REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Medicina Humana

Escuela Profesional de Medicina Humana

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA - 2022.

Tesis presentada por el Bachiller:
Lira Paniagua, Javier Enrique
Para optar el Título Profesional de: **Médico Cirujano**

Asesora:
Dra. Montesinos Valencia, Lily Eufemia

Arequipa - Perú

2022

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DICTAMEN APROBATORIO

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

MEDICINA HUMANA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 21 de Abril del 2022

Dictamen: 006616-C-EPMH-2022

Visto el borrador del expediente 006616, presentado por:

2013222441 - LIRA PANIAGUA JAVIER ENRIQUE

Titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA - 2022.

Nuestro dictamen es:

APROBADO

1147 - MEDINA VASQUEZ MANUEL EDWIN
DICTAMINADOR

1675 - SALAZAR HUAJARDO ROBERTO
DICTAMINADOR

2424 - PORTUGAL CHAVEZ JACQUELINE MARIA
DICTAMINADOR

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

A mis padres, por siempre alentarme a seguir creciendo académicamente, fortalecer mi vocación de servicio y brindarme todo su apoyo incondicional en cada una de mis metas.

A mis abuelos, tíos y primos, muchos a la distancia o algunos ya trascendieron, por siempre animar mi formación profesional e impulsarme a alcanzar nuevos horizontes.

A mi banda y amigos por su invalorable soporte y confianza.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme salud, fortaleza y alejarme de los vicios que permitieron culminar de forma exitosa esta etapa de mi vida profesional.

A mi familia, por su invalorable apoyo, comprensión, enseñanzas y celebrar mis logros.

A todas las personas que ayudaron a culminar mis estudios de pregrado, a mis docentes de la Universidad Católica de Santa María, al personal del Hospital Regional del Sur-FAP, por darme las facilidades para la ejecución de mi investigación, a la Dra. Lily Montesinos por su asesoría y tiempo brindado, a la Mg. Vanessa Zea por orientarme y brindarme sus conocimientos en el área de salud pública, a mis amigos y compañeros, ahora colegas, por el apoyo mutuo y compartir inolvidables experiencias.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal "Determinar la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022", este estudio fue de tipo descriptivo, básico, de corte transversal, con diseño no experimental, correlacional y con la participación de los pacientes crónicos del consultorio externo de Medicina Interna, a través de la técnica encuesta y el cuestionario SERVQUAL del Ministerio de Salud, se adaptó y validó por la Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA del Ministerio de Salud, este cuestionario permite determinar el nivel de satisfacción y la calidad de atención, para ello usa las diferencias entre percepciones y expectativas.

Para la etapa del proceso y manejo de la información se realizó la consolidación y tabulación de datos, para ello se usó el software Microsoft Excel 365. Para el análisis estadístico se usó el software SPSS versión 26; para poder representar la parte estadística descriptiva se realizó las tablas y gráficas que muestran las frecuencias y los porcentajes de las variables mencionadas. Para el análisis estadístico inferencial se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, la cual permitió determinar que existe una correlación directa además de un moderado nivel entre la Calidad y Satisfacción del usuario de salud, argumentado por el coeficiente Rho de 0.473, donde las dimensiones de capacidad de respuesta y calidad de aspectos tangibles denotaron un mayor nivel de insatisfacción.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Calidad de la Atención, Encuesta SERVQUAL.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The main objective of this research was to "Determine the relationship between Quality of Care and Satisfaction of health users with Arterial Hypertension and Diabetes Mellitus in the Internal Medicine outpatient clinic of the Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022", this study was descriptive, basic, cross-sectional, with non-experimental design, correlational and with the participation of chronic patients of the Internal Medicine outpatient clinic, through the survey technique and the SERVQUAL questionnaire of the Ministry of Health, adapted and validated by the Ministerial Resolution No. 527-2011-MINSA of the Ministry of Health, this questionnaire allows determining the level of satisfaction and quality of care, for it uses the differences between perceptions and expectations.

For the information management process stage, data consolidation and tabulation were carried out using Microsoft Excel 365 software. For the statistical analysis, SPSS version 26 software was used to represent the descriptive statistics, tables and graphs showing the frequencies and percentages of the variables mentioned. For the inferential statistical analysis, Spearman's correlation test was used, which allowed determining that there is a direct correlation as well as a moderate level between User Satisfaction and Quality of Service, as shown by the Rho coefficient of 0.473, therefore, the dimensions of the Quality of Service and User Satisfaction were analyzed using the Spearman Correlation test 0.473, thus the dimensions of responsiveness and quality of tangible aspects denoted a higher level of dissatisfaction.

Key words: User satisfaction, Quality of Service, SERVQUAL survey.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DICTAMEN APROBATORIO ii

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN v

ABSTRACT vi

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO 3

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 4

1.1. Enunciado del problema 4

1.2. Descripción del problema 4

1.2.1. Área de Intervención de Conocimiento: 4

1.2.2. Operacionalización de Variables 4

1.2.3. Interrogantes Básicas 5

1.2.4. Tipo de Investigación 6

1.2.5. Justificación 6

2. OBJETIVOS 8

2.1. Objetivo General 8

2.2. Objeticos Específicos 8

3. MARCO TEÓRICO 9

3.1. Calidad de atención 9

3.1.1. Definición 9

3.1.2. Dimensiones 10

3.1.2.1. La Fiabilidad 10

3.1.2.2. La Respuesta Rápida 10

3.1.2.3. La Empatía 10

3.1.2.4. Los Aspectos Tangibles 11

3.1.2.5. La Seguridad 11

3.1.3. Tipología 12

3.1.4. Proceso 12

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.1.5. Metodología 13
3.2. Satisfacción de los usuarios 13
3.2.1. Definición: 13
3.2.2. Características 14
3.2.3. Métodos de Medición 15
3.2.3.1. Métodos directos o indirectos 15
3.2.3.2. Medidas de un único ítem o medidas multi-ítem 16
3.2.4. Proceso 16
3.2.5. Metodología 17
3.3. Hipertensión Arterial 18
3.3.1. Definición 18
3.3.2. Etiología 19
3.3.2.1. Hipertensión primaria (esencial o idiopática): 19
3.3.2.2. Hipertensión secundaria: 19
3.3.3. Factores de riesgo asociados 20
3.3.3.1. Medio ambiente 20
3.3.3.2. Estilo de vida 20
3.3.3.3. Factores hereditarios: 20
3.3.3.4. Riesgo cardiovascular: 20
3.3.4. Cuadro Clínico 22
3.3.4.1. Signos y Síntomas: 22
3.3.4.2. Interacción Cronológica 22
3.3.5. Criterios de Diagnóstico 22
3.3.5.1. Cribado y detección temprana de hipertensión arterial 22
3.3.5.2. Procedimiento Diagnósticos 23
3.3.6. Terapéutica 24
3.3.7. Complicaciones 24
3.4. Diabetes Mellitus 25
3.4.1. Definición 25
3.4.2. Etiología. 25
3.4.2.1. Diabetes mellitus tipo 1 25
3.4.2.2. Diabetes mellitus tipo 2 25
3.4.2.3. Diabetes mellitus gestacional 25
3.4.2.4. Otros tipos específicos de diabetes: 25

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.4.3. Cuadro Clínico 26
3.4.4. Criterios de diagnóstico 26
3.4.4.1. Cribado y detección temprana de diabetes mellitus tipo 2: 26
3.4.4.2. Criterios de diagnóstico de diabetes mellitus tipo 2: 27
3.4.5. Manejo 27
3.4.6. Complicaciones 28
3.4.6.1. Complicaciones Agudas 28
3.4.6.2. Complicaciones Crónicas 28
3.4.7. Secuelas 28
3.5. Revisión de antecedentes investigativos 29
3.5.1. Locales 29
3.5.2. Nacionales 29
3.5.3. Internacionales 31
4. Hipótesis 32
4.1. Hipótesis General 32
4.2. Hipótesis Específicas 32
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 34
1. TÉCNICAS. INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN 35
1.1. Técnicas 35
1.2. Instrumento 35
1.3. Estructura del instrumento 36
1.4. Materiales de verificación 37
2. CAMPOS DE VERIFICACIÓN 37
2.1. Ámbito 37
2.2. Unidades de estudio 37
2.3. Temporalidad 38
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 38
3.1. Organización 38
3.2. Recursos 39
3.3. Criterios para el manejo de resultados 40
CAPÍTULO III RESULTADOS 41

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS 42

RESULTADOS DESCRIPTIVOS: 42

DISCUSIÓN 60

CONCLUSIONES 64

RECOMENDACIONES 65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 66

ANEXOS 71

ANEXO 1. Consentimiento Informado 72

ANEXO 2: Encuesta para evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur-FAP. 73

ANEXO 3: Expectativas de la atención de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna en Hospital Regional del Sur FAP. 74

ANEXO 4: Percepciones de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna en el Hospital Regional del Sur FAP. 75

ANEXO 5: Resolución del instrumento de medición variables 76

ANEXO 6: Cuadro de Coherencias 78

ANEXO 7: Base de datos de expectativas y percepciones en Excel 80

ANEXO 8: Base de datos SPSS 88

ANEXO 9: Solicitud para autorización de Proyecto de Tesis. 92

ANEXO 10: Rangos para la Correlación de Spearman. 93

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DEL SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL CONUSLTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA EN HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 42

TABLA 2 DISTRIBUCIÓN DE CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS, Y SUS DIMENSIONES, HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 44

TABLA 3 NIVEL DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES DE LOS DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 46

TABLA 4 CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 48

TABLA 5 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 50

TABLA 6 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 52

TABLA 7 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 54

TABLA 8 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 56

TABLA 9 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 58

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA EN HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 47

GRAFICO 2 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 49

GRAFICO 3 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 51

GRAFICO 4 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 53

GRAFICO 5 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD RESPUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 55

GRAFICO 6 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA RESPUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 57

GRAFICO 7 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022 59

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

En el día a día de los profesionales de la salud, la meta del médico es brindar servicios de calidad para prevenir enfermedades que afectan la vida de los pacientes a corto o largo plazo, y brindar tratamiento paliativo o curativo para combatir los diversos malestares que experimenta el paciente, buscando siempre el bienestar de la persona y buscando que se sienta satisfecha al final de su cuidado.

La calidad de atención en el sector salud, se define como la prestación segura de los servicios, donde el usuario es el eje de la atención, que al obtener respuesta a sus consultas y al ser evaluados, hacen propuestas para una mejora continua en el tiempo. Por su parte, la satisfacción del usuario puede considerarse como una percepción personal, individual y subjetiva que puede cambiar y variar en función de diferentes factores.

La calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el sistema de salud son conceptos diferentes que pueden generar confusión. Ambos términos conllevan un valor específico, pero son de gran importancia y están interrelacionados, donde la percepción del usuario y su opinión es oportuna y debe ser tomada en cuenta para la implementación de acciones de mejora continua y en búsqueda de un adecuado nivel de calidad en el servicio.

Actualmente, el Perú cuenta con un sistema de salud fragmentado y segmentado en subsistemas, entre ellos el Sanidad de las Fuerzas Armadas, lo que da un panorama del actual sistema nacional de salud del país, como se repite muchas veces, es un modelo de atención dirigido únicamente al cuidado y curación del paciente, optando muchas veces por la productividad en la atención, en detrimento de los valores de calidad y satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

El Hospital Regional del Sur FAP, posee una gran cantidad de pacientes crónicos, siendo en su mayoría: hipertensos y diabéticos. Y es en la actual pandemia COVID-19 donde se ha puesto en evidencia las deficiencias de las que adolece al igual que en muchos otros centros prestadores de salud a nivel nacional y a pesar de haber implementado estrategias de atención por teleconsulta y reparto de medicamentos a domicilio para minimizar el riesgo de estos pacientes, sería prudente y oportuno considerar sus opiniones y expectativas con respecto al proceso de atención, siendo el objetivo de este proyecto de investigación, hallar la relación que existe entre la calidad de atención en dicho consultorio y el nivel de satisfacción de los pacientes, medidos por instrumentos diseñados específicamente para el tipo atención y nivel del hospital.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La importancia del presente estudio se centra en poder identificar qué aspectos podrían generan insatisfacción, en la atención médica recibida, según la percepción de los pacientes atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna, pudiendo proponer soluciones y ser una herramienta de gestión para el Jefe del Departamento de Medicina Interna y a la Dirección del Hospital Regional del Sur FAP.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022?

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Área de Intervención de Conocimiento:

ÁREA GENERAL: Ciencias de la Salud.

ÁREA ESPECÍFICA: Medicina Humana.

ESPECIALIDAD: Medicina Interna.

LINEA: Calidad de atención y satisfacción del usuario

1.2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	INDICADORES	CATEGORÍAS	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE **1. CALIDAD DE ATENCIÓN**	• Equidad en la atención • Interés en la resolución de problemas • Realizar el servicio en orden y orden de llegada • Concluir dentro del horario establecido • Entrega de resultados en la fecha establecida	Del número 1 al 7, siendo el número 1 la menor puntuación y el número 7 la mayor puntuación	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA. De la pregunta 1-5
	• Tiempo de espera • Atención rápida • Profesionales dispuestos a ayudar • Resolución inmediata de problemas	Del número 1 al 7, siendo el número 1 la menor puntuación y el número 7 la mayor puntuación	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA. De la pregunta 6-9
	• Privacidad del usuario • Procedimiento completo y minucioso • El profesional aclara las dudas y preguntas • Confianza en el profesional	Del número 1 al 7, siendo el número 1 la menor puntuación y el número 7 la mayor puntuación	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA. De la pregunta 10-13
	• Amabilidad en la atención • Interés en la atención • Atención individualizada • Comprensión de la explicación brindada por el profesional • Comprensión de las preocupaciones y dudas del usuario	Del número 1 al 7, siendo el número 1 la menor puntuación y el número 7 la mayor puntuación	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA. De la pregunta 14-18
	• Equipamiento de aspecto moderno	Del número 1 al 7, siendo el número 1 la menor puntuación	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	• Instalaciones físicas visualmente limpias y cómodas • Apariencia pulcra y organizada de los profesionales • Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	y el número 7 la mayor puntuación	De la pregunta 19-22
VARIABLE DEPENDIENTE **2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**	Según el nivel de insatisfacción que es percibido por el usuario. • < 40% = aceptable • 40 a 60% = en proceso • > 60 % = por mejorar	Del número 1 al 7, siendo el número 1 la menor puntuación y el número 7 la mayor puntuación	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA. Desde la pregunta 1 hasta la pregunta 22

Fuente: Brake, (36)

1.2.3. Interrogantes Básicas

- ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022?

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.2.4. Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo correlacional, ya que su objetivo es evaluar la relación entre dos conceptos, variables y categorías dadas en un contexto particular, calculando en qué medida existe una relación entre dos o más variables, mediante la cuantificación de estas relaciones. para comprobar la cita de Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que la recopilación de datos derivados numéricamente utilizados, ayudan a probar la hipótesis basada en la medición numérica, serán analizados estadísticamente, lo que permitirá establecer modelos de comportamiento.

Esta investigación tiene un diseño no experimental, ya que se ejecuta sin la manipular variables intencionalmente, observando los fenómenos tal como estos se ocurren en un contexto natural, según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. Asimismo, es de corte transversal, porque se realizará en un tiempo establecido en la investigación, respecto a los hechos y fenómenos de la realidad según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. con el fin de responder sensatamente el planteamiento del problema a través de la recolección de datos, y es descriptivo porque busca precisar las características, propiedades, propiedades y cualidades principales del fenómeno en consideración (1).

1.2.5. Justificación

La relevancia científica de este estudio está basada en brindar información a través de un conocimiento confiable y válido que permita incrementar los conocimientos teóricos y datos actuales en el campo de la calidad en salud, obtenidos a través de la aplicación de encuestas y utilizando como herramienta el SERVQUAL modificado. cuestionarios de uso oficial en los establecimientos y servicios de salud, definidos en la Resolución Nº 5272011 del MINSA, que permiten evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios externos, presentados en términos de nivel, este método representa una de las formas más confiables, válidas y prácticas para evaluar los servicios de salud, en el que se refleja objetivamente el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de salud.

La justificación social se basa en que la calidad de la atención y el nivel de atención son los factores que influyen directamente en la salud del usuario, en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

este caso el paciente crónico con Hipertensión Arterial y Diabetes. Puede comparar las expectativas y percepciones de los usuarios sobre el servicio que recibe y sugerir formas de mejorar la calidad del mismo, eliminando o disminuyendo brechas. El análisis se realizará en base a la diferencia entre la expectativa y la inconformidad en el servicio que el usuario recibe además de la evaluación de 5 aspectos: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles, a través de este método adoptado por el MINSA, que permite abordar y examinar los principales problemas relacionados con la estimación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP.

Sobre la justificación práctica, los resultados brindarán datos de gran relevancia que nos permitirán brindar conocimientos teóricos y fundamentados sobre la calidad de los servicios de salud a través de las opiniones de los usuarios durante la comparación de la situación actual. A medida que se concientice, se puede sugerir una estrategia local para optimizar la calidad de la salud, posibilitando, a nivel organizacional, proyectos de toma de decisiones basados en evidencia científica en las áreas de calidad de atención y satisfacción del usuario, facilitando el mejoramiento continuo del servicio médico brindado al personal militar y sus familias en el Hospital Regional del Sur FAP.

