,940$  con un valor  $p = 0,000$ , esto demuestra que ambas variables están relacionadas significativamente. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

**Tabla 11.** Relación entre el tiempo de espera durante la atención y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Tiempo de espera durante la atención de emergencia	Satisfacción						Prueba de chi-cuadrado $\chi^2$	Valor (p)
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	N	%	N	%	N	%		
Menos de 10 min	6	2,3	17	6,5	12	4,6	16,803	0,002
De 10 a 20 min	32	12,2	52	19,8	22	8,4		
Más de 20 min	59	22,5	41	15,6	21	8,0		

En la tabla 11. Se evidencia la relación entre el tiempo de espera durante la atención y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia. Aplicando la prueba estadística de Chi-cuadrado se halló un valor de  $\chi^2 = 16,803$  y un valor  $p = 0,002$ , esto demuestra la presencia de una asociación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera durante la atención y la satisfacción percibida por los familiares. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

**Tabla 12.** Relación entre el tiempo de espera y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025

Tiempo de espera	Satisfacción						Prueba de chi-cuadrado $\chi^2$	Valor (p)
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta			
	N	%	N	%	N	%		
Menos de 10 min	7	2,7	16	6,1	11	4,2	31,280	0,000
De 10 a 20 min	23	8,8	56	21,4	26	9,9		
Más de 20 min	67	25,6	38	14,5	18	6,9		

La tabla 12 muestra la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción. Se observa que, en el grupo con el tiempo de espera menos de 10 minutos, el 6,1 % presentaron satisfacción media seguida de 4,2 % que presentaron satisfacción alta. En los familiares con tiempo de espera de 10 a 20 minutos, el 21,4 % manifestó satisfacción media y el 9,9 % satisfacción alta. Finalmente, quienes experimentaron un tiempo de espera más de 20 minutos, el 25,6 % reportaron satisfacción baja seguida de 14,5 % de satisfacción media y solo el 6,9 % de satisfacción alta.

En la prueba de Chi-cuadrado se obtuvo un valor de  $\chi^2 = 31,280$  y un valor  $p=0,000$ , el cual es inferior al nivel de significancia establecido ( $p < 0.05$ ). Esto indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción percibida por los familiares. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio se evaluó la relación entre el tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025, donde se encontró relación estadísticamente significativa. Es decir, el tiempo de espera para la atención fue más de 20 minutos en un 46,9 %. Y en cuanto a la satisfacción el 42,0 % manifestaron una satisfacción media seguida de baja. Según las dimensiones se halló relación estadísticamente significativa en todas las dimensiones: tiempo de espera en triaje, tiempo de espera en admisión, tiempo de espera antes de la atención médica, tiempo de espera durante la atención de emergencia.

Al respecto Rodríguez <sup>(13)</sup>. Halló resultados similares encontró que la mayor proporción de pacientes percibió como inaceptable el tiempo de espera y mostró una satisfacción media, resultados que coinciden con los hallazgos del presente estudio, donde también se observó que a mayor tiempo de espera se asocia con niveles bajos de satisfacción. La correlación significativa encontrada por dicho autor ( $p < 0.001$ ) respalda la relación estadísticamente significativa identificada en esta investigación.

El estudio de Quispe <sup>(15)</sup> mostró que más de la mitad de usuarios percibió como aceptable el tiempo de espera es decir un menor tiempo y reportó altos niveles de satisfacción, Encontrándose además una relación débil pero estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Tales hallazgos contrastan con los obtenidos en el presente estudio, donde los tiempos de espera fueron más de 20 minutos y se asociaron a niveles bajos o medios de satisfacción.

Al respecto Guevara realizó una investigación con el fin de determinar la relación del tiempo de espera con la satisfacción de los usuarios en el servicio

de emergencia. Donde encontró resultados similares al presente estudio. En su estudio llegó a la conclusión que “si existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario ( $p = 0,033$ )” <sup>(47)</sup> Asimismo, El mayor porcentaje de usuarios reportaron que los tiempos de espera son muy inaceptables. Y respecto a la satisfacción manifestaron insatisfacción en una proporción significativa.

En cambio, el estudio de Gavilanez <sup>(12)</sup>, realizado en Ecuador, mostró resultados diferentes a los de esta investigación, pues no encontró una relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Aunque la mayoría calificó los tiempos de espera como poco aceptables o inaceptables especialmente en admisión y, en menor medida, en atención y triaje, más de la mitad de los usuarios manifestó una satisfacción alta. Estos hallazgos evidencian que, en ese contexto, el tiempo de espera no influyó de manera determinante en la percepción de satisfacción.

Por otro lado, hallazgos encontrados por Macías <sup>(48)</sup> en su estudio realizado en Guayaquil (Ecuador) con el fin de determinar la influencia de tiempo de espera y satisfacción del usuario guardan relación con el presente estudio. En su investigación concluyó que existe asociación entre las variables. Calificando que el 80 % de usuarios manifestaron un nivel alto de tiempo de espera para la atención igualmente según sus dimensiones alcanzó un porcentaje significativo. Asimismo, el mayor porcentaje de usuarios manifestaron insatisfacción.

Mientras que Cruz <sup>(49)</sup> en su estudio encontró resultados que contradicen a los hallazgos encontrados. Su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del tiempo de espera con la satisfacción. Llegó a la conclusión que el tiempo de espera prolongado influye de manera negativa en la satisfacción. Del mismo modo respecto a satisfacción halló una satisfacción regular seguida de una satisfacción mala, en cuanto a los tiempos de espera fueron muy aceptables en un porcentaje significativo.

En este sentido, la fortaleza principal del estudio radica en que se evaluó la totalidad de la muestra, compuesta por los familiares de los usuarios

atendidos en el área de urgencias. Asimismo, se destaca la activa participación y compromiso de los usuarios encuestados, quienes completaron íntegramente los instrumentos utilizados, como el cuestionario validado por Gavilanes y la Encuesta SERVQUAL de satisfacción adaptada por el Ministerio de Salud. Estos cuestionarios fueron previamente validados por jueces expertos, garantizando una medición adecuada de las variables y respaldando la solidez de los hallazgos encontrados.

Respecto a las limitaciones, se presentaron retrasos debido al tiempo prolongado que tomó la respuesta a la solicitud de autorización por parte del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, lo que generó demoras en el inicio y ejecución del estudio.

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, Se llegaron a las conclusiones que se muestran a continuación:

Respecto al tiempo de espera en general con la satisfacción de la población estudiada. Se encontró que existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia ( $\chi^2 = 31.437$  y  $p = 0,000$ ).

1. Al identificar la relación entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción. Se halló relación entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia ( $\chi^2 = 20,407$  y  $p = 0,000$ ).
2. Al analizar la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción. Los hallazgos afirman que existe relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción ( $\chi^2 = 22,007$  y  $p = 0,000$ ), concluyendo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis alternativa.
3. Al relacionar el tiempo de espera antes de la atención médica con la satisfacción de la muestra estudiada. Se evidencia relación entre ambos factores ( $\chi^2 = 25,940$  y  $p = 0,000$ ). Por lo tanto, se concluye que el tiempo de espera antes de la atención médica se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia.
4. Al identificar la relación del tiempo de espera durante la atención de emergencia con la satisfacción. Se concluye que el tiempo de espera durante la atención de emergencia se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia ( $\chi^2 = 16,803$  y  $p = 0,002$ ).