El interés personal se originó debido a la identificación de pacientes crónicos en el Hospital Regional del Sur FAP, en especial diabéticos e hipertensos que, acuden por sus controles y medicamentos de manera constate, y con cierto grado de inconformidad, al no atenderse algunas de sus demandas. Actualmente, surge la interrogante de si los usuarios expresan satisfacción o insatisfacción con el servicio brindado y es el objetivo de esta investigación, saber si tiene relación con la calidad de atención, por lo que se plantea este estudio, el cual es factible porque se cuenta con los recursos necesarios para su ejecución.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022.

2.2. Objeticos Específicos

- Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Calidad de atención

3.1.1. Definición

De acuerdo a lo explicado por Ramos, el concepto de calidad y su control se creó en el ámbito empresarial y luego se introdujo en el resto de áreas. La economía conceptualiza la calidad de la producción como el grupo de atributos de un producto o servicio, que determinan su utilidad para satisfacer alguna necesidad individual o de producción, dependiendo de su finalidad (2).

Teniendo en cuenta lo descrito por Guerra y Cabello, la calidad de atención es un conjunto de actividades realizadas por una instalación médica y servicios de apoyo médico en el curso de la atención, desde un punto de vista técnico y humano, para lograr el efecto deseado tanto del proveedor como del usuario, basándose en indicadores de seguridad, eficacia, efectividad y satisfacción (3).

Por otro lado, Álvarez define un sistema de calidad como un conjunto de planes de calidad estructurados. Incluyen elementos estructurales de la organización tales como: responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos disponibles utilizados para realizar la gestión de la calidad (4).

Asimismo, Escudero argumenta que, servicio a un usuario se define como un conjunto de acciones interconectadas realizadas por un proveedor para permitir a los usuarios obtener un producto o servicio en el momento adecuado y en el lugar adecuado, asegurando su normal funcionamiento y produciendo la satisfacción de sus necesidades (5).

Además, Villa postula que el usuario es una persona física cuya necesidad o deseo se satisface y que solicita o utiliza el producto o servicio. Si el usuario tiene una dirección de empresa privada, es un cliente; viceversa, si el destinatario es una agencia administrativa estatal, se presenta como ciudadano (6).

A parte del concepto de calidad como “la satisfacción del usuario”, Lazo-Gonzales y Santibáñez también se define calidad como “cumplimiento de estándares”. El estándar de salud se verifica a través del proceso de acreditación, la primera etapa es la autoevaluación, es decir, el establecimiento verifica internamente el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Autoridad Nacional de Salud (MINSA). Las instituciones médicas del país tienen que comprobar por sí mismas si realmente cumplen con los estándares de calidad establecidos para poder realizar su trabajo en las mejores condiciones, de esta forma los usuarios pueden recibir un servicio de calidad (7).

3.1.2. Dimensiones

3.1.2.1. La Fiabilidad

Guerra y Cabello definen la fiabilidad como la capacidad para completar bien un servicio prestado. Para términos prácticos, y como la usaremos en la presente investigación, la fiabilidad de una prueba es el grado o la precisión con la que la prueba mide un cierto rasgo psicológico, ya sea que pueda medirlo o no. En otras palabras, se dice que una prueba es confiable, cuando "mide bien lo que mide" (3).

Es así que la Agencia de Evaluación y Calidad, refiere a la fiabilidad como "la capacidad de realizar el servicio prestado con precisión, honestidad y cuidado". Por lo tanto, evalúa el cumplimiento sin error. Y por último se encuentra la definición estadística que indica que es una probabilidad de que un objeto realice la función para la que fue diseñado bajo ciertas condiciones y dentro de un período de tiempo específico (8).

3.1.2.2. La Respuesta Rápida

Los autores Guerra y Cabello, en una guía técnica diseñada para el MINSA, definen a la respuesta rápida como la capacidad para atender a los usuarios y brindarles un servicio rápido y puntual para responder a las solicitudes con comentarios de calidad y dentro de un plazo aceptable (3).

3.1.2.3. La Empatía

De acuerdo con lo descrito por Carrasco, la empatía significa comprender a la otra persona, incluso si no está de acuerdo con ella o no acepta completamente su punto de vista. Ser empático significa identificarse con el otro y valorar o compartir sus sentimientos. Por lo tanto, se trata de comprender a la otra parte y respetar sus diferencias y puntos de vista, incluso cuando existen diferencias (9).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Por su parte Guerra y Cabello definen empatía como la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y; comprender y responder adecuadamente a las necesidades de la otra. El empático se caracteriza por su afecto y su identificación con otra persona. Es saber escuchar a los demás, comprender sus problemas y sentimientos. Cuando alguien dice "hubo una simpatía instantánea entre nosotros", significa que hay una gran conexión, una unidad inmediata (3).

Además, Martínez considera a la cualidad de asertividad como una habilidad social para comunicarse plenamente con el usuario durante la prestación de un servicio, ya que incide en la empatía alcanzable. Podemos definir asertividad como el comportamiento adecuado cuando una persona expresa su forma de pensar sin dañar a los demás, relacionándose de forma directamente proporcional con la empatía (10).

3.1.2.4. Los Aspectos Tangibles

Los escritores Malagón, Gálan y Pontón, indican que los aspectos tangibles se definen como la infraestructura y equipamiento que afectan la percepción de calidad del usuario. Por lo tanto, es fundamental que las instalaciones ofrezcan condiciones adecuadas de acceso, comodidad y facilitación de la atención. Asimismo, se vincula a los equipos y personal existente en las instalaciones (11).

En una guía técnica del MINSA, elaborada Guerra y Cabello describen a los aspectos tangibles como aspectos físicos que los usuarios perciben de una organización. Se relacionan con la condición y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, medios de comunicación, limpieza y comodidad (3).

3.1.2.5. La Seguridad

De acuerdo con Setó la seguridad se define como el conocimiento y el cuidado que muestran los empleados expuestos y su capacidad para inspirar confianza en los clientes. También se puede definir como la falta de riesgo y peligro. Es un concepto muy asociado a la confianza y la prevención, cuyos significados pueden variar según el área del conocimiento humano al que se aborde (12).

Y por su parte, Guerra y Cabello describen que la seguridad se podría explicar en términos prácticos como la evaluación de la confianza que es creada por

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

las actitudes de los proveedores de atención médica, demostrando conocimiento, intimidad, cortesía, capacidad de comunicación y despertando la confianza (3).

3.1.3. Tipología

Arias describe las técnicas utilizadas en la calidad, según su concepto. Primero plantea la calidad como la conformidad de un producto o servicio con los estándares, centrándose en la empresa, las técnicas utilizadas son:

- Estandarización.
- Control estadístico de procesos.
- Inspección.

En segundo lugar, define calidad como adaptación al uso, enfocándose en la orientación al cliente, las técnicas utilizadas son:

- Estudios de mercado para encontrar las necesidades del cliente.
- Colaboración multifuncional para crear lo que los clientes necesitan.

Y por último plantea la calidad como ajuste de costes: centrándose en el negocio para reducir costos, aumentando la calidad (reduciendo la variabilidad).

- Controlar y mejorar los procesos e involucrar a todos los trabajadores a través de: Círculos de control de calidad y grupos de mejora y 7 herramientas de control de calidad (13).

3.1.4. Proceso

En cuanto al proceso, Pérez, V., describe que cada recurso humano tiene una función específica. Primero, los gerentes son directivos de nivel superior, jefes intermedios y supervisores. Su papel principal en el establecimiento de la calidad en el servicio al cliente incluye la investigación de acciones para crear conciencia y persuasión para el resto de la empresa. Además, crean el ambiente necesario para que el usuario se convierta en protagonista y mantenga una actitud positiva con el fin de lograr su satisfacción, además de integrar esta filosofía en la organización de la empresa, en su misión y visión, políticas, esquemas y programas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Segundo, explica que el papel básico de los empleados es realizar su trabajo de la mejor manera y apuntar a la satisfacción del cliente. Los proveedores pueden integrarse en un equipo fuera de la empresa, incluyendo a todos aquellos que aportan las materias primas o los insumos necesarios para la producción. Su función principal es satisfacer las necesidades del cliente de acuerdo con las condiciones previamente pactadas y solicitadas.

Y tercero, pero no menos importante, el papel del cliente es proporcionar a la empresa toda la información detallada sobre las deficiencias del servicio, sus requerimientos y expectativas reales. Son la principal fuente de información que permite reparar o potenciar el producto o servicio prestado (14).

3.1.5. Metodología

El MINSA, en una guía técnica elaborada por Guerra y Cabello estipula que se utilizará la encuesta SERVQUAL como instrumento para determinar la relación que existe entre nivel de satisfacción y la calidad del servicio prestado a los usuarios.

SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad de los servicios prestados a los usuarios. Este es un instrumento elaborado por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que una comparación realizada entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y las percepciones sobre un servicio brindado por una organización, puede conformar una medida de calidad de servicio (3).

3.2. Satisfacción de los usuarios

3.2.1. Definición:

De acuerdo a lo detallado por Pérez, la satisfacción del usuario se podría definir como la evaluación de un consumidor con respecto a una transacción particular sobre su experiencia de consumo. Tradicionalmente, la satisfacción se ha visto como el resultado de una confrontación entre expectativas y percepciones de calidad (14).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Asimismo, Juran explica que la satisfacción del cliente es el resultado que se obtiene cuando las características del producto están a la altura de las necesidades del cliente. A menudo es sinónimo de satisfacción con el producto o servicio. Es un estímulo para su comercialización del mismo (15).

A su vez Varo describe que la satisfacción del producto se logra cuando sus características satisfacen las necesidades del cliente, esto es lo que los convence a comprar siempre el mismo producto y contactar con la misma empresa de servicios. En general, es sinónimo de satisfacción del cliente. Cuando un producto tiene un defecto, se vuelve insatisfactorio (16).

Y, por último, en el ámbito nacional, Guerra y Cabello definen a la satisfacción del usuario externo como el nivel de cumplimiento de la institución médica, que se relaciona con las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a los servicios que brinda la organización de salud (3).

3.2.2. Características

De acuerdo con lo estudiado por Küster, describe 5 características de la satisfacción en su libro, las cuales son:

- La satisfacción es subjetiva: es una variable psicológica que va a depender de cómo un usuario percibe su propia realidad. Un cliente puede estar satisfecho con un descuento de 500 dólares en la compra de un auto, otro no.
- Es una variable actitudinal que consta de tres componentes: percepciones o pensamientos sobre el producto/servicio, sentimientos o emociones hacia el producto/servicio, y comportamiento o acción de compra. A la vez, se asocia a otras variables psíquicas como las percepciones o las expectativas. Muchas organizaciones miden esta satisfacción como un concepto global: ¿estuvo satisfecho con el producto/servicio brindado?
- La satisfacción no se altera fácilmente: es el resultado de experiencias y aprendizajes repetidos, tanto a nivel personal como social. Para un usuario que no está satisfecho con un determinado proveedor, es muy complicado que cambie de actitud ante determinadas mejoras que puede considerar momentáneas.
- Los clientes no necesariamente se sienten satisfechos con una buena relación calidad/precio. Una buena relación calidad/precio no siempre equivale a la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

satisfacción del cliente. Existen otros ítems que determinan la satisfacción, por ejemplo, el trato recibido en el establecimiento, el servicio después de la venta, la gama de productos en stock, la relación calidad/precio, etc.

- La satisfacción no solo está determinada por factores humanos: Los factores materiales y humanos se combinan en el proceso de venta. Por consiguiente, la satisfacción estará determinada tanto por el comportamiento y actitud del proveedor como de la organización, así como los recursos humanos por otros factores de carácter tangible (17).

3.2.3. Métodos de Medición

Setó, explica que existen 2 tipo de medición, que se describen a continuación:

3.2.3.1. Métodos directos o indirectos

Cuando se intenta medir la satisfacción del usuario, se ha encontrado en la literatura que se utilizan diferentes métodos, y estos se pueden agrupar como métodos directos, usando encuestas o y el método indirecto.

El método de encuesta directa es el más utilizado para medir esta variable. Su principal ventaja es que el objetivo es claro, la respuesta es simple y las reglas correspondientes entre la satisfacción del usuario y las mediciones son claras. No obstante, su mayor inconveniente radica en la reactividad, o sea, las respuestas pueden verse influenciadas por la propia acción de medición, destacando también otros problemas como el sesgo de selección, las preguntas de los entrevistadores o las respuestas en blanco, que pueden causar problemas de validez en la información recolectada por la encuesta.

Existen otros métodos para evaluar la satisfacción del usuario, los métodos indirectos que se centran en la recopilación de datos sobre las quejas de los clientes y las compras repetidas. Estos métodos indirectos son valiosos porque las quejas y los comportamientos de compra están ligados con la satisfacción y son medidas discretas que reducen la reactividad, una de las principales desventajas de los métodos directos.

Sin embargo, los métodos indirectos plantean ciertos problemas: las reglas de correspondencia entre conceptos y medidas son ambiguas e imperfectas, debido a la confusión de factores. La compra repetida está influenciada no solo por la satisfacción sino también por otros factores como las actividades

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

promocionales, la accesibilidad a la marca y la lealtad a la marca; estas son métricas que tienen más probabilidades de capturar una experiencia más dura y, por lo tanto, es posible que no capturen la satisfacción del usuario. Entonces, por ejemplo, los clientes que han pasado por experiencias extremas tienen más probabilidades de expresar su opinión a través de quejas. Haciendo la correspondiente revisión literaria se puede ver que la mayoría de los estudios que intentan medir la variable satisfacción utilizan el método de medición directa (12).

3.2.3.2. Medidas de un único ítem o medidas multi-ítem

En lo que refiere a la confiabilidad y validez de las medidas usadas para medir la satisfacción, podemos ver como algunos examinadores utilizan una escala de un solo ítem (una sola afirmación), mientras que otros utilizan una escala de múltiples ítems (varias afirmaciones).

Bastantes investigadores han usado una escala de un solo elemento para reflejar las calificaciones de satisfacción del cliente. Por ejemplo: ¿Qué tan satisfecho estuvo con el servicio que recibió? Califique este problema en una escala de 7 puntos, donde "1" es "muy insatisfecho" y "7" es "muy satisfecho".

Pese la obvia ventaja de las escalas de un solo elemento, por su simplicidad, están sujetas a críticas en muchas áreas. Algunas de las críticas planteadas son que este tipo de escala no puede proporcionar información sobre los componentes y no pueden evaluar por separado múltiples dimensiones y, por lo tanto, no puede obtener completamente la complejidad de la satisfacción del cliente. Además, es difícil evaluar la fiabilidad de tales mediciones. Por todo lo dicho, se debe tener cuidado al usar mediciones individuales. Por tanto, se puede concluir que podría ser recomendable utilizar escalas con múltiples indicadores para medir la satisfacción del usuario (12).

3.2.4. Proceso

En el libro de Cervera describe los diferentes procesos que influyen la satisfacción del usuario y las consideraciones que se toman en cuenta para medir la calidad.

Cuando existen insatisfacciones expresadas a través de encuestas, quejas o solicitudes, cualquiera sea su origen, se tiene que aprovechar la oportunidad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

para analizar las causas y aplicar medidas que mejoren en los procesos o actividades más directamente relacionadas con el proceso de gestión de la satisfacción del usuario, donde podemos destacar:

- Proceso de atención al cliente.
- Proceso de comunicación de requisitos del cliente.
- Proceso de gestión de los recursos.
- Proceso de relaciones con los clientes.
- Proceso de diseño y desarrollo.
- Proceso de realización del producto.
- Tratamiento y disposición de las reclamaciones.
- Proceso de asesoría y apoyo técnico.
- Proceso de satisfacción del cliente.
- Proceso de mejora continua.
- Proceso de formación «enfoque a cliente».

Uno de los requisitos iniciales para disponer de información generalizada, válida y precisa sobre la satisfacción del usuario es establecer una relación de comunicación y colaboración muy estrecha con nuestros clientes, para aportar a su compromiso y fidelización. Varias de las consideraciones que los usuarios esperan encontrar dentro de la organización, y así ayudar a generar confianza, son:

- La calidad en el producto entregado.
- La calidad en el servicio prestado.
- El coste competitivo del producto o servicio.
- La calidad del contacto personal, telefónico.
- La rapidez en las respuestas.
- La calidad de la comunicación (18).

3.2.5. Metodología

En cuanto a la metodología, Cabral. Explica que hacer investigaciones sobre satisfacción/insatisfacción del usuario a través de técnicas fiables nos permite conocer sus percepciones y áreas en las que podemos trabajar para desarrollar mejoras continuas y respetar el ciclo PDCA (Plan, Do, Check, que en español es: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar descritas por W. Edwards Deming).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Para medir el nivel de satisfacción del cliente, podemos utilizar diferentes métodos según el tipo de empresa y el usuario. Podremos tener abiertos canales de comunicación para expresar nuestra satisfacción e insatisfacción (como quejas) o analizar métricas existentes (aumento o disminución de ventas), además, construyendo formularios de investigación hacia este objetivo, podrán brindarnos respuestas más prácticas y con la información que necesitamos. Esta investigación se puede hacer a través de entrevistas y/o encuestas.