## **RECOMENDACIONES**

### **A la directora del HRHVM-HCO**

- Optimizar los procedimientos administrativos en admisión, con el fin de disminuir los tiempos prolongados identificados en esta área, los cuales impactan negativamente en la percepción del usuario.
- Fortalecer la organización del proceso de triaje y asignación de prioridades implementando estrategias que permitan reducir los tiempos de espera.

### **A los profesionales de la salud**

- Fortalecer la comunicación con los pacientes y sus familiares, promoviendo una interacción clara, empática y oportuna que contribuya a reducir la incertidumbre y mejorar la percepción de la calidad del servicio.
- Continuar capacitándose y empoderándose en brindar un trato digno a los pacientes para reducir los tiempos prolongados de espera y la percepción de la satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chalco F. Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de Salud de Lima–2023 [Internet]. Lima: Norbet Wiener; 2023 [consultado el 18 de julio de 2025]. Disponible en: <http://surl.li/dwiusm>
2. Pérez-Ruiz CR. Satisfacción del usuario y su relación con el tiempo de espera para la atención de su salud en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo en el Año 2018 [Internet]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2018 [consultado el 23 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25430>
3. Avila-David LS, Llanos-Nacion B, Mariano-Godoy k. Tiempo de espera y satisfacción de atención de usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del hospital Público Huánuco 2021 [Internet]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2024 [consultado el 3 de junio de 2025]. Disponible en: <https://n9.cl/kgbkl>
4. Mcontyre D, Chow. CK. El tiempo de espera como indicador de la presión sobre los servicios de salud una revisión narrativa. PubMed [Internet]. 2020 [consultado el 23 de octubre de 2024];57(4): 5-8: Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32349581>
5. Rismawati NL, Murti B. La influencia del tiempo de espera en la satisfacción del paciente un metanálisis. ICPH [Internet]. 2023 [consultado el 3 de octubre de 2024];8(01):89-89. Disponible en: <https://theicph.com/index.php/icph/article/view/2476>
6. Murillo JP, Bellido-Boza L, Huamani-Ñahuinlla P, Garnica-Pinazo G, Munares-García O, Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An Fac med [Internet]. 2019 [consultado el 24 de noviembre de 2024];80(3):288-97. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/anales.803.16846>
7. Ramírez-Pulido EB, Ocaña-Caqui YM, Tucto-Garay R. Cuál es la percepción de la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el Centro de Salud Llata-2014 – 2015 [Internet]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015

[consultado el 22 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/2399>

8. Pérez-coronel MF. Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020 [Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020 [consultado el 23 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://n9.cl/sv699s>
9. Torres-Santillán CM. Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, marzo, 2019. Rev Cient UNTRM Cienc Soc Humanid [Internet]. 2021 [consultado el 23 de julio de 2025];4(2):58-58. Doi: <https://doi.org/10.25127/rcsh.20214.714>
10. Pitrou I, Lecourt AC, Bailly L, Brousse B, Dauchet L, Ladner J. Tiempo de espera y evaluación de la satisfacción del paciente en un gran servicio de urgencias de referencia: un estudio de cohorte prospectivo, Francia. Eurp Jou Emerg Med [Internet]. 2009 [consultado el 4 de agosto de 2025];16(4):177-82. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19318959/>
11. Seif S, Shah J, Chandani A, Ali SK. La percepción de los tiempos de espera en la satisfacción y la atención del paciente: un estudio transversal en una institución de atención médica terciaria en Kenia. PLoS One [Internet]. 2025 [consultado el 8 de julio de 2025];20(5):5-6. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0322015>
12. Gavilanez DG. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021 [Internet] Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: <http://surl.li/qovlgj>
13. Rodriguez-Peña GV. Tiempo de espera y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia en un hospital de Lima 2024 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2024 [consultado el 12 de julio de 2025]. Disponible en: <https://n9.cl/i43g5w>
14. Minaya V. Calidad del tiempo de espera y la satisfacción de atención de pacientes en un establecimiento de salud en Lima 2023 [Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023 [consultado el 25 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://surl.li/svinbb>

15. Quispe PE. Tiempo de espera y satisfacción del paciente externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Lima 2023 [Internet]. Lima: Cesar Vallejo; 2023 [consultado el 14 de julio de 2025]. Disponible en: <http://surl.li/nbomrv>
16. Laveriano-Ocaña A. Tiempo de espera que influye en la calidad de atención a pacientes de emergencias del Hospital de Tingo María 2024 [Internet]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [consultado el 5 de diciembre 2025]. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/6602>
17. Carhuaricra-Espinoza EL. Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la Ipress Cochamarca – Pasco, 2022 [Internet]. Huánuco: Universidad nacional Hermilio Valdizán; 2023 [consultado el 4 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8491>
18. Sandín G, Elejarde M, Morlote YY. Satisfacción de los pacientes con los servicios de urgencias desde la perspectiva de Hildegard E. Peplau. Rev cub Enferm [Internet]. 2024 [consultado 13 de septiembre de 2024]; 40:1-10. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6045>
19. Mastrapa YE, Gibert Md. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. cuba. enferm. [Internet]. 2016 [consultado el 13 octubre de 2024]; 32(4): 5-6. Disponible en: <http://surl.li/gyvgus>
20. Arredondo CP, Siles J. Tecnología y Humanización del Cuidado: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. Index Enferm [Internet]. 2019 [consultado el 15 de octubre de 2024]; 18(1): 32-36. Disponible en: <http://surl.li/gdgnck>
21. Foronda C, MacWilliams B, McArthur E. Comunicación interprofesional en la atención sanitaria: una revisión integradora. Nurse Educ Pract [Internet]. 2016 [consultado el 25 de junio de 2025];19(3):36-40. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.nepr.2016.04.005>
22. Hildegard P. Relaciones interpersonales en enfermería: un marco de referencia conceptual para la enfermería psicodinámica [Internet]. Nueva York: Houndmills; 1988 [consultado el 24 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://archive.org/details/interpersonalrel0000pepl/page/n363/mode/2up>

23. Orenga E. Modelo Humanístico de Jean Watson: implicaciones en la práctica del cuidado [Internet]. Catalunya: Universitat Internacional de Catalunya; 2019 [consultado 15 de septiembre de 2024]. Disponible en: <http://surl.li/jwhiod>
24. Ramos S, Ceballos P. Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. *Enferm Cuid Humaniz* [Internet]. 2018 [consultado 8 de octubre de 2024];7(1):3-16. Disponible en: <http://surl.li/zbjxf>
25. Watson J. Enfermería: la filosofía y la ciencia del cuidado [Internet]. Estados Unidos: Boulder; 1985 [consultado el 2 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://archive.org/details/nursingphilosoph0000wats>
26. Retamozo S, Nathaly L. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en detecta clínica, Lima 2022 [Internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [consultado el 12 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6636>
27. Fontova-Almató A, Juvinyà-Canal D, Suñer-Soler R. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Rev Calid Asist* [Internet]. 2015 [consultado el 23 de mayo de 2025];30(1):10-6. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.009>
28. Canassa D, Ramos CE. Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019 [Internet]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2019 [consultado el 4 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4591>
29. Pacheco-Aráoz E. El tiempo de espera en la atención en salud. *Diario el peruano* [Internet]. 2018 [consultado el 28 de mayo de 2025]. Disponible en: <http://surl.li/jhsbhl>
30. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia. Resolución Ministerial, N° 042-MINSA/DGSP-V.01 (Lima. 20 de abril del 2006). Disponible en: <https://n9.cl/bl33n>
31. Organización Mundial de la Salud (OMS). Manual para la implementación de un sistema de triaje para los cuartos de urgencias [Internet]. Washington: 2010 [consultado el 14 de junio de 2025]. Disponible en: <https://n9.cl/x714r>

32. Peña-Capcha J, Taype-Huamaní W, Amado-Tineo J. Factores asociados al tiempo de espera para admisión de pacientes al servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario. *Rev Méd Trujillo [Internet]*. 2023 [consultado el 5 de octubre de 2024];18(3): 56-61. Doi: <https://doi.org/10.17268/rmt.2023.v18i3.5235>
33. Taype-Huamaní W, Chucas-Asencio L, De La Cruz-Rojas L, Amado-Tineo J. Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *An Fac Med. Lima [Internet]*. 2019 [consultado el 5 de junio de 2025];80(4):438-42. Disponible en: <http://surl.li/bhbntq>
34. Belzunegui C, García P, Eguiluz, Otano. Tiempos de espera en un servicio de urgencias como indicador de calidad asistencial. *Rev. Clínic-Epi de Estella Hosp Navarra [Internet]*. 2018 [consultado el 15 de octubre de 2024]; 5(2):1-6. Disponible en: <http://surl.li/nucmtw>
35. Hernández. La importancia de la satisfacción del usuario. *Rev Cien Complutenses [Internet]*. 2018 [consultado el 10 de septiembre de 2024];34(3):349-68. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
36. Donabedian A. La calidad de la atención. *JAMA [Internet]*. 1988 [consultado el 13 de julio de 2025];260(12):17-18. Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/374139>
37. Castelo WP, Castelo AF, Rodríguez JL. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Rev Cub Enferm [Internet]*. 2016 [consultado el 11 de octubre de 2024];32(3):1-1. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942>
38. Díaz R. La calidad percibida en la sanidad pública. *Rev Calid Asist [Internet]*. 2005 [consultado el 28 de julio de 2025];20(1):35-42. Disponible en: <https://n9.cl/lphds>
39. Organización Mundial de la salud(OMS). Mejorar el desempeño de los sistemas de salud [Internet]. 2010 [consultado el 5 de agosto de 2025]. Disponible en: [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA53/sa4.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA53/sa4.pdf)
40. Parasuraman p, Zeithaml v, Berry L. un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones (servqual). *jour of*

- mark. [Internet]. 1985 [consultado el 13 de agosto de 2025].49(4): 41-50. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1251430>
41. Bustamante MA, Zerda-Barreno ER, Obando F, Tello-Sánchez MG. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Rev Empr [Internet]. 2020 [consultado el 3 de agosto de 2025];13(2):1-15. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
  42. Carbonell-Torregrosa MA, Girbés-Borrás J, Calduch-Broseta JV. Determinantes del tiempo de espera en urgencias hospitalarias y su relación con la satisfacción del usuario. Rev cien de la socie esp de med urgen emerg [Internet]. 2016 [consultado el 24 de mayo de 2025];16(2):30-5. Disponible en: <https://n9.cl/h3vsnr>
  43. González-Valentín A, Gálvez-Romero C. Características sociodemográficas, de salud y utilización de recursos sanitarios de cuidadores de ancianos atendidos en domicilio. Gerok [Internet]. 2009 [consultado el 8 de agosto de 2025];20(1):15-21. Disponible en: <https://n9.cl/vs1w9n>
  44. Ministerio de salud. Directiva sobre Funcionamiento y Operatividad de los Servicios de Emergencia de los Hospitales del Ministerio de Salud [Internet]. Lima: MINSA; 1986 [consultado el 17 de julio de 2025]. Disponible en: <https://n9.cl/ehqwy>
  45. Gavilanez-mora GD. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021 [Internet]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [consultado el 20 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://n9.cl/3ua5s>
  46. Ministerio de salud (Minsa). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Lima: MINSA; 2012 [consultado el 17 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://n9.cl/502a4>
  47. Guevara YM. Tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2020 [Internet]. Lima: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2022 [consultado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://surl.li/ainjek>
  48. Macías AJ. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil, 2020 [Internet]

Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [consultado el 2 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58678>

49. Cruz. Satisfacción de los familiares en relación a la atención y los tiempos de espera en un Hospital [internet] México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2019 [consultado el 3 de noviembre de 2025]. disponible en: [https://www.facmed.unam.mx/bmd/\\_libros/SatisfaccionAtencionMedica.pdf](https://www.facmed.unam.mx/bmd/_libros/SatisfaccionAtencionMedica.pdf)

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Claudio-Clemente Y. Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco- 2025 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2026 [consultado]. Disponible en:

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO DEL ESTUDIO:</b> "TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR FAMILIARES DE USUARIOS ATENDIDOS EN EMERGENCIA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO- 2025"																											
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables e indicadores</b>																								
¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025?	Determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.	<p><b>HI:</b> El tiempo de espera se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025</p> <p><b>HO:</b> El tiempo de espera no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1: Tiempo de espera</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%; padding: 5px;">Dimensiones</th> <th style="width: 30%; padding: 5px;">Indicadores</th> <th style="width: 10%; padding: 5px;">Ítems</th> <th style="width: 40%; padding: 5px;">Escala de medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">- Tiempo de espera antes de ingresar a triaje</td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;">Tiempo de espera en triaje</td> <td style="padding: 5px;">- Tiempo de espera para tomar las funciones vitales</td> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;">1 - 3</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">- Tiempo de espera para asignar la prioridad</td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">-Tiempo de espera para el registro en admisión</td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;">Tiempo de espera en admisión</td> <td style="padding: 5px;">- Tiempo de espera para la apertura de la historia clínica</td> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;">4 y 5</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		- Tiempo de espera antes de ingresar a triaje			Tiempo de espera en triaje	- Tiempo de espera para tomar las funciones vitales	1 - 3			- Tiempo de espera para asignar la prioridad				-Tiempo de espera para el registro en admisión			Tiempo de espera en admisión	- Tiempo de espera para la apertura de la historia clínica	4 y 5	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición																								
	- Tiempo de espera antes de ingresar a triaje																										
Tiempo de espera en triaje	- Tiempo de espera para tomar las funciones vitales	1 - 3																									
	- Tiempo de espera para asignar la prioridad																										
	-Tiempo de espera para el registro en admisión																										
Tiempo de espera en admisión	- Tiempo de espera para la apertura de la historia clínica	4 y 5																									
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>																									
¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción percibido por familiares de	Identificar la relación entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción percibido por familiares de	<b>HI<sub>1</sub>:</b> El tiempo de espera en triaje se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia																									

usuarios atendidos en emergencia?	usuarios atendidos en emergencia	<b>HO<sub>1</sub>:</b> El tiempo de espera en triaje no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia			
¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia?	Analizar la relación entre el tiempo de espera en admisión y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia	<b>HI<sub>2</sub>:</b> El tiempo de espera en admisión se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia  <b>HO<sub>2</sub>:</b> El tiempo de espera en admisión no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia	Tiempo de espera antes de la atención médica	- Tiempo de espera hasta ser atendido por el médico	6
¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera antes de la atención médica y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia?	Conocer la relación entre el tiempo de espera antes de la atención médica y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia	<b>HI<sub>3</sub>:</b> El tiempo de espera antes de la atención médica se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia  <b>HO<sub>3</sub>:</b> El tiempo de espera antes de la atención médica no se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia		-Tiempo de espera para el examen físico - Tiempo de espera para el diagnóstico	7 - 9
¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera durante la atención de emergencia y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia?	Identificar la relación entre el tiempo de espera durante la atención de emergencia y la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia	<b>HI<sub>4</sub>:</b> El tiempo de espera durante la atención de emergencia se relaciona significativamente con la satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia  <b>HO<sub>4</sub>:</b> El tiempo de espera durante la atención de emergencia no se relaciona significativamente con la satisfacción	Tiempo de espera durante la atención de emergencia	- Tiempo de espera para la administración de medicamentos u otro procedimiento	