Cada uno de estos métodos tiene sus propias particularidades, así como ventajas y desventajas, y para elegir el método más adecuado, también debemos tener en cuenta quién es el usuario y cómo podríamos describirlo. Entonces, antes de elegir y crear una herramienta de investigación, primero se deben conocer algunos datos de los clientes y luego abordarlos de la forma más óptima (19).

3.3. Hipertensión Arterial

3.3.1. Definición

El MINSA detalla que la hipertensión arterial es una patología crónica, sistémica, arterial, vascular, inflamatoria, sin etiología identificable en la mayoría de los casos; y tiene la presentación clínica imprescindible del aumento de la presión arterial sistólica o la presión arterial diastólica, anormal y persistente.

En adultos (≥18 años), el umbral para la presión sistólica es ≥140 mmHg y para la presión diastólica es ≥90 mmHg. El riesgo cardiovascular es consubstancial a los niveles de presión arterial y muestra un aumento lineal. No obstante, se deben establecer riesgos adicionales teniendo en cuenta los factores de riesgo existentes, así como la afectación clínica o de laboratorio del órgano o sistema diana (estratificación de riesgo global).

La patología hipertensiva no se puede curar, pero la reducción efectiva de la presión arterial se considera un objetivo esencial para reducir los futuros problemas cardiovasculares (20).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.3.2. Etiología

Según el MINSA, la hipertensión arterial se clasifica en:

3.3.2.1. Hipertensión primaria (esencial o idiopática):

Se refiere a la presión arterial alta sin una causa identificable; algunos factores están relacionados o vinculados, pero no en la categoría de causa y efecto. Se ha descrito un componente familiar, pero aún no se ha identificado un gen causal. En conjunto, esto corresponde a más de 95% casos de enfermedad hipertensiva (20).

3.3.2.2. Hipertensión secundaria:

Es aquella hipertensión que se debe a una causa identificable; la eliminación o modulación de un factor desencadenante es vital para un control óptimo de la presión arterial y, en muchos casos, la recuperación de la enfermedad. Corresponde a menos del 5% de todos los casos de hipertensión arterial. Entre ellas, destacan por su frecuencia las siguientes:

- Enfermedad renal: parenquimal o renovascular (glomerulonefritis, nefropatías intersticiales, hidronefrosis, tumores renales, aterosclerosis o displasias de arterias renales).
- Enfermedades endocrinas: hipotiroidismo e hipertiroidismo, hiperaldosteronismo primario, feocromocitoma, síndrome de Cushing, entre otras.
- Miscelánea: tumores, coartación de aorta, enfermedad de Paget, entre otros.
- Medicamentos: anticonceptivos hormonales, corticosteroides, agentes vaso constrictores, simpáticomiméticos, antidepresivos tricíclicos, inhibidores de la monoaminoxidasa, anfetaminas, antiinflamatorios no esteroideos, ciclosporina, eritropoyetina entre otros (20).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.3.3. Factores de riesgo asociados

El MINSA en su Guía Técnica para la HTA, toma en cuenta los siguientes factores:

3.3.3.1. Medio ambiente

La polución está relacionada a mayor riesgo cardiovascular (20).

3.3.3.2. Estilo de vida

Tabaquismo, sedentarismo, café, alcohol, dieta malsana (20).

3.3.3.3. Factores hereditarios:

Historia familiar de enfermedades cardiovasculares (20).

3.3.3.4. Riesgo cardiovascular:

Es la probabilidad de que un individuo desarrolle una enfermedad o evento cardiovascular en un período de tiempo, generalmente durante 10 años, que dependerá de la cantidad de factores de riesgo concurrentes presentes en ese individuo. Para estratificar al paciente hipertenso y asignarle riesgo cardiovascular total, se consideraron los siguientes factores diagnósticos:

- Nivel de presión arterial: detallados en el siguiente gráfico:

Categoría	Sistólica (mm Hg)	Diastólica (mm Hg)
Normal	<120	<80
Pre-hipertensión	120-139	80-89
Hipertensión	≥140	≥90
Estadio 1	140-159	90-99
Estadio 2	≥160	≥100

Fuente: Ministerio de Salud (3)

- Factores de riesgo: sexo masculino, edad (varones, 155 años; mujeres, 65 años), tabaquismo (al menos un cigarrillo el último mes), dislipidemias: (colesterol total >200 mg/d1, o cLDL>130 mg/dl, o cHDL: varones <40 mg/dl; mujeres <50 mg/dl, o Triglicéridos >150 mg/dl), hiperglucemia en ayunas de 100-125 mg/dl, intolerancia a la glucosa, diabetes mellitus, obesidad (IMC ≥30 kg/m2), sobrepeso (IMC 25-29.9 kg/m2), obesidad abdominal (perímetro abdominal: varones: ≥102 cm; mujeres: ≥88 cm),

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

historia familiar en primer grado de enfermedad coronaria prematura o equivalente (varones, <55 años; mujeres, <65 años).

- Daño asintomático a órgano blanco: Corazón: evidencia de hipertrofia ventricular izquierda. Sistema vascular arterial: engrosamiento de carótida (grosor íntima media >0,9 mm) o presión de pulso ≥60 mmHg e índice tobillo-brazo <0,9 o velocidad de la onda de pulso carotídeo femoral >10 m/s. Ojos: retinopatía hipertensiva. Riñón: TFGe ≤60 ml/min/1,73m2 y microalbuminuria (30-300 mg/24h o cociente albúmina/creatinina de 30-300 mg/g).
- Evento vascular o renal manifiesto: Enfermedad cerebrovascular: ictus isquémico, hemorragia cerebral, accidente isquémico transitorio. Enfermedad coronaria: infarto de miocardio, angina, revascularización coronaria con intervención coronaria percutánea o cirugía de revascularización coronaria. Insuficiencia cardiaca con o sin función sistólica preservada. Enfermedad arterial periférica sintomática en extremidades inferiores. Enfermedad renal crónica con TFGe <30 ml/min/1,73 m2 de área de superficie corporal; proteinuria (>300 mg/24 h). Retinopatía avanzada: hemorragias o exudados, papiledema.
- Valoración de riesgo cardiovascular: se categoriza a la persona de acuerdo a su riesgo vascular según este gráfico (20).

Otros factores de riesgo, daño orgánico asintomático o enfermedad	**Presión Arterial (mm Hg)**			
	PAS 130-139 o PAD 85-89	**PAS 140-159 o PAD 90-99**	**PAS 160-179 o PAD 100-109**	**PAS ≥ 180 o PAD ≥ 110**
Sin otros FR		Riesgo bajo	Riesgo moderado	Riesgo alto
1-2 FR	Riesgo bajo	Riesgo moderado	Riesgo moderado a alto	Riesgo alto
≥ 3 FR	Riesgo bajo a moderado	Riesgo moderado a alto	Riesgo alto	Riesgo alto

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Daño Orgánico, ERC de grado 3 o diabetes mellitus	Riesgo moderado a alto	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo alto o muy alto
ECV sintomática, ERC de grado ≥ 4 o diabetes con daño orgánico/FR	Riesgo muy alto	Riesgo muy alto	Riesgo muy alto	Riesgo muy alto

Fuente: Ministerio de Salud (20).

3.3.4. Cuadro Clínico

De acuerdo con el Ministerio de Salud la HTA, presentará dentro del cuadro clínico:

3.3.4.1. Signos y Síntomas:

La hipertensión arterial es básicamente asintomática. Por lo general, las personas con hipertensión se identifican cuando ya tienen complicaciones crónicas como insuficiencia cardíaca congestiva, hipertrofia ventricular izquierda, enfermedad renal, alteraciones visuales por retinopatía o problemas neurológicos, por enfermedad cerebrovascular o disfunción eréctil. Puede haber síntomas durante una crisis hipertensiva como dolor de cabeza, mareos, visión borrosa o náuseas. El deterioro cognitivo agudo se ha asociado con encefalopatía hipertensiva o accidente cerebrovascular (20).

3.3.4.2. Interacción Cronológica

Tiempo transcurrido desde el inicio de la hipertensión arterial subclínica hasta el inicio de las manifestaciones clínicas, ya que cuanto más precoz es el diagnóstico, menor es el riesgo de adquirir complicaciones (20).

3.3.5. Criterios de Diagnóstico

Los criterios diagnósticos se dividen, según el MINSA en:

3.3.5.1. Cribado y detección temprana de hipertensión arterial

No hay pruebas suficientes para recomendar el cribado rutinario de P.A. pero hay que hacerlo. Se recomienda que el control de la P.A. se realice en toda la población de 18 años en adelante. Esto debe repetirse cada 5 años si las lecturas de presión arterial están en el rango normal (PAS <120 mmHg y PAD

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

<80 mmHg) y no hay evidencia de factores de riesgo. Si se encuentra al menos un factor de riesgo cardiovascular o si el valor de PAS es entre 120 y 139 mmHg o la PAD está entre 80 y 89 mmHg, entonces las medidas de control deben repetirse anualmente.

El diagnóstico de hipertensión arterial y la clasificación de riesgo cardiovascular se realizarán en el centro médico donde ingresó el paciente. Si durante los primeros auxilios y durante el diagnóstico se sospecha de daño de órgano diana o hipertensión secundaria, se debe derivar a un segundo o tercer nivel de atención, con un médico internista o cardiólogo (20).

3.3.5.2. Procedimiento Diagnósticos

Los procedimientos de diagnóstico incluyen: historial, examen físico, mediciones constantes de la presión arterial y pruebas de laboratorio e instrumentales. Estos procedimientos tienen los siguientes objetivos:

- Determinar el nivel de presión arterial.
- Investigar posibles causas secundarias.
- Determinar el riesgo cardiovascular general en función de los factores de riesgo clínicos o subclínicos y el daño de órganos diana.

La medición precisa de la presión arterial en el consultorio, indirectamente, es el método principal para acceder a la información básica para tomar decisiones diagnósticas y terapéuticas. La precisión es un requisito esencial para cumplir con los requisitos anteriores. Por lo tanto, valores incorrectos darán lugar a errores en la evaluación y el tratamiento del paciente. Para un diagnóstico preciso, la presión arterial debe ser medida por un médico u otro profesional de la salud calificado.

El registro resultante es un índice de la presión arterial elevada en el momento de la captura. Dado que es un indicador hemodinámico variable y existen muchos factores que influyen en esta variación, es necesario registrar de forma consecutiva y promediar estos parámetros para aproximar la presión arterial del período de evaluación. Durante cada consulta, debe tomar al menos dos mediciones con un intervalo de uno o dos minutos. Si los valores son muy diferentes, se hacen tomas adicionales (20).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.3.6. Terapéutica

El MINSA indica que la decisión de empezar terapia antihipertensiva dependerá del nivel de riesgo cardiovascular indicado en base a una evaluación integral del paciente, teniendo en cuenta lo siguiente: niveles de presión arterial sistólica y diastólica, otros factores de riesgo (con comorbilidades) y la presencia de clínica, subclínica o lesión en órganos diana. La farmacoterapia puede ser con un solo agente o una combinación adecuada. Los pacientes hipertensos que van a iniciar tratamiento farmacológico son:

- Pacientes hipertensos de bajo riesgo cardiovascular que hayan realizado cambios de estilo de vida durante al menos 3 a 6 meses y no hayan alcanzado sus metas de presión arterial.
- Paciente hipertenso que tiene una presión arterial sistólica ≥160 mmHg o una presión arterial diastólica ≥100 mmHg, independientemente de otros indicadores.
- Hipertensión moderada relacionada con el riesgo cardiovascular, independientemente del nivel de presión arterial (20).

3.3.7. Complicaciones

Por último, el MINSA detalla que complicaciones de los pacientes con hipertensión arterial son clínicas o subclínicas, dependientes de diferentes órganos diana, tales como:

- Corazón: trombosis coronaria, infarto agudo de miocardio, muerte súbita o pérdida de miocitos e hipertrofia del ventrículo izquierdo.
- Cerebro: arteriosclerosis, aneurismas, infarto lacunar silente, trombosis cerebral, hemorragia, embolia cerebral.
- Riñón: daño renal, microalbuminuria, nefropatía, insuficiencia renal crónica.
- Ojos: la rotura de pequeños capilares en la retina del ojo puede provocar ceguera (20).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.4. Diabetes Mellitus

3.4.1. Definición

El MINSA indica que la diabetes mellitus es un trastorno metabólico con diversas causas; se caracteriza por hiperglucemia crónica y alteraciones en el metabolismo de carbohidratos, lípidos y proteínas debido a anomalías en la secreción o acción de la insulina (21).

3.4.2. Etiología.

Con base en el MINSA, la Diabetes mellitus tiene los siguientes tipos:

3.4.2.1. Diabetes mellitus tipo 1

Es causada por la destrucción de las células beta (β) en el páncreas, lo que resulta en una deficiencia absoluta de insulina. La etiología de la destrucción de las células beta suele ser autoinmune, pero hay casos de DM1 con origen idiopático (21).

3.4.2.2. Diabetes mellitus tipo 2

Caracterizada por una deficiencia relativa de insulina o un aumento de la resistencia a su acción. Este es el tipo más común y representa alrededor del 90% al 95% de los diabéticos. A menudo aparece de forma sigilosa e insidiosa (21).

3.4.2.3. Diabetes mellitus gestacional

Se caracteriza por la hiperglucemia que se presenta durante el embarazo y alcanza valores que, aunque superiores a lo normal, son inferiores a los establecidos para el diagnóstico de diabetes. Las mujeres con diabetes gestacional corren más riesgo de sufrir complicaciones durante el embarazo y el parto, y de desarrollar DM-2 en el resto de vida (21).

3.4.2.4. Otros tipos específicos de diabetes:

Anomalías genéticas en la fisiología de las células beta, anomalías genéticas de la acción de la insulina, enfermedades exocrinas y endocrinas del páncreas (acromegalia, síndrome de Cushing), anomalías cromosómicas (síndrome de Down, síndrome de Turner) o asociadas al consumo de drogas (glucocorticoides, pentamidina, diazóxido) entre otros (21).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.4.3. Cuadro Clínico

De acuerdo al MINSA describe el siguiente cuadro clínico:

- Asintomáticos: Son pacientes con DM-2 que no notan los síntomas clásicos. Esta es una condición clínica que se presenta a menudo y de duración variable (de 4 a 13 años).
- Síntomas: Los síntomas clásicos son poliuria, polifagia, polidipsia y pérdida de peso, además, el paciente puede experimentar visión borrosa, debilidad, picazón.

Las manifestaciones clínicas pueden variar según la complicación que experimente el paciente como entumecimiento, calambres, hormigueo (parestesia), ardor o dolor eléctrico en las extremidades inferiores en el caso de neuropatía diabética; dolor en la pantorrilla (dolor intermitente) en la enfermedad arterial periférica (21).

3.4.4. Criterios de diagnóstico

El ministerio de Salud sugiere los siguientes métodos diagnósticos:

3.4.4.1. Cribado y detección temprana de diabetes mellitus tipo 2:

Está indicado el cribado de glucosa en plasma como parte de una evaluación de riesgos cardiovasculares en adultos de 40 a 70 años, con obesidad o sobrepeso; o como se indica en las reglas que evalúan y detectan los factores de riesgo. Si los resultados se encuentras dentro de los valores normales, repita cada 3 años.

Considere realizar a menores de 40 años de edad si tienen antecedentes familiares de diabetes, diabetes de la gestante o síndrome de ovario poliquístico u otros de acuerdo con los criterios médicos. Si tiene niveles anormales de glucemia, debemos dar indicaciones para promover intervenciones intensivas basadas en aplicaciones dietas con alimentos saludables y promover el ejercicio (21).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.4.4.2. Criterios de diagnóstico de diabetes mellitus tipo 2:

- Glicemia en ayunas en plasma venoso igual o superior a 126 mg/dl, dos veces. No deben haber transcurrido más de 72 horas entre una medición y otra. El ayuno se define como un período sin ingesta de calorías durante al menos 8 horas. La persona puede no tener síntomas.
- Síntomas de hiperglucemia o crisis hiperglucémica y, ocasionalmente, niveles de glucosa en plasma venoso iguales o superiores a 200 mg/dl. Ocasionalmente se define como cualquier momento del día no relacionado con el tiempo transcurrido desde la comida anterior. Los síntomas de hiperglucemia incluyen poliuria, polidipsia y pérdida de peso inexplicable.
- La glucemia medida en plasma venoso es igual o superior a 200mg/dl, dos horas después de tomar 75g. de glucosa anhidra (21).