Ordinal

percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia

**Variable 2: Satisfacción de la atención**

			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
			-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles	-Nunca -Casi nunca -A veces -Casi Siempre -Siempre	1 -22	Ordinal
Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferenciales		
<b>Según el tiempo de estudio</b> Prospectivo	<b>Población</b> La población del presente estudio estuvo conformada por todos los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco. Realizando una proyección de acuerdo a sus registros mensuales es de 823.	<b>Técnica</b>  -Entrevista -Encuesta	Beneficencia	<b>Estadística descriptiva</b> Se detallaron las características de cada una de las variables según los grupos en estudio; se presentó solo frecuencia y porcentajes de los resultados de la muestra en estudio		
<b>Según la intervención del investigador</b>  Observacional			No maleficencia			
<b>Según la cantidad de medición de variables</b> Transversal			Justicia			
			Autonomía	<b>Estadística inferencial</b> Para la contratación de las hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Chi cuadrado de independencia para establecer la relación entre las dos variables en estudio con una probabilidad de $p \leq 0.05$ Para el procesamiento de los datos se utilizó el Paquete Estadístico SPSS versión 25 para Windows.		
			Consentimiento o informado			
			Aprobación por comité de ética			

---

**Según la cantidad de variables**

Analítico

---

**Nivel del estudio**

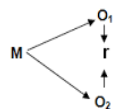
relacional

---

**Diseño del estudio**

Correlacional

**Dónde:**



**m:** muestra

**O<sub>1</sub>:** observación de tiempo de espera

**O<sub>2</sub>:** observación de satisfacción

**r:** relación entre ambas variables

**Muestra**

La muestra estuvo conformada por 262 usuarios que acuden al servicio de emergencia

**Instrumentos**

- Guía de entrevista de características sociodemográficas
- Cuestionario de tiempo de espera
- Encuesta Servqual modificada

## ANEXO 2.

### GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Código: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**TÍTULO:** “Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco- 2025”

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) lea usted con atención y sírvase a contestar con toda la sinceridad las preguntas sobre sus datos generales marcando con un aspa(X) y rellenando en los espacios, sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial.

#### I.EDAD

1. ¿Cuántos años tiene usted?

\_\_\_\_\_ años

#### II.SEXO

2. ¿Cuál es su Sexo?

a) Femenino

b) Masculino

#### III.PROCEDENCIA

3. ¿De dónde procede Ud.?

a) Rural

b) Urbano marginal

c) Urbano

#### IV.ESTADO CIVIL

4. ¿Cuál es su estado civil?

a) Casada (o)

b) Conviviente

c) Viuda(o)

d) Divorciada(o)

e) Soltero (a)

#### V.GRADO DE ESTUDIO

5. ¿Cuál es su grado de estudio?

a) Superior

b) Secundaria completa

c) Secundaria incompleta

d) Primaria completa

e) Primaria incompleto

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
ANEXO 3**

**CUESTIONARIO DE TIEMPO DE ESPERA**

**Código:** \_\_\_\_\_

**fecha:** \_\_\_\_\_

**TÍTULO:** “Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco- 2025”

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) lea usted con atención y sírvase a contestar con toda la sinceridad las preguntas marcando con un aspa (X) donde crea conveniente, sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial.

Agradezco su colaboración.

N°	DIMENSIONES	Menos de 10 min (1)	De 10 a 20 min (2)	más de 20 min (3)
<b>Tiempo de espera en triaje</b>				
1	¿Cuántos minutos esperó para ingresar al área de triaje?			
2	¿Cuántos minutos tardó el personal de triaje en evaluar sus signos y síntomas?			
3	¿Cuántos minutos demoró el personal de triaje en asignarle la prioridad de atención?			
<b>Tiempo de espera en admisión</b>		<b>Menos de 10 min (1)</b>	<b>De 10 a 20 min (2)</b>	<b>más de 20 min (3)</b>
4	¿Cuánto tiempo esperó para registrar a su familiar en admisión?			
5	¿Cuánto tiempo esperó para que el personal de admisión apertura la historia clínica?			
<b>Tiempo de espera antes de la atención médica</b>		<b>Menos de 10 min (1)</b>	<b>De 10 a 20 min (2)</b>	<b>más de 20 min (3)</b>
6	De acuerdo a la prioridad asignada en triaje, ¿cuántos minutos esperó hasta ser atendido por el médico?			

<b>Tiempo de espera durante la atención de emergencia</b>		<b>Menos de 10 min (1)</b>	<b>De 10 a 20 min (2)</b>	<b>más de 20 min (3)</b>
7	¿Cuántos minutos esperó para que el personal médico realice su examen físico?			
8	¿Cuánto tiempo esperó para que el médico realice el diagnóstico a su familiar?			
9	¿Cuántos minutos esperó para la administración de medicamentos u otro procedimiento indicado a su familiar?			

### **PUNTAJE FINAL**

- Tiempo de espera menos de 10 min = 9 a 14 puntos
- Tiempo de espera de 10 a 20 min = 15 a 20 puntos
- Tiempo de espera más de 20 min = 21 a 27 puntos

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
ANEXO 4**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**

**Código:** \_\_\_\_\_

**fecha:** \_\_\_\_\_

**TÍTULO:** “Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco- 2025”

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) lea usted con atención y sírvase a contestar con toda la sinceridad las preguntas marcando con un aspa (X), sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial.

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

N°	DIMENSIONES	ESCALA				
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Considera que su familiar recibió atención inmediata al llegar al servicio de emergencia sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa?					
2	¿Para la atención se tuvo en cuenta el estado de salud de su familiar?					
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico y personal de enfermería?					
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o su familiar para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
5	¿La atención se realizó respetando el orden de llegada y la enfermedad sin importar la condición socio-económica?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					

9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?					
<b>SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿El médico que atendió a su familiar le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?					
12	¿El médico que atendió a su familiar le realizó un examen físico completo y minucioso para identificar las posibles causas de su enfermedad?					
13	¿El personal de salud le brindó confianza y seguridad para que usted se sienta tranquilo durante la atención de su familiar?					
<b>EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante la atención de su familiar?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes?					
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?					

### PUNTAJE FINAL

- Satisfacción baja = 22 a 51 puntos
- Satisfacción media = 52 a 81 puntos
- Satisfacción alta = 82 a 110 puntos

## ANEXO 5

### CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Percy Rodríguez Betis  
De profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Docente de la Universidad de Huánuco  
por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por: Yhon Claudio Clemente, aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado: "Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2025".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>Instrumento 1</b> Guía de entrevista de características sociodemográficas	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
<b>Instrumento 2</b> Cuestionario de tiempo de espera	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
<b>Instrumento 3</b> Encuesta SERVQUAL de satisfacción	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Percy Rodríguez Betis  
DNI: 7.751.634.3

Especialidad del validador: Mg. Gerencia de Salud

  
 Lic. Percy Rodríguez Betis  
 M.G. REM. 00095 CEP. 35485

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**



Yo, David Barrueta San Millán

De profesión Lic. Enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermero Asistencial Hospital "El EsSalud Hca"

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por: Yhon Claudio Clemente, aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado: "Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2025".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>Instrumento 1</b> Guía de entrevista de características sociodemográficas	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
<b>Instrumento 2</b> Cuestionario de tiempo de espera	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
<b>Instrumento 3</b> Encuesta SERVQUAL de satisfacción	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

David Barrueta San Millán

DNI: 22416110

Especialidad del validador: Emergencias y Escobres

  
 LIC. DAVID BARRUETA S. MILLÁN  
 F. 11/03/81  
 C.P. 21617  
 HOSPITAL BASE HUÁNUCO RAHU  
 EsSalud



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Rojas Antonio RIOS CIEZA

De profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Jefe de la Unidad de Gestión de Riesgo

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por: Thon Claudio Clemente aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado: "Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2025".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Guía de entrevista de características sociodemográficas	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Cuestionario de tiempo de espera	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Encuesta SERVQUAL de satisfacción	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:  
Mg. RIOS CIEZA Rojas Antonio  
 DNI: 22488543

Especialidad del validador:.....

Lic. Fernando Ríos Cieza



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, DIZA BERRIOS ESTEBAN

De profesión LIC. ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por: Xhon Claudio Elemente, aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado: "Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2025".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>Instrumento 1</b> Guía de entrevista de características sociodemográficas	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
<b>Instrumento 2</b> Cuestionario de tiempo de espera	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
<b>Instrumento 3</b> Encuesta SERVQUAL de satisfacción	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:  
DIZA BERRIOS ESTEBAN  
 DNI: 22.51.5675

Especialidad del validador: M.G. SALUD PÚBLICA Y CEFES SALUTARIO

Mg. Diza Berríos Esteban  
 C.E.F. HUÁNUCO  
 Firma/sello



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Ana Suarez Salas  
 De profesión Lic. Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo  
 de Enfermera Asistencial en ARHUHU  
 por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos  
 de recolección de datos, presentado por:  
Yhon Claudio Elemente, aspirante al título de  
 licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado  
 para recabar información necesaria para la tesis titulado: "Tiempo de espera y  
 satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia,  
 Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2025".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>Instrumento 1</b> Guía de entrevista de características sociodemográficas	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
<b>Instrumento 2</b> Cuestionario de tiempo de espera	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
<b>Instrumento 3</b> Encuesta SERVQUAL de satisfacción	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg. Ana Suarez Salas

DNI: 22468391

Especialidad del validador: .....

Ana M. Suarez Salas  
 Mg. Salud Pública  
 Reg. N° 298

Firma/sello

## ANEXO 6

### DOCUMENTOS DE PERMISO

HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO  
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION  
*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana",*



SOLICITO: Carta de autorización para recolección de  
datos de Proyecto de Investigación

**M.C ANNIE GIOVANNA IBAZETA VALDIVIESO**  
Director Ejecutivo del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco

Atención: Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

REGISTRO DE DOCUMENTOS  
No. 05 SEP. 2025  
Pagos: 6252502 5662857  
Días: 13087 09  
Recibido: \_\_\_\_\_

Yo, Yhon Claudio Clemente identificado con DNI N° 74365254 domiciliado en pje. Las vegas - la paz, Celular: 943173313 investigador/estudiante de la Universidad de Huánuco programa académico de Enfermería ante usted, con el debido respeto y digo:

Que deseando ejecutar el Proyecto de Investigación, titulado: "TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR FAMILIARES DE USUARIOS ATENDIDOS EN EMERGENCIA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO-2025". de la institución que usted dirige, recorro a su despacho, a fin de sea evaluado por el Comité Institucional de Ética en Investigación, y se me expida la Carta de autorización para recolección de datos. Se adjunto los siguientes requisitos:

1. Derecho de pago por trámite S/.60.00
2. Copia de DNI del/los investigador(es)
3. Resolución de Aprobación del Proyecto de Investigación de mi Universidad de procedencia, con fecha actualizada.
4. Copia del Proyecto de Investigación en Físico (en ambas caras), incluido consentimiento informado, instrumento y validación.
5. Carné de vacunación contra la COVID-19 (hasta cuarta dosis)
6. Declaración (según modelos):
  - Trabajos de investigación en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano
  - Declaración jurada de confidencialidad y reserva de información

Huánuco, 5 de Septiembre 2025

YHON CLAUDIO CLEMENTE  
DNI: 74365254

# DOCUMENTO DE RESPUESTA



GERENCIA REGIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL

DIRECCIÓN REGIONAL  
DE SALUD HUÁNUCO

HOSPITAL REGIONAL  
HERMILIO VALDIZÁN  
MEDRANO



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Huánuco, 10 OCT 2025

CARTA N° 381 -2025-GRH-GRDS-DIRESA-HRHVM/DE

Señor:

**CLAUDIO CLEMENTE YHON**

Alumno del Programa Académico de Enfermería

Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco

Presente.\_

DOC: 6417349  
EXP: 03667981  
FOL: 01+11

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCION DE DATOS - TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**REFERENCIA : a) SOLICITUD REG. N°. N°6287507 TD N°13087  
b) INFORME N°538-2025-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/UADI-LYRP  
c) INFORME N°048-2025-CIEI-HRHVM**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en respuesta al documento de la referencia inciso a) en la cual solicita autorización para la recolección de datos – trabajo de investigación y estando el documento de la referencia b), esta dirección **AUTORIZA** la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: "**TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR FAMILIARES DE USUARIOS ATENDIDOS EN EMERGENCIA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO-2025**", cuyo efecto debe de coordinar con la Jefatura de Departamento de Enfermería-Servicio de Emergencia a fin de que le brinden las facilidades del caso. Debiendo ingresar a la institución con las medidas de protección según las normas sanitarias emitidas por el ministerio de salud (contar con 04 dosis de vacuna contra el Covid-19, equipo de protección personal, distanciamiento social).

Señalar que, durante el proceso de la investigación desarrollada se deberá de mantener el orden del área; se muestre total compromiso de asegurar el respeto al ser humano y a su entorno basado a los **PRINCIPIOS BIOÉTICOS**: Beneficencia, No Maleficencia, Justicia y Autonomía; preservando el carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL** de la información obtenida y los resultados alcanzados, utilizados solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única del investigador. Culinado el desarrollo del estudio el investigador debe alcanzar una copia del trabajo final desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital.