3.4.5. Manejo

MINSA, explica que se debe manejar la diabetes de las siguientes formas:

- Manejo no farmacológico: Los pacientes diabéticos recién diagnosticados, asintomáticos, estables, sin complicaciones y según criterio médico, sólo deben iniciar con cambios de estilo de vida antes de iniciar tratamiento con fármacos por un período de 3 a 4 meses; después de este período, si la glucosa en sangre ha alcanzado el valor objetivo, se continuará con los cambios en el estilo de vida y se realizarán pruebas cada 3 a 6 meses. En caso contrario, se iniciará tratamiento farmacológico.
- Manejo farmacológico: El tratamiento de la DM-2 en atención primaria se iniciará con el fármaco oral de primera línea considerado en el PNUME actual: metformina o glibenclamida. Si no hay contraindicaciones, comenzar con metformina. Al comienzo del tratamiento, el médico tratante educará al paciente para que reconozca las señales de advertencia y los efectos secundarios, de modo que, si se desarrollan, regrese a una consulta para reevaluar y apreciar el cambio en el régimen de tratamiento. Del mismo modo, el médico tratante informará los efectos secundarios como se describe en las secciones "efectos adversos o colaterales con el tratamiento" y "signos de alarma". En caso que alguna persona no responda a la terapéutica antes descrita, referir al médico especialista en endocrinología o internista, el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

médico tratante procederá a prescribir un medicamente de costo efectivo, para lo cual sustentará su uso según Resolución Ministerial 540-2011/MINSA (Norma Técnica de Salud para la Utilización de Medicamentos no considerados en el PNUME) u otra vigente. A toda persona diagnosticada con DM-2, que se encuentre clínicamente estable y sin signos ni síntomas de alarma, se iniciará el tratamiento en el establecimiento de salud de origen (21).

3.4.6. Complicaciones

Las complicaciones que se detallan según MINSA, son:

3.4.6.1. Complicaciones Agudas

- Hipoglucemia
- Crisis Hiperglucémica (21).

3.4.6.2. Complicaciones Crónicas

- Enfermedad Cardiovascular
- Nefropatía
- Neuropatía (21).

3.4.7. Secuelas

El Ministerio de Salud detalla que, derivadas de las complicaciones antes descritas en el ítem 2.4.6, pueden presentarse:

- Ceguera.
- Alteraciones gastrointestinales.
- Neuropatías.
- Insuficiencia arterial periférica.
- Amputaciones.
- Insuficiencia renal crónica (21).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.5. Revisión de antecedentes investigativos

3.5.1. Locales

Título: **"**Calidad de Atención en Consultorios Externos de los Hospitales Goyeneche y Honorio Delgado, Arequipa 2014"

Autor: Fernández, R.

Resumen: El presente estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de atención, en términos de satisfacción percibida por el usuario, de los consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014. Material y métodos: Fue un estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal. El instrumento empleado fue una encuesta tipo cuestionario y se realizó un muestreo probabilístico por conveniencia. Se utilizó la encuesta de evaluación de la calidad de servicio Servqual. Resultados: Se encuestaron un total de 120 personas, 80% del sexo femenino, 61% con nivel secundario, 97% de procedencia urbana, 55.8% con SIS y 70% con ingresos menores de S/.750.00. En relación a la calidad de atención 39.2% refiere una insatisfacción severa, insatisfacción leve/moderada 58.2%, dentro de las dimensiones del instrumento, las de mayor insatisfacción severa fueron capacidad de respuesta y seguridad (47.5%). La única relación significativa encontrada fue la de la calidad de atención y el hospital, sin embargo, se dio básicamente a nivel de insatisfacción. Conclusiones: Existe una notable insatisfacción en relación a la percepción de la calidad de atención y éste relacionado al hospital de donde proviene el paciente (37).

3.5.2. Nacionales

Título: "Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020"

Autor: Zárate, A.

Resumen: En su estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de salud con COVID-19 en el Centro de Salud Fortaleza en Lima, su muestra estuvo conformada por 40 usuarios del establecimiento, a través de la herramienta SERVQUAL donde concluye la satisfacción del paciente es baja en relación a su calidad del servicio del establecimiento de salud Fortaleza con un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

72.5%., siendo los criterios de la calidad capacidad de respuesta y elementos tangibles donde se obtuvo menor satisfacción, se evidenció la relación significativa positiva entre ambas variables, siendo demostrado a través de la prueba de Spearman con una Rho de 0.892 (38).

Título: "Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020"

Autor: Ayala. C.

Resumen: En su investigación sobre la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán en Lima, con una muestra de 40 pacientes debido a la pandemia por Covid-19, empleando la encuesta SERVQUAL del Ministerio de Salud, ultimando que el nivel de calidad de atención tiene relación significativa con el nivel de satisfacción en los usuarios comprobado un coeficiente correlación de 0.599 siendo una relación positiva, concluyendo que a mejor de calidad de prestación los usuarios del servicio de salud se encontrarán más satisfechos, alcanzado un 87,5% de nivel de satisfacción, siendo los aspectos tangibles con un 97.5% de la calidad donde los usuarios se encuentran en niveles altamente satisfechos por las características en sus instalaciones (27).

Título: "Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020"

Autor: Dávila, S.

Resumen: En la investigación sobre determinar la relación entre la calidad de servicio respecto al nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud en Abancay, Apurímac, durante el año 2020, con participación de 50 usuarios externos, se evidenció que la calidad del servicio tiene una mayor frecuencia en la categoría satisfechos en un 84%, teniendo en la dimensión confiabilidad un 54% mientras que la dimensión tangibilidad en un 36%, asimismo la dimensión seguridad en un 26% y la dimensión empatía en un 36%, concluyendo que entre la satisfacción del usuario y la calidad existe correlación positiva de 0.063, lo cual indica que a un mayor de satisfacción del usuario, mayor será el valor en la calidad estableciendo que existe una relación positiva

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

media entre la calidad de servicio y la percepción de la satisfacción del usuario (35).

3.5.3. Internacionales

Título: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019"

Autor: Sisalema, K.

Resumen: En su investigación sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención de la consulta externa en el Hospital General Guasmo Sur en la en Ecuador, durante la pandemia por Covid-19, con una muestra de 200 pacientes, a través de la encuesta, dando como resultado que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, con una rho=.516, asimismo se halló que las dimensiones de calidad de atención interacción, entorno, resultados, equidad y eficacia se correlacionan significativamente con las dimensiones de la variable satisfacción del usuario como la atención médica, la organización, el confort y el tiempo de espera (26).

Título: "Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020"

Autor: Menéndez, A.

Resumen: En su estudio respecto a comprobar la correlación entre la calidad de atención del consultorio obstétrico y la satisfacción en las usuarias gestantes en el Centro de Salud de Vinces en Ecuador, durante la pandemia por Covid-19, con una muestra de 81 gestantes a través del instrumento SERVQUAL realizó la comprobación, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que existe una relación positiva respecto a la calidad de atención del consultorio obstétrico y la satisfacción de las usuarias gestantes con una p=0,810; asimismo existe un nivel alto en la dimensión interpersonal y seguridad p=0,907 y bajo nivel respecto al componente entorno y la empatía p=0,032 (39).

Título: "Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala"

Autor: Rodríguez, A.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Resumen: Determinó la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Hospital Teófilo Dávila ubicada en Ecuador, durante la pandemia de Covid-19, con el cuestionario SERVQUAL calificaron las expectativas y percepciones para determinar la calidad de atención y la satisfacción global del usuario, resultando la dimensión seguridad la que más valor alcanzó en expectativas, en percepciones las dimensiones que han estado por encima son: empatía, seguridad, hallándose por debajo la fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, concluyendo que la calidad de atención respecto al servicio de farmacia se relaciona en forma directa con la satisfacción en el usuario, con una correlación de 0.479, considerándose como positivo, significativo y moderado (24).

4. Hipótesis

4.1. Hipótesis General

- "Dado que la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario se enfocan en las dimensiones del servicio a través de las expectativas y percepciones de los usuarios, es probable que exista relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP de la ciudad de Arequipa"

4.2. Hipótesis Específicas

- "Dado que la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario se enfocan en las dimensiones del servicio donde se cotejan las expectativas y percepciones, es probable que exista relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP de la ciudad de Arequipa.

- "Dado que la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario se enfocan en las dimensiones del servicio donde se cotejan las expectativas y percepciones, es probable que exista relación significativa la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP de la ciudad de Arequipa".

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- "Dado que la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario se enfocan en las dimensiones del servicio donde se cotejan las expectativas y percepciones, es probable que exista relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP de la ciudad de Arequipa".
- "Dado que la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario se enfocan en las dimensiones del servicio donde se cotejan las expectativas y percepciones, es probable que exista relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP de la ciudad de Arequipa".
- "Dado que la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario se enfocan en las dimensiones del servicio donde se cotejan las expectativas y percepciones, es probable que exista relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP de la ciudad de Arequipa".

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1. TÉCNICAS. INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

Se utilizó como técnica la encuesta.

1.2. Instrumento

El instrumento que se usó en esta investigación fue el cuestionario SERVQUAL, Matsumoto, R. sostiene que este instrumento da a conocer la situación sobre la calidad en los servicios, como también las expectativas y percepciones en los usuarios, analizando la calidad de la prestación en los servicios dados realizando la comparación de las expectativas totales del usuario y su percepción, lográndose la estimación de la calidad del servicio y debido a la diferencia ocasionada entre las mismas, en el cual se basó y adoptó con reformas el Ministerio de Salud para elaborar su cuestionario Servqual modificado.

En este proyecto se empleó un cuestionario SERVQUAL modificado, publicado en la Guía técnica de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por el MINSA con Resolución Ministerial Nro. 527-2011, por lo que está destinado para uso oficial, y no es necesario que sea sometido a un juicio de expertos para comprobar su validez, ni para establecer su confiabilidad. La encuesta incluye 22 preguntas sobre expectativas, así como 22 preguntas sobre percepción, divididas en cinco dimensiones de la calidad, que permiten analizar: Fiabilidad (preguntas de la 1 al 5), Capacidad de respuesta (preguntas de la 6 al 9), Seguridad (preguntas de la 10 al 13), Empatía (preguntas de la 14 a la 18) y Aspectos tangibles (preguntas de la 19 a la 22), utilizando la escala numérica del 1 al 7, siendo 1 el puntaje más bajo y 7 el más alto.

En relación a la Baremación, se establece como indicador a la satisfacción según el nivel de insatisfacción. Los porcentajes de los puntajes obtenidos con la ejecución del instrumento se agruparon en niveles, de la siguiente manera: Por mejorar: mayor a 60 %, En proceso entre 40-60 % y Menor a 40 % nivel aceptable, esta clasificación es por cada ítem, criterio y calificación del instrumento (22).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.3. Estructura del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE **1. CALIDAD DE ATENCIÓN**	**Fiabilidad:** Es la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en la forma tal como se ofreció y pactó.	• Equidad en la atención • Interés en la resolución de problemas • Realizar el servicio en orden y orden de llegada • Concluir dentro del horario establecido • Entrega de resultados en la fecha establecida	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA.	De la pregunta 1-5
	Capacidad de respuesta: Es la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno.	• Tiempo de espera • Atención rápida • Profesionales dispuestos a ayudar • Resolución inmediata de problemas	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA.	De la pregunta 6-9
	Seguridad: Es la cortesía y la habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	• Privacidad del usuario • Procedimiento completo y minucioso • El profesional aclara las dudas y preguntas • Confianza en el profesional	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA.	De la pregunta 10-13
	Empatía: Es la disponibilidad para ponerse en el lugar del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, con cuidado humanizado y atención individualizada.	• Amabilidad en la atención • Interés en la atención • Atención individualizada • Comprensión de la explicación brindada por el profesional • Comprensión de las preocupaciones y dudas del usuario	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA.	De la pregunta 14-18
	Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario de salud percibe durante la atención relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, recursos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad en los servicios de salud.	• Equipamiento de aspecto moderno • Instalaciones físicas visualmente limpias y cómodas • Apariencia pulcra y organizada de los profesionales • Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA.	De la pregunta 19-22
VARIABLE DEPENDIENTE **2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**	Satisfacción general del usuario de salud: • Satisfecho • No Satisfecho	Según el nivel de insatisfacción que es percibido por el usuario. < 40% = aceptable 40 a 60% = en proceso > 60 % = por mejorar	Cuestionario de preguntas Servqual modificado del MINSA.	Desde la pregunta 1 hasta la pregunta 22

Fuente: Brake, (36)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.4. Materiales de verificación

- Instrumento de recolección de datos
- Material de escritorio
- Computadora personal y programas de procesamiento de datos.

2. CAMPOS DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

El estudio fue realizado en el Hospital Regional del Sur-FAP ubicado en la Av. Aviación s/n en el distrito de Cerro Colorado, provincia y departamento de Arequipa.

2.2. Unidades de estudio

El universo estuvo conformado por los usuarios de salud hipertensos y diabéticos que son atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur-FAP, los que suman 323 pacientes. Para obtener la muestra probabilística, se aplicará a fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 5% para establecimientos nivel II, como es el HORES-FAP, con un nivel de confianza del 95% asumiendo un p=0.5 y q=0.5, según Guerra y Cabello:

$$n = \frac{N.z^2.p.q}{e^2.N - 1 + z^2.p.q}$$

Donde:

N: Tamaño de nuestra

p: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos

q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos.

Su valor es (1- p)

Z: Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96

N: Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa (3).

$$n = \frac{(323).(1.96)^2.(0.5).(0.5)}{(0.05)^2.(323-1) + (1.96)^2.(0.5).(0.5)} = 176$$

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

De acuerdo a la aplicación de la fórmula estadística, los resultados indicaron que 176 usuarios conformaron la muestra.

Criterios de inclusión

- Usuarios militares, cónyuges y derechohabientes con edades entre dieciocho y setenta años, atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna en el Hospital Regional del Sur-FAP.
- Usuarios de salud que acepten participar y llenar el consentimiento informado previo a la encuesta.
- Usuarios de salud que no presentan algún trastorno o discapacidad de salud mental.

Criterios de exclusión

- Usuarios de salud con edades menores a dieciocho años y mayores de setenta años, atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur-FAP.
- Usuarios que presenten limitaciones físicas, sensoriales o mentales que afecten el llenado de la encuesta.
- Usuarios que no hablen español.
- Usuarios que no concluyan o abandonen parcial o totalmente la encuesta.

2.3. Temporalidad

El estudio fue realizado durante los meses de marzo a mayo del 2022.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Luego que los jurados dictaminadores dieron su aprobación del proyecto de tesis, se solicitó al Decano de la Facultad de Medicina Humana, otorgue la autorización respectiva para desarrollar el estudio.
- Se coordinó con la Dirección del Hospital Regional del Sur-FAP, para que autorice la ejecución de la investigación, permitiendo el acceso a sus instalaciones para la aplicación del instrumento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Acto seguido, se coordinó con los médicos que atienden a los usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna para que permitan acceder a los pacientes y poder aplicar el instrumento.
- Una vez identificados los usuarios y de acuerdo al cumplimiento de los criterios de elección, se les hizo una previa explicación del propósito del estudio y se les solicitó su participación mediante firma del consentimiento informado, luego de ello se procedió a la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, se les mencionó a los participantes los 5 criterios de la evaluación de calidad, a través de la evaluación de las Expectativas en 22 preguntas sobre la atención esperada por el usuario, a través de la medición de una escala tipo Likert del 1 al 7, siendo 1: más baja calificación y 7: más alta calificación, seguidamente la calificación de las Percepciones en 22 preguntas, respecto a cómo el usuario estima que se ha dado su atención en el servicio, con una igual estimación respecto a su calificación en sus expectativas, con un promedio de 15 minutos de duración, la explicación y aplicación del cuestionario quedó a cargo del responsable de la investigación para recopilar información.
- Cuando se culminó la aplicación de la encuesta a todos los usuarios, se realizó el análisis estadístico y el informe final de la investigación (1).

3.2. Recursos

- **Humanos**

  El investigador: Sr. Lira Paniagua, Javier Enrique

  Alumno de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica de Santa María.

- **Institucionales**

  Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica de Santa María.

- **Materiales**

  Instrumento de recolección de datos, material de escritorio, computadora, software estadístico.

- **Financieros**

  Autofinanciamiento

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.3. Criterios para el manejo de resultados

Con los datos recogidos de las encuestas aplicadas a los usuarios, se inició la tabulación y sistematización, para procesar y analizar los datos conseguidos, se empleará la herramienta Excel SERVQUAL, diseñada y validada por RM Nª527-2011 MINSA, basándose estos resultados según el trabajo realizado en la hoja de cálculo que se aplicó, la data se analizó con el programa estadístico SPSS en la versión 22, mediante la estadística descriptiva se construyeron gráficos y figuras estadísticas que permitieron realizar el análisis de distribución de frecuencias, representar los porcentajes según las cinco dimensiones de la calidad y para los niveles de satisfacción se considerará como usuarios satisfechos a valores (+) y cero, obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E) y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia de P-E. Según el nivel de insatisfacción que es percibido por parte del usuario se determinará el nivel de satisfacción global según el porcentaje de insatisfacción:< 40%: aceptable, de 40 a 60%: en proceso, y > 60%: por mejorar.