Para la recolección de datos (que involucren historias clínicas, encuestas, cuestionarios, entre otros) el investigador deberá utilizar códigos de identificación que garanticen la anonimización de la información. En ningún caso se divulgarán datos personales de los pacientes, tales como nombres completos, número de DNI, número de celular o número de Historia Clínica, ni datos de los profesionales de salud tratantes. Esta medida es fundamental para asegurar la confidencialidad, privacidad y protección de la información, cumpliendo así con los estándares éticos y de privacidad en la investigación académica.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
Hospital Regional Hermitio Valdizán Medrano  
*Annie Gabriela Acosta Valdizano*  
M.D. Annie Gabriela Acosta Valdizano  
C.M.P. 050385  
DIRECTOR EJECUTIVO

AGIV/UADI/amsi  
Hco 07/10/2025  
c.c. Archivo



Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación  
Correo: docenciaeinvestigacion.hrhvm23@gmail.com

Jr. Hermitio Valdizán N° 950

www.hrhvm.gob.pe

(062) 512400

## ANEXO 7

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2025".

**Investigador responsable:** Yhon Claudio Clemente DNI:74365254  
Cel:943173313

**Institución:** Universidad de Huánuco, Programa Académico de Enfermería

**Propósito del estudio:** Usted está siendo invitado a participar en esta investigación que busca, determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.

**Procedimientos:** Si acepta participar, se le pedirá responder un cuestionario que tomará aproximadamente 5 a 10 minutos. No se le pedirá ningún dato sensible o que permita identificarlo directamente.

#### Riesgos y beneficios

- **Riesgos:** No existen riesgos físicos ni psicológicos relevantes al participar.
- **Beneficios:** su participación contribuirá a mejorar los procesos de atención en el servicio de emergencia.

**Confidencialidad:** Toda la información será tratada de manera anónima y confidencial. Los datos recolectados se usarán exclusivamente con fines académicos y de investigación.

**Voluntariedad:** Su participación es voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin que ello afecte la atención de su familiar en el hospital.

**Consentimiento:** He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me han aclarado. Otorgo libremente mi consentimiento para participar en este estudio.

  
Firma del participante

  
Firma del investigador

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2025".

**Investigador responsable:** Yhon Claudio Clemente **DNI:**74365254  
**Cel:**943173313

**Institución:** Universidad de Huánuco, Programa Académico de Enfermería

**Propósito del estudio:** Usted está siendo invitado a participar en esta investigación que busca, determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.

**Procedimientos:** Si acepta participar, se le pedirá responder un cuestionario que tomará aproximadamente 5 a 10 minutos. No se le pedirá ningún dato sensible o que permita identificarlo directamente.

### Riesgos y beneficios

- **Riesgos:** No existen riesgos físicos ni psicológicos relevantes al participar.
- **Beneficios:** su participación contribuirá a mejorar los procesos de atención en el servicio de emergencia.

**Confidencialidad:** Toda la información será tratada de manera anónima y confidencial. Los datos recolectados se usarán exclusivamente con fines académicos y de investigación.

**Voluntariedad:** Su participación es voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin que ello afecte la atención de su familiar en el hospital.

**Consentimiento:** He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me han aclarado. Otorgo libremente mi consentimiento para participar en este estudio.

  
Firma del participante

  
Firma del investigador

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2025".

**Investigador responsable:** Yhon Claudio Clemente DNI:74365254  
Cel:943173313

**Institución:** Universidad de Huánuco, Programa Académico de Enfermería

**Propósito del estudio:** Usted está siendo invitado a participar en esta investigación que busca, determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción percibido por familiares de usuarios atendidos en emergencia, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2025.

**Procedimientos:** Si acepta participar, se le pedirá responder un cuestionario que tomará aproximadamente 5 a 10 minutos. No se le pedirá ningún dato sensible o que permita identificarlo directamente.

### Riesgos y beneficios

- **Riesgos:** No existen riesgos físicos ni psicológicos relevantes al participar.
- **Beneficios:** su participación contribuirá a mejorar los procesos de atención en el servicio de emergencia.

**Confidencialidad:** Toda la información será tratada de manera anónima y confidencial. Los datos recolectados se usarán exclusivamente con fines académicos y de investigación.

**Voluntariedad:** Su participación es voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin que ello afecte la atención de su familiar en el hospital.

**Consentimiento:** He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me han aclarado. Otorgo libremente mi consentimiento para participar en este estudio.

  
Firma del participante

  
Firma del investigador

## ANEXO 8

### BASE DE DATOS

N°	CARACTERÍSTICAS					TIEMPO DE ESPERA									SATISFACCIÓN																						
						Triaje			Admisión		Antes de aten.	Durante la atención			Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles			
	E.	S.	P	EC	GE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	6	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	5	3	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	
2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	2	2	4	2	1	3	2	2	2	5	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	
3	3	2	1	2	5	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	5	3	1	5	2	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	
4	2	2	2	2	4	3	1	1	1	1	3	2	3	3	3	4	2	2	1	3	1	1	1	2	4	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	
5	2	1	3	5	4	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	1	3	5	4	4	3	5	5	3	4	3	3	4	3	
6	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	4	4	5	4	4	3	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
7	1	2	1	2	4	3	1	2	1	1	3	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	5	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	
8	2	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	5	4	3	1	1	5	1	1	5	4	5	1	1	1	1	1	3	1	1	2	
9	1	2	3	1	2	2	3	1	3	3	3	1	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	4	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	
10	2	1	2	2	4	3	1	1	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	3	1	1	2	1	5	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	
11	3	2	3	1	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	1	1	2	2	5	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	
12	1	1	2	1	4	2	1	1	3	3	1	2	3	2	1	3	5	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	
13	2	1	3	4	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5	5	4	3	3	5	2	3	3	2	4	3	
14	3	2	2	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	5	1	4	4	2	1	4	3	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	
15	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	
16	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
17	2	1	3	5	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	5	2	3	2	3	1	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	
18	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	3	1	3	3	1	1	3	5	2	1	3	1	1	2	5	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2
19	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	1	4	5	5	3	2	2	5	3	5	5	5	5	1	3	3	2	1	3	3	3	2	
20	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	4	1	1	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	
21	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	4	1	3	2	1	4	3	2	2	2	2	2	
22	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	

23	2	1	1	5	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4		
24	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	4	3	4	2	2	2	1	1	3	2	2	2		
25	2	1	1	5	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2		
26	1	2	3	5	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	5	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1		
27	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	5		
28	3	1	3	4	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2		
29	2	2	2	5	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	2	5	1	2	2	2		
30	2	2	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2		
31	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	
32	2	2	2	5	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2
33	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	1	2	4	1	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2		
34	2	1	1	5	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	5	3	2	2	2	3	1	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4		
35	1	2	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	1	3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2		
36	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	1	1	1	1	5	1	1	3	2	4	1	1	3	2	2	2	1	1	2	
37	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	1	2	4	1	2	1	1	1	2	2	5	1	2	3	2	2	2	2	2	2		
38	3	1	1	2	5	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4	1	1	5	1	3	1	1	3	1	3	2	4	1	1	1	3	1	1	1	2	1		
39	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	3	5	4	4	5	5	4	1	3	5	4	5	3	3	3	1	5	2	2	4	5		
40	2	1	2	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	2	3	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4		
41	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3		
42	1	1	1	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	1	1	2	1	2		
43	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	4	4	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	1	3	4	2	4	2		
44	1	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	1	4	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
45	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	1	4	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1		
46	2	1	3	5	4	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	4	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2		
47	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	1	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	5	2	4	2	5	5	2	2	4	2	3	4		
48	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	5	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1		
49	3	2	2	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2		
50	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	3	1	5	4	3	1	3	1	2	1	4	1	4	1	5	5	2	1	1	1	4	1		
51	2	2	1	5	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	3	4	4	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2		
52	2	1	3	1	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	3	3	2		
53	2	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	5	1	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1		
54	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	5	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
55	3	1	1	2	5	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2		
56	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	3	1	3	2	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	2	2	3	5	2	2	2	5	2	2		
57	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	

58	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	5	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	
59	2	2	1	5	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	
60	2	1	1	5	3	1	2	3	1	3	3	1	1	3	4	4	2	5	3	2	2	4	2	2	5	4	5	3	5	3	2	2	4	2	2	2	2	
61	2	2	3	5	2	3	1	2	3	1	2	2	1	3	4	3	2	5	4	2	3	2	2	2	5	2	5	2	2	5	3	5	4	2	2	3	3	
62	2	1	2	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	5	2	4	2	3	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	
63	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	
64	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	4	4	5	5	4	4	3	4	2	5	5	3	5	2	3	5	4	4	4	4	2	2	1	
65	3	2	2	1	1	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	
66	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	
67	2	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	1	3	2	1	2	4	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	1	1	
68	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	5	2	1	2	2	1	2	5	2	3	1	1	1	1	1	1	4	1	3	2	
69	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	5	3	5	3	5	5	2	3	3	3	3	3	3	
70	2	1	2	2	4	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	5	2	3	1	1	2	1	4	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	
71	2	2	2	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	3	5	4	3	2	2	4	2	2	
72	1	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	2	2	3	5	4	2	3	3	4	1	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4
73	1	2	1	5	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	5	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	
74	2	1	2	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
75	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
76	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	5	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
77	2	1	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	5	5	
78	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
79	2	1	1	2	1	3	2	1	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	4	3	2	2	2	2	
80	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	
81	1	1	1	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	5	5	2	3	4	5	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	
82	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	4	2	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
83	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	1	1	2	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
84	2	2	3	5	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	5	5	5	4	3	3	5	3	2	5	3	5	4	3	3	2	5	3	3	3	3	2	
85	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4
86	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	4	5	4	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	5	1	3	1	1	3	3	3	
87	2	1	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	5	5	5	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	2	2	2	2	2	
88	2	2	2	1	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	5	5	5	5	3	3	2	2	4	5	2	5	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	
89	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4
90	3	2	1	3	5	2	1	1	3	3	3	1	1	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	3	5
91	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	5	5	2	2	2	2	5	2	5	5	3	5	3	2	2	3	2	5	3	4	3	3
92	2	2	2	5	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	3	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3

93	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	5	1	2	4	1	2	2	1	2	1	2	2	
94	2	1	2	2	4	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	4	5	4	4	3	3	4	1	4	5	4	2	3	3	5	4	2	4	5	3	4	
95	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	2	4	3	5	2	5	4	5	4	4	
96	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
97	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	2	4	5	4	2	4	2	4	5	5	
98	1	1	3	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	1	4	1	5	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
99	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
100	1	1	1	5	2	1	3	3	2	1	1	1	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
101	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	
102	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	5	4	5	4	3	3	2	1	4	5	2	5	5	5	3	4	3	2	2	2	4	
103	1	1	2	5	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	
104	2	2	3	5	2	3	3	3	3	1	3	3	2	1	5	3	3	3	2	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
105	2	1	2	4	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	3	4	3	2	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
106	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	
107	1	1	1	5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	4	4	5	4	2	2	5	2	5	5	2	5	2	4	5	2	2	3	5	3	3	
108	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	4	5	5	2	2	2	4	3	4	5	4	4	2	5	5	3	5	4	5	4	4	
109	2	1	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	5	1	1	2	2	2	1	2	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	
110	1	2	3	5	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	
111	1	1	3	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	5	5	4	3	3	2	2	4	5	2	5	3	5	2	3	5	5	2	5	2	
112	2	2	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	2	4	5	2	4	4	5	5	2	5	4
113	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
114	2	1	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	5	5	5	2	4	2	4	2	2	5	4	5	5	5	3	4	3	2	2	2	2	
115	1	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	2	1	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
116	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	5	1	4	3	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	
117	2	1	2	1	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	1	
118	1	1	2	5	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	5	5	1	4	4	5	3	4	5	5	5	2	2	5	1	2	2	5	3	3	
119	1	2	2	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	1	5	5	5	2	2	1	1	1	5	2	1	1	5	1	4	1	1	3	4	3	
120	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	4	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	
121	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	
122	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	2	4	2	1	1	2	2	5	4	5	4	2	4	5	3	2	3	2	2	3	
123	2	2	1	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	3	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	
124	2	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	5	4	4	4	3	3	5	2	2	4	5	1	3	2	2	3	2	2	2	5	2	
125	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	4	1	3	1	3	1	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	
126	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	
127	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	

128	2	1	1	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	
129	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	4	1	4	1	3	2	2	1	1	1	2	1	
130	2	1	3	5	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	
131	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	1	2	2	1	4	3	1	2	4	2	2	1	2	2	1	2	3	
132	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	5	5	5	5	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
133	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2
134	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	1	3	2	5	2	2	3	3	4	
135	1	2	2	5	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	3	4	4	4	4	2	2	5	2	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	2	2	5	
136	1	1	3	5	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	4	1	4	5	4	4	5	2	5	5	3	2	3	2	4	
137	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	4	5	4	5	3	4	2	2	5	5	2	4	2	2	3	5	3	4	5	2	2	
138	2	2	3	4	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	5	4	5	5	2	5	1	2	2	3	4	2	
139	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	4	2	3	3	2	2	1	4	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	
140	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
141	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	3	1	2	4	2	2	4	
142	2	1	2	5	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	5	4	4	5	4	2	4	2	2	2	3	3	
143	1	2	1	5	4	3	2	1	3	2	2	2	2	2	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	
144	1	2	1	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	5	4	5	2	2	5	2	4	5	5	5	5	2	2	3	5	2	3	3	4	
145	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	2	2	5	2	4	2	4	5	5	5	2	5	4	2	5	4	5	
146	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	4	3	3	4	
147	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	5	2	4	2	4	5	5	5	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	2	5	4	
148	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3
149	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	1	1	5	1	5	2	4	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	
150	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	1	1	2	2	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	
151	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	
152	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	5	4	2	1	2	4	1	5	4	4	1	1	1	5	2	1	1	3	2	4	
153	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	5	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	3	5	2	2	5	2	1	5	
154	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	2	2	4	2	2	5	4	2	5	2	4	2	2	2	5	5	5	
155	1	1	3	5	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	5	5	5	5	4	2	2	3	2	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	4	1	5	
156	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	5	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	3	5	3	2	1	2	5	5	2	
157	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	
158	1	1	2	5	4	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	4	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	5	2	3	2	5	5	2	3	2	4	
159	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	5	2	4	5	2	1	2	2	3	2	
160	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	5	4	2	2	4	2	5	5	4	5	2	4	4	5	2	4	3	3	2	
161	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
162	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	2	2	2	4	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	2	2	2	4	