Acto seguido la hipótesis de investigación inicial se contrastó en base a los objetivos planteados, concomitantemente a través de la estadística inferencial, se utilizará la prueba de Correlación de SPEARMAN que permitirá determinar la relación entre variables del estudio y dar cumplimiento a los objetivos trazados en este estudio. Asimismo, para considerar el grado de correlación entre dos conceptos se utilizará el GRÁFICO de rangos de correlación, basado en el autor Córdova, que se encuentra en anexos (23).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS:

TABLA 1

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DEL SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL CONUSLTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA EN HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	F	%
Edad:		
19 – 25	1	1%
26 – 40	6	3%
41 a 60	51	29%
61 a más	118	67%
TOTAL	**176**	**100**
Sexo:		
Femenino	81	46%
Masculino	95	54%
TOTAL	**176**	**100**
Nivel de instrucción:		
Analfabeto	0	0%
Primaria	1	1%
Secundaria	30	17%
Superior Técnico	106	60%
Superior Universitario	39	22%
TOTAL	**176**	**100**
Tipo de seguro		
Titular	109	62%
Cónyuge e hijos	46	26%
Padres	21	12%
TOTAL	**176**	**100**

Fuente: Elaboración propia

En la TABLA 1 podemos apreciar los datos demográficos de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus que fueron atendidos el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital regional de Sur FAP, Arequipa 2022, en que el rango de edad de los paciente fue mayormente de 61 años a más (67%), luego 41 a 60 años (29%); con respecto al sexo de los usuarios que participaron en el estudio, son varones 54% y 46%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

mujeres; en el nivel de instrucción el 60% de los entrevistados alcanzaron el superior técnico, 22% lograron el superior universitario y 17% solo secundaria completa, y para terminar la persona afiliada al seguro es el titular en 62% de los encuestados, 26% la cónyuge o hijos y 12% los padres.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 2

DISTRIBUCIÓN DE CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS, Y SUS DIMENSIONES, HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
D1. Fiabilidad				
P1	73	41%	103	59%
P2	77	44%	99	56%
P3	76	43%	100	57%
P4	43	24%	133	76%
P5	59	34%	117	66%
Total	328	37%	552	63%
D2. Capacidad de Respuesta				
P6	66	38%	110	63%
P7	57	32%	119	68%
P8	57	32%	119	68%
P9	46	26%	130	74%
Total	226	32%	478	68%
D3. Seguridad				
P10	52	30%	124	70%
P11	59	34%	117	66%
P12	65	37%	111	63%
P13	65	37%	111	63%
Total	241	34%	463	66%
D4. Empatía				
P14	63	36%	113	64%
P15	81	46%	95	54%
P16	90	51%	86	49%
P17	80	45%	96	55%
P18	82	47%	94	53%
Total	396	45%	484	55%
D5. Aspectos Tangibles				
P19	61	35%	115	65%
P20	49	28%	127	72%
P21	51	29%	125	71%
P22	50	28%	126	72%
Total	211	30%	493	70%

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la TABLA 2, los resultados obtenidos en la variable Calidad de Atención según la percepción por los usuarios participantes siendo los siguientes criterios o

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

dimensiones de la calidad del servicio: En la dimensión de Fiabilidad, el 63% de usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna se encuentran insatisfechos (por mejorar) y el 37% de usuarios se encuentran satisfechos (aceptable), donde en la pregunta P2 tienen un mayor grado de satisfacción en un 43% y en insatisfacción la pregunta P4 en un 76%.

En la dimensión Capacidad de respuesta el 68% de usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna se encuentran insatisfechos (por mejorar) y el 32% de usuarios se encuentran satisfechos (aceptable), donde en la pregunta P6 tienen un grado de satisfacción en un 38% y en insatisfacción alcanzó un mayor valor en la pregunta P9 en un 74%.

En la dimensión Seguridad el 66% de usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna se encuentran insatisfechos (por mejorar) y el 34% de usuarios se encuentran satisfechos (aceptable), donde en las preguntas P12 y P13 tienen un grado de satisfacción en un 37% y en insatisfacción la pregunta P10 en un 70%.

En la dimensión Empatía el 55% de usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna se encuentran insatisfechos (en proceso) y el 45% de usuarios se encuentran satisfechos (en proceso), donde en la pregunta P16 tienen un grado de satisfacción en un 51% y en insatisfacción la pregunta P14 en un 64% alcanzando un mayor valor.

En la dimensión Aspectos Tangibles el 70% de usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna se encuentran insatisfechos (por mejorar) y el 30% de usuarios se encuentran satisfechos (aceptable), donde en la pregunta P19 tienen un grado de satisfacción en un 35% y en insatisfacción las preguntas P20 y P22 tienen el mayor puntaje alcanzando ambas un 72% (23).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES DE LOS DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

Dimensiones	Satisfacción		Insatisfacción	
	Frec.	%	Frec.	%
D1. Fiabilidad	328	37%	552	63%
D2. Capacidad de respuesta	226	32%	478	68%
D3. Seguridad	241	34%	463	66%
D4. Empatía	396	45%	484	55%
D5. Aspectos tangibles	211	30%	493	70%
Total	1402	36%	2470	64%

Fuente: Elaboración propia

En la TABLA 3, se muestra el Nivel de satisfacción del usuario por dimensiones de calidad, según la calidad total de atención percibida, donde se puede apreciar que en todas las dimensiones los usuarios se hallan insatisfechos en un 64% y con un 36% de usuarios satisfechos, siendo los Aspectos Tangibles la dimensión que más insatisfacción genera en el usuario con un 70%, mientras que la Empatía, es la que menor insatisfacción genera con un 45% (23).

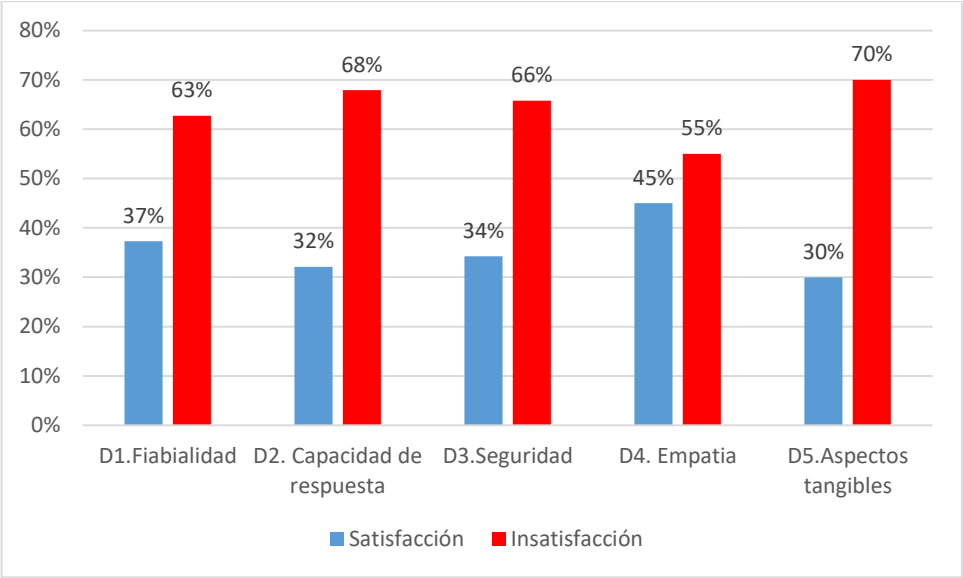
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO 1

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA EN HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS INFERENCIAL

Para realizar el análisis inferencial se empleó el método estadístico no paramétrico de Correlación de Spearman, que valora la intensidad de asociación entre dos variables de tipo cuantitativo, es decir la fuerza de relación entre las variables, y permite establecer que si al aumentar el valor de una variable, esta aumenta o disminuye el valor respecto a la otra variable, proporcionando un coeficiente de correlación, que estima el grado de asociación de las variables, según la tabla de Rangos de Correlación de Córdova, adjuntada en los Anexos (23).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 4

CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

Correlaciones

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la TABLA 4, la hipótesis planteada de la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, según la percepción de una muestra probabilística de 176 pacientes, se obtuvo según los datos analizados el coeficiente Rho de Spearman de 0.473, dándonos una correlación directa y moderada, como se interpreta al estar dentro de los rangos de 0.4 a 0.59, teniendo como valor $p = 0.00001 \leq 0.05$ (nivel de significancia), concluyéndose la existencia de una correlación moderada entre ambas variables (23).

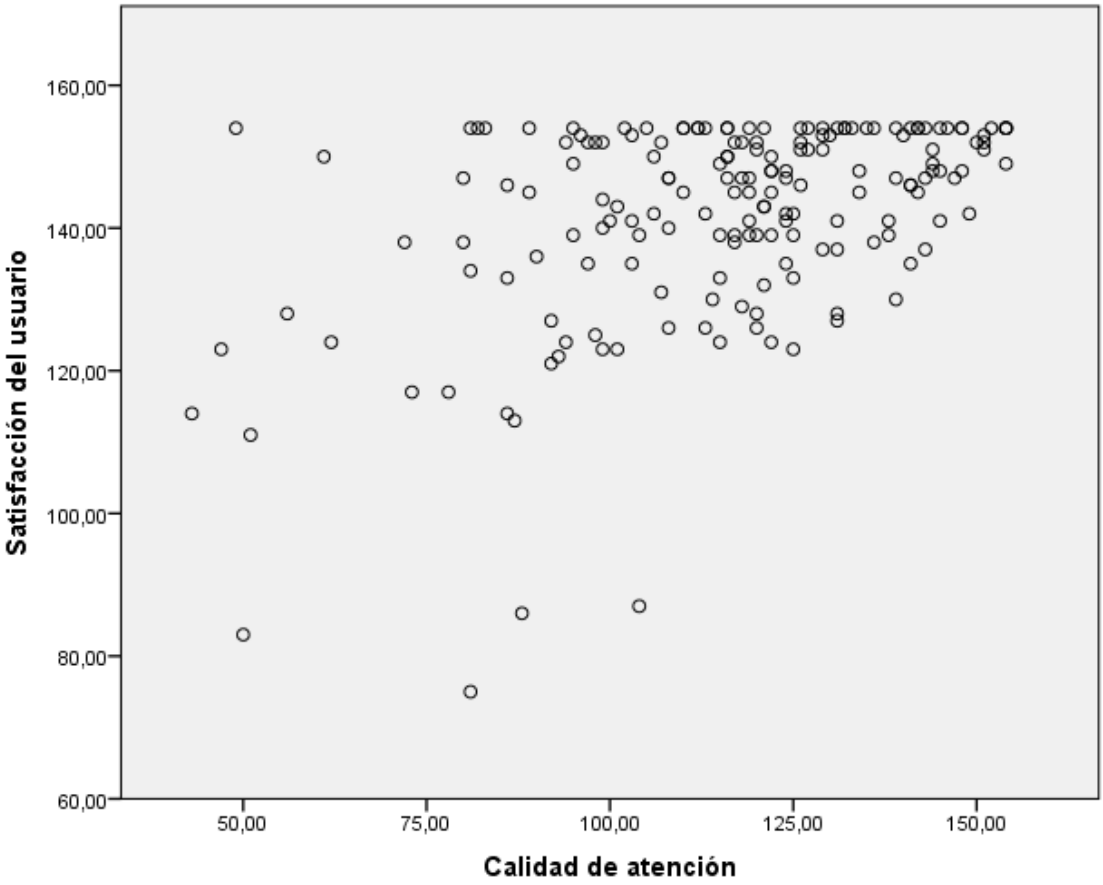
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO 2

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 5

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

Correlaciones

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la TABLA 5, según el objetivo específico número 1 planteado, sobre la relación entre de la dimensión de Fiabilidad de la variable Calidad de Atención y Satisfacción de usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, respecto a la correlación obtenida, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.497, indicándonos que existe una relación directa entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción del usuario, según la percepción identificando una relación moderada, al ubicarse dentro de los rangos de 0.4 a 0.59, al considerar los grados de correlación del autor Córdova teniendo como valor p= 0.00001 ≤ 0.05 (nivel de significancia) (23).

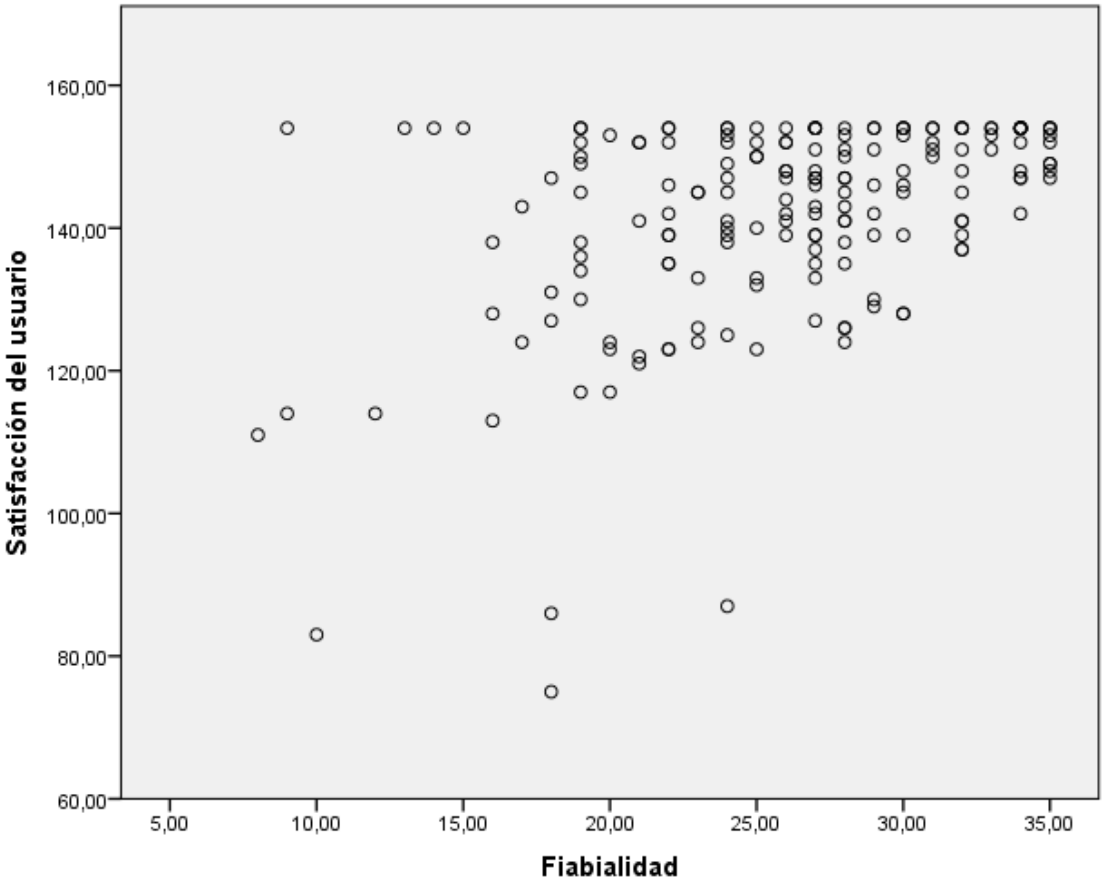
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO 3

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 6

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

Correlaciones

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la TABLA 6, según el objetivo específico número 2 planteado, sobre la relación entre de la dimensión de Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Atención y Satisfacción de usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, respecto a la correlación obtenida, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.416, indicándonos que existe una relación directa entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, según la percepción identificando una relación moderada, al ubicarse dentro de los rangos de 0.4 a 0.59, al considerar los grados de correlación del autor Córdova, teniendo como valor p= 0.00001 ≤ 0.05 (nivel de significancia) (23).