163	1	1	2	5	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	2	5	4	
164	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	4	2	5	5	2	3	2	2	2	5	5	4	5	3	4	3	5	2	5	4	3	4	
165	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	4	1	2	1	1	2	4	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	
166	3	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	4	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	
167	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	5	4	2	2	4	2	2	5	4	5	4	2	2	3	3	5	4	4	2	
168	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5	4	5	1	1	3	2	2	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	2	4	
169	1	2	3	5	1	1	3	2	3	3	3	1	2	2	2	5	4	5	4	2	4	4	2	2	5	4	5	4	4	2	5	3	4	2	5	4	
170	1	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	5	5	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	5	3	3	3	2	
171	2	1	1	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	1	5	1	4	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	4	1	1	1	
172	1	2	1	5	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	5	2	4	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	
173	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
174	2	1	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	2	
175	1	2	1	5	2	3	1	2	3	1	2	3	3	1	3	1	4	4	1	3	2	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
176	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	
177	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	
178	1	2	1	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	1	4	1	1	1	1	1	2
179	1	1	3	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	5	1	1	2	1	3	1	1	2	2	4	2	
180	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	5	4	5	3	2	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	
181	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	2	5	1	2	2	2	5	2	3	1	1	1	1	5	4	1	1	2	1	2	
182	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	2	2	2	2	5	2	2	5	3	
183	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	1	4	1	2	1	3	4	1	3	1	2	1	1	4	3	1	3	
184	1	1	3	2	2	3	2	1	3	3	3	1	2	2	4	2	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	2	5	3	1	5	1	2	5	4	
185	2	1	2	5	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	5	4	2	2	4	5	4	1	5	3	5	5	2	2	2	3	4	2	2	5	2	
186	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	3	1	2	2	1	1	3	4	1	2	2	4	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	
187	1	1	3	5	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	5	3	2	4	4	5	3	5	4	4	5	2	5	1	1	4	3	2	5	3	
188	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	5	3	3	3	5	3	5	4	5	5	1	3	5	4	
189	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	5	3	5	3	4	3	5	5	2	4	3	5	5	3	4	3	5	3	2	2	3	2	
190	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
191	2	2	3	5	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	5	1	4	4	3	1	1	3	3	3	5	2	5	3	4	5	4	2	5	2	
192	2	1	2	4	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	4	4	5	4	4	4	4	2	2	1	5	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4	
193	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	4	5	4	1	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	2	5	4	3	
194	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	2	5	5	3	5	5	4	
195	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	4	1	5	5	1	3	1	5	5	5	2	5	2	2	5	5	3	
196	1	1	3	5	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	4	3	5	3	2	5	5	3	
197	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	2	1	4	3	2	3	5	1	1	1	1	1	1	4	1

198	2	1	1	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	5	1	4	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2		
199	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	5	2	5	4	5	3	4	3	
200	1	1	3	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2		
201	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	5	3	4	4	3	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	2	5	2	3	5	
202	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	5	4	4	2	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	2	
203	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	5	2	5	2	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
204	1	2	3	5	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	5	5	5	3	1	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	1	5	5	4	
205	2	1	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	4	1	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	3	3	2	3	3	
206	3	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	4	1	1	2	5	2	4	1	1	1	1	3	1	2	1	1	4	
207	1	1	2	5	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	
208	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	1	1	2	1	2	5	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	2	5	3	
209	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	5	1	1	1	2	
210	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	1	4	1	4	3	1	5	2	4	1	2	2	2	1	1	
211	2	1	3	2	1	1	1	1	3	1	2	3	3	2	3	2	5	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	3
212	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2
213	2	2	2	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	2	
214	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	3	4	3	4	1	2	5	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	2	5	4	2	
215	2	1	2	5	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	4	2	5	2	4	1	5	2	2	2	2	5	3	5	4	1	5	5	3	5	3	5	
216	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	5	5	2	4	2	3	5	5	3	5	3	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	
217	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	5	2	5	2	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	
218	1	1	2	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
219	2	1	1	5	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	
220	2	1	2	4	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	4	1	3	1	2	4	2	1	1	2	1	3	2	1	5	2	5	
221	2	2	1	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
222	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	2	1	2	3	2	5	2	2	2	1	2	1	2	2	1	
223	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1
224	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	4	5	5	4	4	5	4	1	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
225	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	1	1	2	3	2	2	5	2	1	2	5	4	3	5	3	2	5	1	5	5	5	4	4	5	5	2	
226	1	1	3	5	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	4	3	4	2	2	2	5	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	5	1	3	3	3	
227	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	5	2	2	3	2	2	5	1	5	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	
228	2	1	3	2	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	5	3	5	4	2	5	2	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	
229	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	5	1	4	2	1	1	5	2	3	
230	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	4	5	4	3	3	2	2	4	5	2	5	2	5	5	3	4	5	5	
231	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	5	3	2	2	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	1	5	5	3	3	5	4	
232	2	1	2	1	5	3	2	1	2	3	3	1	3	1	2	4	4	2	4	4	5	4	5	2	2	2	5	1	5	3	5	2	5	5	5	5	

233	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	5	4	3	2	5	4	2	5	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	2		
234	1	2	1	5	5	2	2	1	3	3	2	3	5	2	5	1	5	4	5	5	1	3	2	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	3			
235	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3			
236	2	2	3	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	5	5	2	2	5	4	4	2	5	4	5	5	5	3	3	2	5	5	
237	3	1	1	2	5	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	3	5	1	2	5	3	4	1	2	4	5	5	1	5	2	5	2	4	3	5	5	
238	2	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	5	2	3	5	5	3	5	2	5	5	5	3	3	2	5	5	
239	2	1	2	2	4	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	5	4	1	3	5	4	2	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
240	1	1	1	5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	2	2	3	3	4	3	5	1	5	5	5	4	5	2	5	4	
241	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
242	1	2	1	2	4	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3	2	5	1	5	4	2	5	5	3	3	5	5	2	5	3	5	3	5	2	5	1	
243	1	1	1	5	1	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	5	2	5	1	5	2	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	2	
244	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	1	1	5	5	5	4	1	2	2	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	4	
245	2	1	3	5	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	4	4	3	2	2	5	3	3	5	4	5	2	5	5	5	2	5	1	
246	2	2	3	5	1	3	1	1	3	3	2	2	1	1	1	4	1	2	4	2	5	2	4	4	3	4	5	4	5	1	5	3	5	3	5	2	
247	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	3	1	3	4	5	2	5	3	5	2	5	5	2	5	2	5	5	4	4	5	1	
248	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	5	2	4	2	2	3	5	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	
249	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	4	5	4	2	2	3	4	3	1	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	
250	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	4	2	3	3	2	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	2	5	2	
251	2	2	2	4	2	1	2	3	2	1	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	5	3	5	4	5	2	5	2	
252	2	2	1	1	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	4	4	5	1	4	3	3	1	3	1	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	
253	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	1	5	4	5	5	4	2	1	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	2	2	5	4	
254	2	1	3	5	4	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
255	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	4	5	3	1	3	2	4	3	1	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
256	1	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	1	5	5	2	5	1	5	3	3	3	5	5	3	5	2	5	3	5	4	5	4		
257	2	2	2	5	4	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	4	3	2	3	3	3	1	
258	2	1	2	2	5	1	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	1	5	4	3	2	2	3	3	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	
259	2	1	2	5	2	1	2	1	3	3	3	2	3	1	5	5	2	5	1	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	1	5	5	5	4	4	1	
260	1	2	1	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	3	1	2	1	2	1	1	5	2	
261	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	
262	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	1	2	3	4	1	4	2	1	5	2	4	2	3	4	5	5	4	4	2	5	2	2	2	5	3	