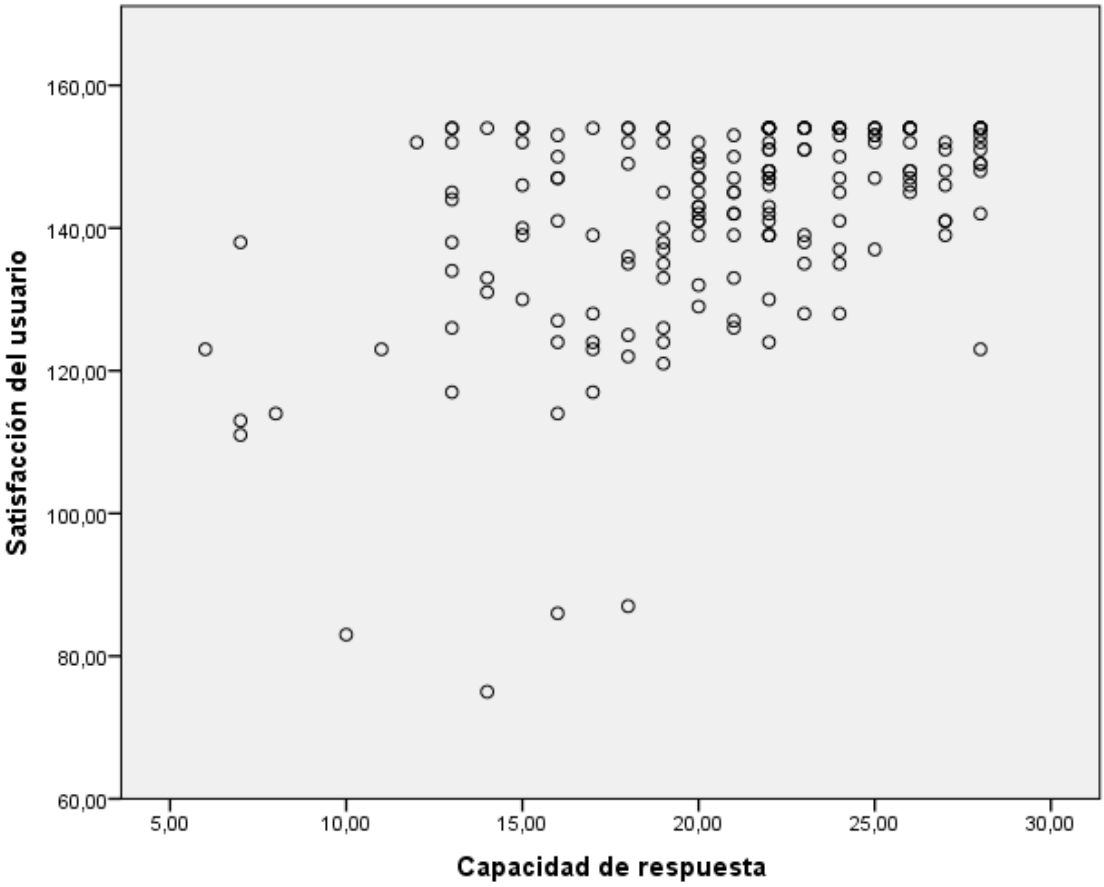
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO 4

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 7

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

Correlaciones

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,189*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,189*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	176	176

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la TABLA 7, según el objetivo específico número 3 planteado, sobre la relación entre de la dimensión de Seguridad de la variable Calidad de Atención y Satisfacción de usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, respecto a la correlación obtenida, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.189, indicándonos que existe una relación directa entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario, según la percepción identificando una relación muy baja, al ubicarse dentro de los rangos de 0.1 a 0.29, al considerar los grados de correlación del autor Córdova, teniendo como valor p= 0.00001 ≤ 0.05 (nivel de significancia) (23).

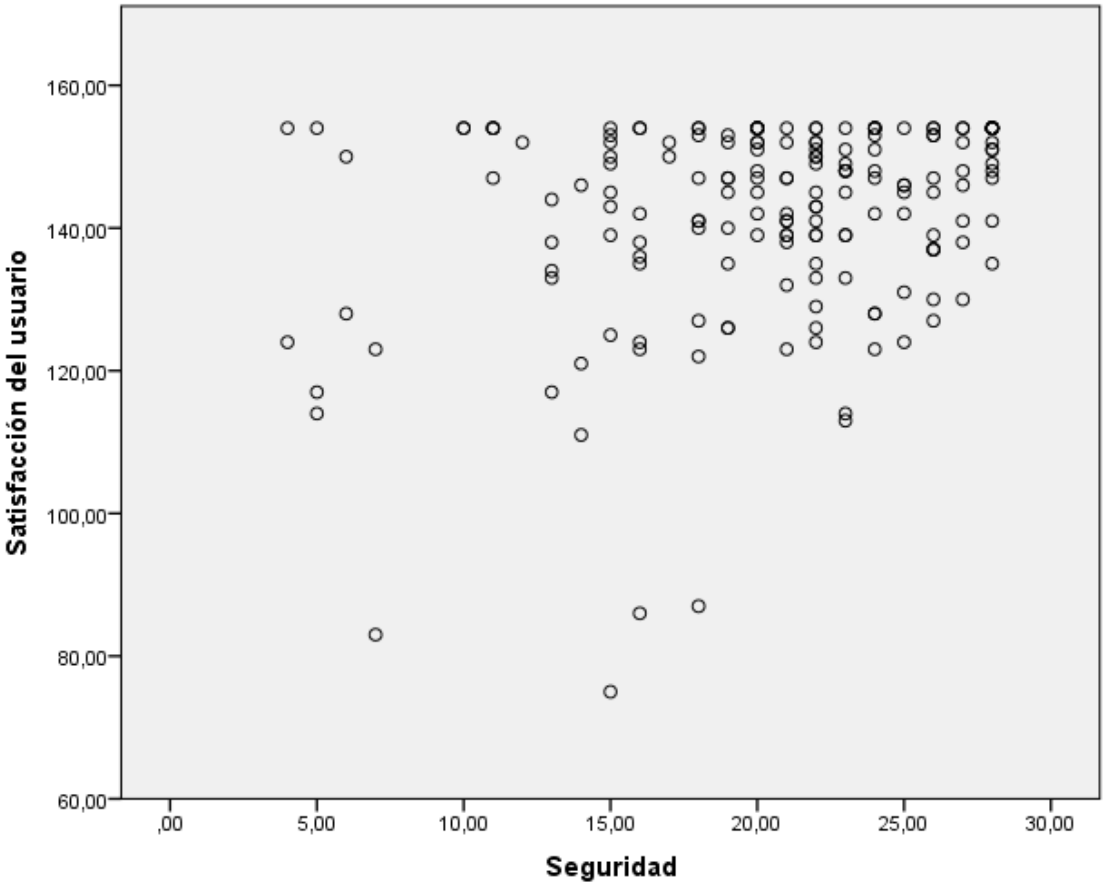
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO 5

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD RESPUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 8

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

Correlaciones

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la TABLA 8, según el objetivo específico número 4 planteado, sobre la relación entre de la dimensión de Empatía de la variable Calidad de Atención y Satisfacción de usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, respecto a la correlación obtenida, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.322, indicándonos que existe una relación directa entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario, según la percepción identificando una relación baja, al ubicarse dentro de los rangos de 0.3 a 0.39, al considerar los grados de correlación del autor Córdova, teniendo como valor $p= 0.00001 \leq 0.05$ (nivel de significancia) (23).

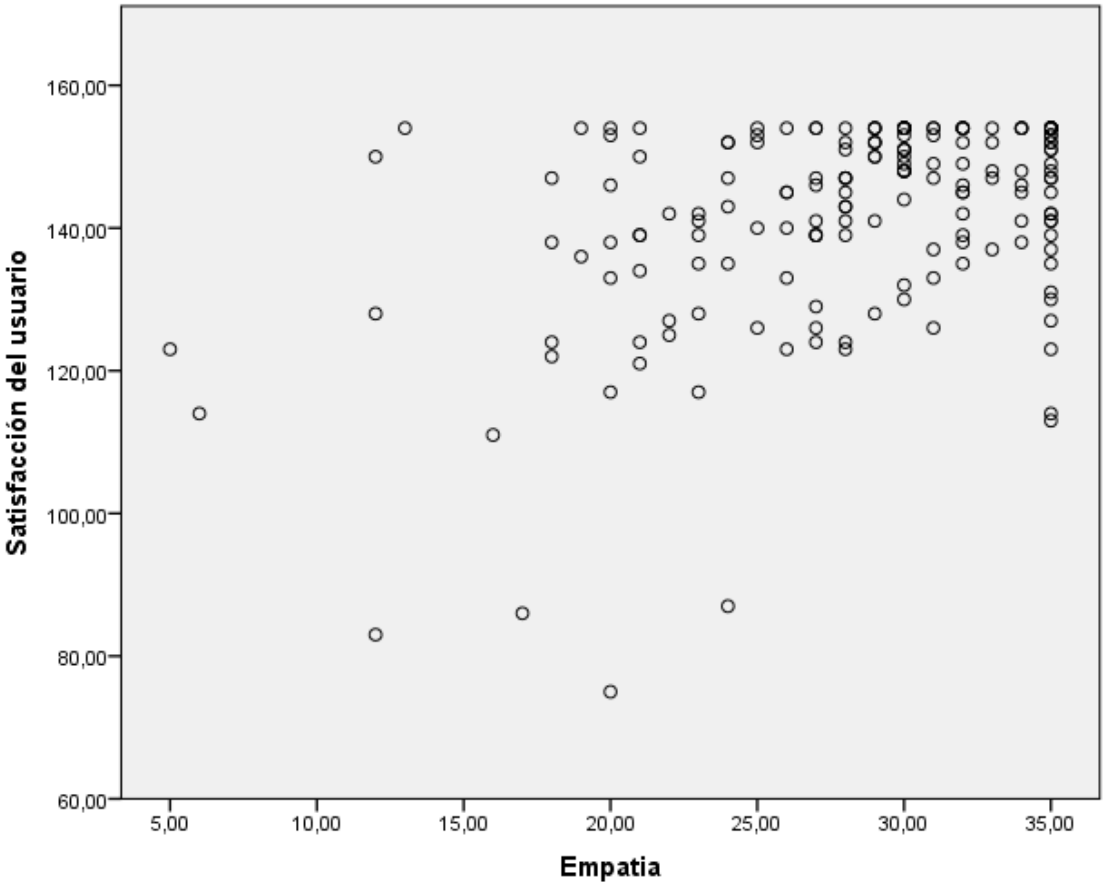
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO 6

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA RESPUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 9

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022

Correlaciones

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,337**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,337**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la TABLA 9, según el objetivo específico número 5 planteado, sobre la relación entre de la dimensión de Aspectos Tangibles de la variable Calidad de Atención y Satisfacción de usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, respecto a la correlación obtenida, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.337, indicándonos que existe una relación directa entre la dimensión Aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, según la percepción identificando una relación baja, al ubicarse dentro de los rangos de 0.3 a 0.39, al considerar los grados de correlación del autor Córdova, teniendo como valor p= 0.00001 ≤ 0.05 (nivel de significancia) (23).

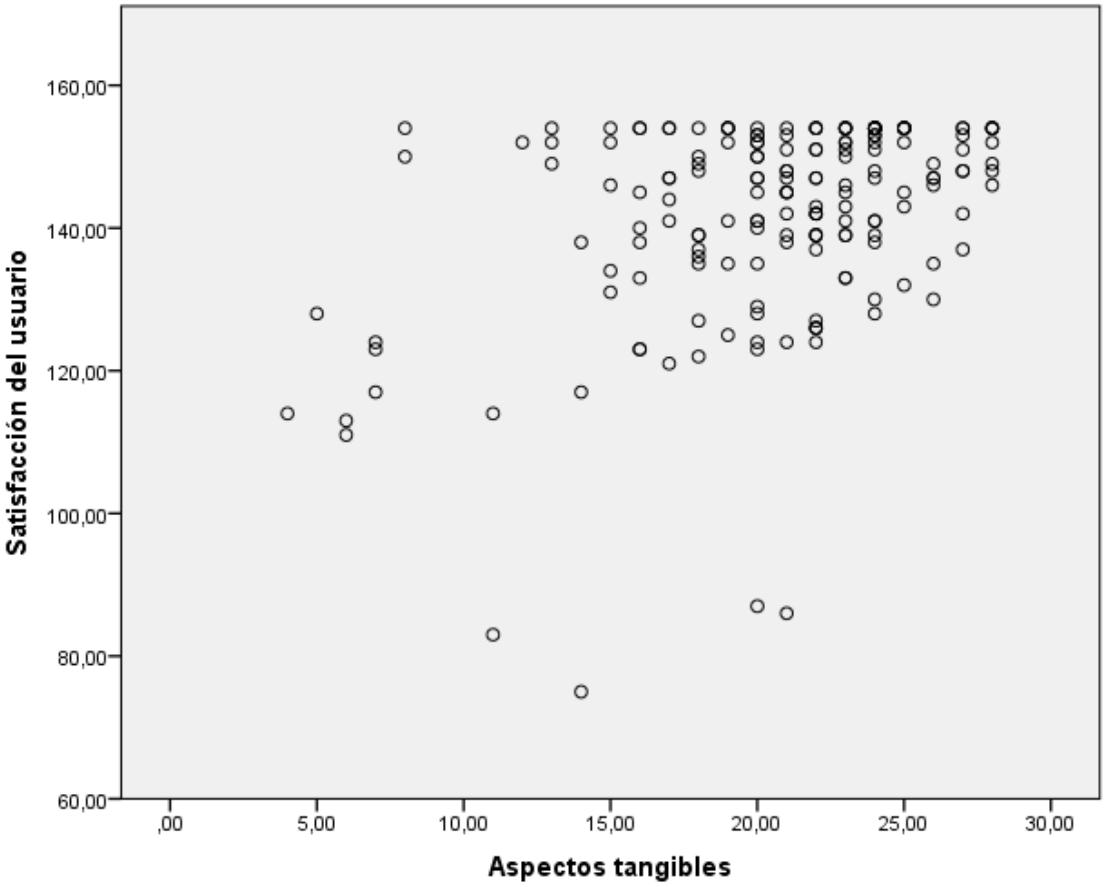
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO 7

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA 2022



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DISCUSIÓN

El MINSA, mediante de su política de seguro universal de salud, ha realizado diversas acciones y esfuerzos para posibilitar el acceso igualitario, con los mismos derechos de oportunidad y cobertura, a estándares en atención de salud de calidad, con el objetivo de reducir las brechas evidentes, en relación con las expectativas respecto a las percepciones de los usuarios, destinatarios de los servicios de salud en los diferentes establecimientos que brindan prestaciones de salud a nivel nacional, estableciendo la Guía Técnica que permite una evaluación a través de la metodología SERVQUAL modificada, tanto de la calidad de atención, así como de la satisfacción del paciente en los diferentes niveles de Establecimientos y Servicios de Salud, dictada en la RM. Nª 527-2011.

En la presente estudio se realizó el correspondiente análisis descriptivo así como correlacional de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa, a través de la percepción de una muestra probabilística de 176 pacientes, mediante un cuestionario de preguntas de la encuesta SERVQUAL propuesta por el MINSA, que permitió apreciar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario así como su asociación, siendo los resultados estructurados conforme las 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, para estimar la calidad que es percibida por el usuario y el grado total de satisfacción, asentado en las respuestas de los usuarios (23).

Los hallazgos de esta investigación podrán ser utilizados como referencia para permitir seguir desarrollando investigaciones para estimar la calidad en la atención y la relación con la satisfacción del usuario, en centros sanitarios que pertenecen a la Sanidad de las Fuerzas Armadas, fracción que forma parte del Sistema Sanitario Nacional, con la finalidad de la mejorar continuamente el servicio, en beneficio de los usuarios, tanto militares como sus familias.

En el análisis de la hipótesis para verificar si existe relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa, según el análisis de las 5 dimensiones de la calidad y los niveles de satisfacción global, según el modelo SERVQUAL modificado y validado por el MINSA para valorar la calidad, según la perspectiva de satisfacción del usuario que fue encuestado, evidenciándose la relación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

significativa, directa y moderada al obtener el Coeficiente de Spearman con un valor de 0.473, dicho resultado tiene el mismo comportamiento con la investigación internacional de Rodríguez, de la determinación de la calidad de la prestación y la satisfacción en los pacientes del servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila ubicada en Machala, Guayaquil en Ecuador, donde la relación es moderada, exponiendo una asociación significativa entre las cinco dimensiones de calidad y el nivel de satisfacción percibido (24).

Concomitantemente concuerda con Espinoza en su investigación sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del área de laboratorio clínico de una Institución de Salud (25), nivel II de atención en Babahoyo, Ecuador, donde la correlación también es moderada, de la misma forma con Sisalema en el estudio de valoración de la Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital General Guasmo Sur , en la ciudad de Guayaquil en Ecuador (26); asimismo a nivel nacional en el estudio de Ayala sobre la relación de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los pacientes de la farmacia del centro de salud del distrito de Huaycán en Lima, demostró la correlación entre la calidad de atención y la percepción de la satisfacción del usuario también es moderada (27).

Corroborando de esta forma la Teoría de calidad de atención Ministerio de salud en relación a la valoración de las actividades que efectúa el consultorio externo de Medicina interna con los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus, y su proceso de atención (3), tomando como punto de vista el aspecto humano y técnico, que nos permitió establecer resultados respecto a la atención del Hospital del Sur FAP como proveedor de la prestación de salud y de la satisfacción del paciente, a través de la metodología SERVQUAL modificada por MINSA que fue basada en el SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que de igual manera, mediante la medición de las dimensiones de la calidad de atención del servicio a través de la percepción, según el nivel de satisfacción del usuario, estimando los valores de las expectativas y las percepciones sobre el servicio de salud, donde se evidencia que a mayor diferencia entre la percepción de los servicios y las expectativas será dado como válido que a mayor nivel de satisfacción del usuario, mayor será la calidad de atención, correlacionando dichos conceptos de esta manera. demostrando de forma teórica la relación directa, tanto en el contexto internacional y nacional, de los referentes y autores considerados en el estudio, que plantea la asociación que concurre entre la calidad y la satisfacción del servicio, donde mientras mejor sea la calidad de atención ofrecida durante el servicio, más satisfecho se encontrará el usuario de salud (28), coincidiendo con los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

fundamentos, metodología, resultados y conclusiones de Piedra y Lipa, donde los niveles de satisfacción del usuario son indicadores respecto a la calidad percibida durante la atención de salud (29).

De acuerdo con los resultados de este estudio, que contribuyen con clara evidencia a respaldar las bases teóricas que fundamentan la relación o asociación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios tal como afirma y se cita a Mora, que indica avances dentro del método de estudio para la estimación de la calidad en los servicios que permiten comprobar la relación entre los criterios o dimensiones de la calidad y los niveles de satisfacción del usuario (30), que coincide con lo establecido por MINSA respecto a la satisfacción propia del usuario, precisada como el nivel de cumplimiento por parte de la organización de salud, de las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que ofrece, donde el usuario origina una mayor o menor percepción del rendimiento experimentado, que causa bienestar cuando las expectativas son cumplidas según sus necesidades, estando el rendimiento o desempeño interconectado a la calidad del servicio que llevan al usuario encontrarse en un nivel total de satisfacción o insatisfacción (3).

En relación a las TABLAS 5 y 6, luego de evidenciar la relación entre los criterios de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, en la que se identificó una correlación moderada, este resultado coincide con el estudio de Mejía que determinó la relación entre la calidad de atención y la percepción de la satisfacción por parte de los pacientes en los consultorios externos del puesto sanitario en la localidad de la Unión, donde se halló que existe una insatisfacción con los estándares de calidad e insatisfacción del usuario de salud, tienen relación significativa directa con la variable de satisfacción en el usuario al igual que nuestro estudio entre las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta (31).

En la investigación se evidenció según el resultado de las TABLAS 4, 5, 6, 7, 8 y 9, que el nivel de insatisfacción en los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus que recibieron atención en el Consultorio Externo de Medicina Interna en el Hospital Regional del Sur FAP, alcanzó mayores valores de insatisfacción sobre los de usuarios satisfechos, este resultado concuerda con lo reportado por Ligña en su publicación de investigación respecto a la determinación de la calidad de atención y la satisfacción en los pacientes en la clínica prestadora de servicios odontológicos en San Eduardo en Guayaquil

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

(32), donde también se halló una insatisfacción de la calidad del servicio, así como en la complacencia de los pacientes, asimismo respecto a las dimensión seguridad también concuerdan, posiblemente debido al bajo nivel de comunicación con los usuarios, el bajo interés del personal para solucionar los problemas y la ausencia de los canales de atención que permita ayudar y resolver las dudas, problemas y necesidades de los usuarios, dichos resultados igualmente corroboran el La Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente mencionado por Carmona y Leal, que considera a la satisfacción como el estado emocional del usuario (33), donde ésta es originada por la percepción del rendimiento experimentado, que causa ya sea el estado de placer o bienestar cuando las expectativas son cumplidas respecto a sus necesidades y deseos, estando el rendimiento tanto con la seguridad, la efectividad y eficiencia del servicio que define el nivel de satisfacción o insatisfacción, teoría que fue citada por Linares et al (34).

Además, según el resultado de las TABLA 2, sobre las dimensiones de capacidad de respuesta y aspectos tangibles, donde según los resultados de esta investigación, se alcanzaron mayores de niveles de insatisfacción, estos se ajustan con los resultados del estudio efectuado por Dávila, que al determinar la correlación sobre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios externos de un centro sanitario en Abancay, Apurímac en el año 2020, se encontró que también las dimensiones de capacidad de respuesta y aspectos tangibles alcanzaron mayores niveles de insatisfacción en los usuarios de salud (35), y con el autor Ayala, respecto a los criterios de la calidad de elementos tangibles, donde alcanzó mayores niveles de insatisfacción, lo cual muestra que a un mayor nivel de satisfacción del usuario se da por válido mayor nivel de calidad en sus servicios, y a un menor nivel de insatisfacción en los usuarios, le correspondería un mayor nivel de calidad en los servicios ofrecidos, de esta forma tanto en la capacidad resolutiva y el estado de la infraestructura que presenta el establecimiento sanitario originará una asociación positiva entre la calidad de la prestación y la satisfacción de los pacientes, por lo tanto estas dimensiones de la calidad deben ser tomadas en cuenta prioritariamente para las actividades y procesos de mejora continua (27).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, esta hipótesis es validada por el coeficiente Rho de Spearman de 0.473, existiendo entre ambas variables, una correlación directa moderada.

Segunda: Existe relación significativa entre la Satisfacción de los usuarios de salud con Diabetes Mellitus e Hipertensión Arterial y la dimensión Fiabilidad en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022. Esto argumentado por coeficiente Rho de Spearman de 0.497, existiendo entre ambas variables, una correlación directa moderada.

Tercera: Existe relación significativa entre la Satisfacción de los usuarios de salud con Diabetes Mellitus e Hipertensión Arterial y la dimensión Capacidad de respuesta en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, Esto argumentado por coeficiente Rho de Spearman de 0.416, existiendo entre ambas variables, una correlación directa moderada.

Cuarta: Existe relación significativa entre la Satisfacción de los usuarios de salud con Diabetes Mellitus e Hipertensión Arterial y la dimensión Seguridad en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, Esto argumentado por coeficiente Rho de Spearman de 0.189, existiendo entre ambas variables, una correlación directa muy baja.

Quinta: Existe relación significativa entre la Satisfacción de los usuarios de salud con Diabetes Mellitus e Hipertensión Arterial y la dimensión Empatía en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, Esto argumentado por coeficiente Rho de Spearman de 0.322, existiendo entre ambas variables, una correlación directa baja.

Sexta: Existe relación significativa entre la Satisfacción de los usuarios de salud con Diabetes Mellitus e Hipertensión Arterial y la dimensión Aspectos Tangibles en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, Esto argumentado por coeficiente Rho de Spearman de 0.337, existiendo entre ambas variables, una correlación directa baja.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a la Directiva del Hospital Regional del Sur FAP de Arequipa y al Departamento de Gestión de Calidad, realizar la medición de la satisfacción a través de las percepciones de los usuarios de manera sostenible en el tiempo y los niveles de calidad, ya que es importante tener la percepción de los propios pacientes además de conocer sus expectativas, para enfocarse en sus necesidades reales de salud, las conclusiones de este estudio podrían ser consideradas oportunidades para fortalecer y mejorar la gestión de calidad.

Segunda: Se recomienda al Hospital Regional del sur FAP de Arequipa que refuercen las capacitaciones del recurso administrativo y el recurso humano de salud, que puedan hacer énfasis a la atención humanizada, la atención personalizada y manejo del estrés del paciente, de esta forma los pacientes se encontrarán muy satisfechos debido a la mejora que se ofrece en esta recomendación.

Tercera: Se recomienda que se optimicen los canales de comunicación e información con los pacientes, y de esta forma se podrá mejorar los procesos de atención en la salud con niveles más altos de fiabilidad y seguridad no sólo en el Consultorio Externo de Medicina Interna sino también en todas las áreas que se requiera, esto debería estar a cargo de un profesional especialista en calidad; todo lo anterior nos permitirá mejorar la percepción de los pacientes, así como de resolver sus dudas y problemas.

Cuarta: Se recomienda a la Dirección del Hospital Regional del Sur, que sus niveles de calidad sean más óptimos en cuanto a la dimensión de los aspectos tangibles, además de sus necesidades, esto en base al presupuesto institucional que permita mejorar las instalaciones, la infraestructura, los recursos materiales y humanos, que ayuden a obtener el mayor beneficio para los usuarios y sus familias; ofreciendo esa forma, una mejor experiencia del usuario, un confort adecuado, y una aceleración en los procesos de atención y espera; elevando de esta forma los niveles más altos de satisfacción en los usuarios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Ciudad de México: McGraw-Hill; 2014. p. 4-12.
2. Ramos, B. Control de Calidad de la atención en salud. Segunda edición. La Habana: ECIME; 2021. p. 44.
3. Guerra, R. Cabello, E. Guía Técnica: Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2011 [Fecha de acceso: 07 de marzo de 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf
4. Álvarez, F. Calidad y auditoría en salud. Tercera Edición. Bogotá: Ediciones ECOE; 2018. p. 16.
5. Escudero, M. Servicio de atención comercial. Primera Edición. Madrid: EDITEX; 2015. p. 6.
6. Villa, J. Manual de atención a clientes y usuarios; una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas. Primera Edición. Barcelona: Editorial PROFIT; 2014. p. 17.
7. Lazo-Gonzales, O. Santivañez. A. Atención de salud con calidad. Primera Edición. Lima: REP SAC. 2018. p. 125.
8. Agencia de Evaluación y Calidad. Encuesta de satisfacción con los servicios y productos AEVAL [Internet]. Madrid: Ministerios de Hacienda Administraciones Públicas; 2012 [Fecha de acceso: 09 de marzo de 2022]. Disponible en: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/agencia/Encuesta_satisfaccion_2012.pdf
9. Carrasco, S. Servicios de atención comercial. Segunda Edición. Madrid: Ediciones Paraninfo; 2017. p. 45.
10. Martínez, M. Atención al cliente. Primera Edición. Madrid: Ediciones Paraninfo; 2014. p. 32.
11. Malagón, G. Gálan, R. Pontón, G. Garantía de calidad en salud. Segunda Edición. Bogotá: Editorial Médica Panamericana; 2016. p. 176.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

12. Setó, D. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Primera Edición. Madrid: ESIC Editorial; 2018. p. 23-77

13. Arias, A. Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. Primera Edición. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación; 2020. p. 7.

14. Pérez, V. Calidad total en la atención al cliente. Primera Edición. Vigo: Ideas Propias; 2016. p. 10.

15. Juran, J. A Qualidade desde o Projeto, Novos Passos para o Planejamento da Qualidade em Produtos e Serviços, Primera Edición. San Pablo: Editora Pioneira; 2016. p. 7.

16. Varo, J. Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Primera Edición. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2017. p. 13.

17. Küster, I. La venta relacional. Primera Edición. Madrid: ESIC Editorial; 2019. p. 84.

18. Cervera, J. La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación. Primera Edición. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2021. p. 96.

19. Cabral, S. Evaluación de la Satisfacción de Clientes. Primera Edición. Madrid: Verlag Dashöfer, Ediciones Profesionals; 2017. p. 6.

20. Ministerio de Salud – Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. Guía Técnica: Guía de Práctica Clínica para el Diagnóstico, Tratamiento y Control de la Enfermedad Hipertensiva [Internet]. Lima: Dirección de Prevención de Enfermedades No Transmisibles y Oncológicas; 2011 [Fecha de acceso: 07 de marzo de 2022]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/196970/195692_RM031-2015-MINSA.pdf20180904-20266-1d55na4.pdf

21. Ministerio de Salud – Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. (2016). Guía de Práctica Clínica para el Diagnóstico, Tratamiento y Control de la Diabetes Mellitus Tipo 2 en el Primer Nivel de Atención [Internet]. Lima: Dirección de Prevención de Enfermedades No Transmisibles y Oncológicas; 2016 [Fecha de acceso: 07 de marzo de 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3466.pdf

22. Matsumoto, R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Internet]. Cochabamba:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica Boliviana San Pablo; 2014. [Fecha de acceso: 09 de marzo de 2022]. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005

23. Córdova, I. El proyecto de investigación cuantitativa. Primera Edición. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.; 2013

24. Rodríguez, A. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. [Internet]. Ecuador: UCSG; 2021. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 16 de abril de 2022]. Disponible en: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918

25. Espinoza, Edith. Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS,2020 [Internet]. Ecuador: UCV; 2020. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 16 de abril de 2022], Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61413

26. Sisalema, K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil [Internet]. Ecuador: UCV; 2019. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 16 de abril de 2022], Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

27. Ayala, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020 [Internet]. Perú: UCV; 2021. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública] [Fecha de acceso: 16 de abril de 2022], Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322?show=full

28. Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, L. Calidad Total en la Gestión de servicios. Primera Edición. Madrid: Editorial Díaz de Santos; 1988.

29. Piedra, I. y Lipa, C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte [Internet]. Lima-Perú: MINSA; [Fecha de acceso: 16 de abril de 2022], Disponible es: https://hdl.handle.net/20.500.12672/10490

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

30. Mora, C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor [Internet]. Brasil: *Revista Brasileira de Marketing*; 2011, vol. 10, no 2, p. 146-162 [Fecha de acceso: 16 de abril de 2022], Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008

31. Mejía, Madalita. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019 [Internet]. Perú: UCV; 2019. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 16 de abril de 2022], Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52132/Mej%C3%ADa_AMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

32. Ligña, G. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS odontomédica. [Internet]. Ecuador: UCSG; 2021. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 17 de abril de 2022], Disponible en: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15843/1/T-UCSG-POS-MGSS 283.pdf

33. Carmona, A. y Leal, A. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. [Internet]. Sevilla: Universidad de Sevilla; 2022 [Fecha de acceso: 17 de abril de 2022], Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf

34. Linares, M., Lozano, J. y Ruiz, G. La comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de servicio de atención al contribuyente- SUNAT, del distrito de Miraflores, Lima. Perú. [Internet]. Lima: UIGV; 2022. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 17 de abril de 2022], Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1308

35. Dávila, S. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020. [Internet]. Perú: UCV; 2021. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 17 de abril de 2022], Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57616

36. Brake, B. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del hospital Nacional Hipólito Unanue–2019. 2019. [Tesis Doctoral]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

37. Fernandez Mata, Richard Fredrick. Calidad de atención en consultorios externos de los hospitales Goyeneche y Honorio Delgado, Arequipa 2014. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. 2014.

38. Zárate Aquino, Libia Elizabeth. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate-2020. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública]. Universidad César Vallejo. 2020.

39. Menéndez, A. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020. Recuperado en, 2020, vol. 9.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 1.

Consentimiento Informado

Yo …...……,
Acepto participar voluntariamente en este estudio de investigación, que realiza el señor: Lira Paniagua, Javier Enrique, asimismo señalo que he recibido información acerca de que el objetivo de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022.

He comprendido las explicaciones que se me han brindado y he tenido oportunidad de resolver las dudas y preguntas que he realizado acerca del estudio y mi participación en el mismo. También comprendo que mi participación consiste solamente en dar respuesta al instrumento planteado y que en cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presento. También he sido informado de que los datos proporcionados serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de investigación.

Tomando todo ello en consideración y en tales condiciones, CONSIENTO participar en el estudio de Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP, AREQUIPA - 2022, contestando las preguntas de los cuestionarios considerando que los datos que se deriven de mi participación, sean utilizados para cubrir los objetivos especificados en el documento.

Arequipa……de abril del 2022.

_____

Nombre:

DNI:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 2:

Encuesta para evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur-FAP.

		Nro. de Encuesta
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SALUD CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR FAP.		
Nombre del Encuestador:		
Fecha:	**Hora de Inicio:**	**Hora Final:**
Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención y su satisfacción con el Consultorio Externo de Medicina Interna del establecimiento de salud (HORES). Las respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.		
DATOS GENERALES DEL USUARIO DE SALUD ENCUESTADO:		
1. Condición del usuario encuestado	Usuario (a): ☐ 1 Acompañante: ☐ 2	
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino ☐ 1 Femenino ☐ 2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto ☐ 1 Primaria ☐ 2 Secundaria ☐ 3 Superior Técnico ☐ 4 Superior Universitario ☐ 5	
5. Tipo de seguro (filiación) por el cual se atiende en el sistema de sanidad FAP	Titular ☐ 1 Cónyuge e hijos ☐ 2 Padres ☐ 3	
6. Tipo de usuario	Nuevo ☐ 1 Continuador ☐ 2	
7. Consultorio o área donde fue atendido:		
8. Personal que realizó la atención: Médico ( ) Enfermera ( ) Otros ( )		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 3:

Expectativas de la atención de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna en Hospital Regional del Sur FAP.

Encuesta del usuario de salud- escala SERVQUAL

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

Fuente: Ministerio de Salud (3).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 4:

Percepciones de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus atendidos en el Consultorio Externo de Medicina Interna en el Hospital Regional del Sur FAP.

Encuesta del usuario de salud- escala SERVQUAL

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Fuente: Ministerio de Salud (3).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 5:

Resolución del instrumento de medición variables

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA

REPUBLICA DEL PERU

Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal l) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

Z. Solís V.

C. Acosta S.

W. Olivera A.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge normas.asp.

Z. Solís V.

W. Olivera A.

D. Leon Cn.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud

Fuente: Ministerio de Salud (2011).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

ANEXO 6:

Cuadro de Coherencias

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE **1. CALIDAD DE ATENCIÓN**	**MINSA (2011).** Es el conjunto de actividades que ejecutan los establecimientos de salud en atenciones y prestaciones en salud, tanto en el aspecto humano y técnico, que permita lograr los efectos esperados por los provisores, así como en los usuarios, sobre los términos de eficiencia, seguridad, eficacia y satisfacción.	Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario de salud el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.	**Fiabilidad:** Es la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en la forma tal como se ofreció y pactó.	• Equidad en la atención • Interés en la resolución de problemas • Realizar el servicio en orden y orden de llegada • Concluir dentro del horario establecido • Entrega de resultados en la fecha establecida	De la pregunta 1-5 del cuestionario SERVQUAL MINSA modificado	ORDINAL Del número 1 al 7, siendo el número 1 la menor puntuación y el número 7 la mayor puntuación. Categorías: 1=Muy insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3=Algo insatisfecho, 4= Neutro, 5=Poco satisfecho, 6= Satisfecho 7=Muy satisfecho.
			Capacidad de respuesta: Es la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno.	• Tiempo de espera • Atención rápida • Profesionales dispuestos a ayudar • Resolución inmediata de problemas	De la pregunta 6-9 del cuestionario SERVQUAL MINSA modificado	
			Seguridad: Es la cortesía y la habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	• Privacidad del usuario • Procedimiento completo y minucioso • El profesional aclara las dudas y preguntas • Confianza en el profesional	De la pregunta 10-13 del cuestionario SERVQUAL MINSA modificado	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
			Empatía: Es la disponibilidad para ponerse en el lugar del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, con cuidado humanizado y atención individualizada.	• Amabilidad en la atención • Interés en la atención • Atención individualizada • Comprensión de la explicación brindada por el profesional • Comprensión de las preocupaciones y dudas del usuario	De la pregunta 14-18 del cuestionario SERVQUAL MINSA modificado	
			Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario de salud percibe durante la atención relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, recursos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad en los servicios de salud**.**	• Equipamiento de aspecto moderno • Instalaciones físicas visualmente limpias y cómodas • Apariencia pulcra y organizada de los profesionales • Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	De la pregunta 19-22 del cuestionario SERVQUAL MINSA modificado	
VARIABLE DEPENDIENTE **2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**	**MINSA (3).** Es el nivel de cumplimiento por parte de la organización de salud, de las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que ofrece.	Es la percepción del usuario de salud sobre la calidad de atención que recibe del Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP Arequipa, medidas por el nivel de insatisfacción que es percibido por el usuario.	Satisfacción general del usuario de salud: • Satisfecho • No Satisfecho	Según el nivel de insatisfacción que es percibido por el usuario. < 40% = aceptable 40 a 60% = en proceso > 60 % = por mejorar	Desde la pregunta 1 hasta la pregunta 22 del cuestionario SERVQUAL MINSA modificado.	ORDINAL Del número 1 al 7, siendo el número 1 la menor puntuación y el número 7 la mayor puntuación.

Fuente: Brake, (36)

ANEXO 7:

Base de datos de expectativas y percepciones en Excel

Nro	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22								
	EXPECTATIVAS																						PERCEPCIONES																						Satisfaccion	Calidad	FIAB	CR	SEG	EMPAT	ASPTANG	
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	7	2	5	6	6	6	5	3	5	5	6	6	6	6	6	4	4	4	5	154	110	22	23	18	30	17	1
2	5	5	5	7	3	5	7	3	7	7	7	7	6	6	5	5	7	7	6	6	7	7	7	6	5	7	4	5	6	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	130	139	29	22	27	35	26	2
3	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	4	7	7	7	7	6	5	5	7	7	7	6	7	7	5	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	145	142	32	26	25	34	25	3
4	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	149	154	35	28	28	35	28	4
5	6	3	5	7	3	6	6	6	7	7	3	6	5	7	7	5	7	7	5	5	3	7	7	2	7	7	2	7	7	7	7	7	1	7	6	7	7	7	7	7	1	6	2	7	123	125	25	28	21	35	16	5
6	7	7	6	5	7	6	6	7	7	5	7	7	6	7	6	5	6	7	6	5	7	7	6	6	5	6	6	6	5	3	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	4	6	6	5	139	119	29	20	22	27	21	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	5	5	5	5	7	5	6	2	1	1	1	4	4	7	7	7	4	3	3	6	154	95	22	23	5	29	16	7
8	5	5	5	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	142	149	34	28	25	35	27	8
9	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	4	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	148	122	26	22	23	30	21	9
10	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	150	116	25	20	22	29	20	10
11	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	151	151	33	28	28	35	27	11
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	132	121	25	20	21	30	25	12
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	152	150	34	28	28	35	25	13
14	6	5	6	6	7	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	7	6	6	7	6	6	6	6	7	5	6	6	5	6	6	7	6	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	128	120	30	23	24	23	20	14
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	4	4	5	5	7	6	6	7	4	6	5	6	153	129	33	25	19	31	21	15
16	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	5	148	144	35	26	24	35	24	16
17	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	153	151	35	28	26	35	27	17
18	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	126	120	28	21	22	27	22	18
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	2	1	2	2	1	4	4	6	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	154	49	9	15	4	13	8	19
20	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	7	7	6	6	6	5	6	133	125	27	21	23	31	23	20
21	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	7	7	6	147	124	27	22	21	28	26	21
22	7	6	5	6	4	5	6	5	7	6	7	5	6	4	5	4	4	5	6	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	1	1	1	2	3	5	5	5	5	6	6	1	1	117	78	19	17	5	23	14	22
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	154	145	34	26	26	32	27	23

24	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	5	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	147	143	34	24	26	33	26	24
25	6	6	6	5	5	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	5	5	3	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	139	117	24	22	21	27	23	25
26	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	6	4	5	4	5	6	5	4	5	6	7	4	5	5	7	7	7	3	4	6	5	149	115	24	20	22	31	18	26
27	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	5	3	4	4	5	5	4	6	5	7	139	125	32	27	23	21	22	27
28	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	147	147	35	25	28	35	24	28
29	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	6	5	5	5	5	87	104	24	18	18	24	20	29
30	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	151	129	29	23	24	30	23	30
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	154	131	30	24	24	29	24	31
32	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	145	89	19	13	15	26	16	32
33	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	6	6	4	4	4	5	147	108	24	20	19	28	17	33
34	6	5	6	6	6	7	6	6	7	5	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	5	5	3	4	5	4	3	5	5	6	5	6	5	6	5	7	7	7	6	6	5	5	139	115	22	17	22	32	22	34
35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	5	5	6	154	132	27	24	28	31	22	35
36	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	5	6	4	5	6	5	4	3	4	4	6	5	5	3	5	6	5	5	6	5	6	5	147	108	26	16	20	24	22	36
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	154	35	28	28	35	28	37
38	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	146	141	30	26	25	34	26	38
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	154	148	34	26	28	35	25	39
40	6	5	5	6	7	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	6	4	4	2	4	5	6	6	5	6	5	4	5	123	101	22	17	16	26	20	40
41	6	6	6	6	5	6	6	5	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	5	6	3	4	6	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	6	5	5	4	3	4	140	99	24	15	19	25	16	41
42	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	5	6	6	3	4	6	3	4	6	6	5	6	3	5	6	4	5	6	5	5	6	5	145	110	24	19	20	26	21	42
43	7	4	5	5	6	5	7	4	5	6	4	3	4	5	7	4	6	5	7	4	7	4	2	2	1	4	3	5	5	5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	114	43	12	16	5	6	4	43
44	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	151	120	27	22	22	28	21	44
45	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	3	2	3	6	4	5	3	6	2	2	2	4	3	3	3	3	3	6	2	3	6	6	147	80	18	16	11	18	17	45
46	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	154	152	34	28	28	35	27	46
47	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	3	3	5	6	4	5	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	4	5	6	145	119	23	20	23	32	21	47
48	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	124	122	28	22	22	28	22	48
49	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	143	121	27	22	22	28	22	49
50	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	5	2	3	4	3	4	5	5	6	5	4	2	4	3	3	6	5	7	6	6	7	6	143	101	17	20	15	24	25	50
51	6	4	7	6	5	6	4	5	6	6	5	6	4	5	5	5	6	6	4	5	4	7	4	1	7	4	4	1	7	4	1	4	1	4	4	7	4	4	4	1	1	1	4	1	117	73	20	13	13	20	7	51
52	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	153	103	24	16	18	25	20	52
53	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	146	141	29	27	25	32	28	53

54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	154	89	24	13	15	20	17	54
55	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	5	6	5	5	5	4	5	6	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	6	4	5	6		142	106	26	20	16	23	21	55
56	6	5	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	4	4	4	4	5	5	6	5	6	5		142	113	27	21	21	22	22	56
57	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	5	5	6	6	5	5	6	6	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6		147	118	27	21	21	27	22	57
58	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	4	7	6	7	6	7	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	7	3	1	1		152	107	19	27	20	29	12	58
59	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5		152	94	21	12	17	24	20	59
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		154	142	29	22	28	35	28	60
61	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6		154	143	33	25	26	34	25	61
62	7	3	7	4	5	5	7	4	7	7	6	7	5	7	4	7	6	7	5	4	7	7	2	2	4	3	5	6	1	3	7	3	1	1	1	1	4	4	1	2	1	2	1	1		128	56	16	17	6	12	5	62
63	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	5	6	6	5	4	3	3	4	3	5	2	3	3	4	5	7	7	7	4	5	4	4		144	99	26	13	13	30	17	63
64	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4		146	86	22	15	14	20	15	64
65	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	5	4	5	5	4	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6		145	117	23	21	22	28	23	65
66	6	7	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	5	5	4	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3		134	81	19	13	13	21	15	66
67	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	6	5	1	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6		154	127	32	22	20	30	23	67
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		154	154	35	28	28	35	28	68
69	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	2	3	5	3	4	5	4	4	4	4	6		150	106	28	24	15	21	18	69
70	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	6	4	7	7	7	7	7	7	7	4	4	7	5		147	139	34	26	24	35	20	70
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	7	4	6	3	5	4	7	7	7	5	5	5	6	6	2	5	4	4		154	116	31	18	25	27	15	71
72	6	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	5	4	5	5	4	5	3	4	2	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5		133	86	23	14	13	20	16	72
73	6	5	6	5	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	5	3	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3		138	80	19	13	16	18	14	73
74	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	6		124	94	20	17	16	21	20	74
75	5	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	5	4	6	6	4	5	4	4	5	6	6	7	7	6	6	7	5	4	4		145	122	30	21	19	32	20	75
76	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7		148	148	34	27	27	33	27	76
77	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		153	130	28	24	24	30	24	77
78	7	6	7	5	7	5	7	6	7	7	6	7	5	7	7	6	7	5	4	6	7	7	6	5	2	1	2	2	2	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		138	72	16	7	13	20	16	78
79	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	3	3	1	6	5	2	6	5	2	4	5	6	6	7	7	7	7	5	3	4		154	102	15	19	16	33	19	79
80	4	3	4	4	4	7	3	7	4	3	3	5	7	5	7	6	7	5	4	7	5	7	1	2	1	1	3	2	2	1	2	5	3	3	3	3	4	3	2	4	2	1	1	2		111	51	8	7	14	16	6	80
81	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	5	3	1	6	1	6	1	1	1	4	5	1	7	5	4	4	7	1	7	3		154	83	19	14	11	21	18	81
82	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	3	4	5	6	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3		152	99	24	20	15	25	15	82
83	7	5	4	6	5	7	7	6	7	5	4	6	5	5	6	4	4	5	7	7	7	5	2	2	5	6	2	6	6	2	2	1	1	1	1	4	6	6	1	1	2	1	3	1		124	62	17	16	4	18	7	83

84	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	122	93	21	18	18	18	18	84
85	6	5	5	6	5	6	6	5	6	7	7	7	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	4	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	4	129	118	29	20	22	27	20	85
86	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	7	7	7	5	6	5	5	6	5	5	5	6	124	115	23	19	25	27	21	86
87	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	151	144	32	27	28	35	22	87
88	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	4	7	5	154	121	31	22	20	27	21	88
89	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	7	7	154	133	34	24	21	30	24	89
90	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	4	4	5	5	4	5	6	4	5	6	6	6	6	7	7	6	5	4	5	152	117	25	19	21	32	20	90
91	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	125	98	24	18	15	22	19	91
92	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	139	122	27	22	23	27	23	92
93	6	7	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	2	4	3	4	6	5	4	4	5	5	7	7	7	5	6	5	6	126	113	28	13	19	31	22	93
94	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	4	4	7	7	7	7	7	6	6	6	154	135	32	24	22	32	25	94
95	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	154	136	33	25	22	31	25	95
96	5	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	137	143	32	25	26	33	27	96
97	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	154	142	34	26	24	34	24	97
98	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	154	132	30	24	24	30	24	98
99	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	139	120	27	22	21	28	22	99
##	6	6	5	6	6	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	5	4	5	5	4	136	90	19	18	16	19	18	100
	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	5	6	6	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	141	100	24	16	18	23	19	101
	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	152	126	31	22	20	29	24	102
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	154	141	32	23	27	35	24	103
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	154	126	30	22	20	30	24	104
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	1	7	6	6	7	7	2	1	1	7	7	5	7	7	6	7	6	1	2	154	110	25	26	11	32	16	105
	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	6	5	7	7	7	5	6	5	6	142	125	29	22	20	32	22	106
	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	5	6	5	6	6	5	3	4	4	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	147	116	28	20	19	28	21	107
	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	5	4	5	5	4	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	133	115	25	19	22	26	23	108

	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	1	7	4	5	3	1	1	2	5	4	6	7	7	7	6	1	5	4	3	152	97	26	13	12	33	13	109
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	3	1	3	6	1	3	1	1	3	5	6	6	6	4	4	3	6	2	2	154	81	19	13	10	26	13	110
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	154	146	34	26	27	35	24	111
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	154	112	26	22	20	25	19	112
	6	6	7	6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	4	4	3	5	4	3	3	2	3	3	7	7	7	3	4	7	7	7	4	4	3	5	123	99	20	11	24	28	16	113
	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	135	103	22	19	19	24	19	114
	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	4	3	5	5	5	7	4	6	4	5	7	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	139	104	22	21	20	23	18	115
	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	5	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	7	4	4	6	7	7	6	7	7	6	5	3	6	141	131	32	24	21	34	20	116
	6	6	4	5	4	6	5	6	5	4	5	5	5	6	6	4	5	7	4	3	6	6	2	2	4	4	4	4	1	1	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	3	1	1	1	113	87	16	7	23	35	6	117
	7	4	6	6	4	6	4	6	3	6	5	5	5	5	6	5	6	5	4	6	5	5	1	2	2	1	3	3	3	1	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	3	2	3	3	114	86	9	8	23	35	11	118
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	154	112	24	18	18	30	22	119
	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	4	4	3	4	4	5	3	4	6	4	4	4	3	5	4	7	7	7	4	3	3	3	149	95	19	18	15	30	13	120
	6	7	6	6	5	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	5	5	6	6	4	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	143	121	28	20	22	28	23	121
	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	121	92	21	19	14	21	17	122
	6	5	6	5	4	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	4	2	3	4	5	4	3	4	3	4	7	7	7	7	7	7	7	7	3	4	3	5	131	107	18	14	25	35	15	123
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	3	7	6	6	5	6	6	3	7	7	7	7	7	7	7	5	6	3	5	154	129	29	23	23	35	19	124
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	3	7	7	7	4	4	3	7	3	3	4	7	7	6	5	6	5	5	6	154	116	27	22	16	29	22	125
	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	6	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	6	6	4	86	88	18	16	16	17	21	126
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	4	5	2	5	5	6	6	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	153	96	20	21	15	20	20	127
	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	7	7	7	5	6	6	5	5	6	6	6	5	146	126	27	22	27	27	23	128

	6	7	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	127	131	27	21	26	35	22	129
	6	6	5	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	3	4	3	5	7	5	3	5	4	5	4	5	4	6	6	5	6	5	3	4	5	141	103	21	20	18	27	17	130
	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	5	6	6	5	6	6	6	4	6	3	5	6	4	5	5	7	7	7	5	4	5	6	147	119	28	22	18	31	20	131
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	1	2	2	4	5	5	1	6	7	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	154	105	13	17	24	28	23	132
	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	5	3	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	7	138	136	28	23	27	34	24	133
	6	6	5	6	5	7	6	4	6	5	7	7	5	5	4	5	4	7	5	7	4	7	5	5	6	4	2	1	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	123	47	22	6	7	5	7	134
	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	2	5	6	3	6	7	6	6	6	7	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	152	120	22	25	22	28	23	135
	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	151	127	28	22	23	30	24	136
	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	141	124	28	22	22	28	24	137
	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	5	4	5	5	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	137	129	27	19	26	35	22	138
	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	5	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	141	119	26	20	21	29	23	139
	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	7	5	5	4	4	5	5	4	6	4	5	5	5	4	4	5	7	4	5	4	6	5	7	126	108	23	19	19	25	22	140
	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	5	5	4	5	2	3	5	2	3	5	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	130	114	19	15	26	30	24	141
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	5	6	5	5	3	4	1	4	2	7	7	7	5	6	5	5	6	7	154	113	28	19	11	32	23	142
	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	7	6	4	5	6	4	4	5	4	4	7	6	6	7	5	6	6	6	150	122	31	21	17	30	23	143
	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	3	6	6	2	5	6	5	5	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	142	124	22	21	24	35	22	144
	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	5	5	6	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	140	108	25	19	18	26	20	145
	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	5	6	6	5	7	6	6	7	6	7	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	6	3	5	4	135	97	22	18	16	23	18	146
	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	5	6	4	5	3	4	3	6	2	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	139	95	26	15	15	21	18	147
	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	7	5	4	4	2	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	127	92	18	16	18	22	18	148

	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	139	138	30	23	26	35	24	149
	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	141	145	32	27	27	35	24	150
	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	148	134	32	22	23	30	27	151
	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	7	7	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	153	140	30	25	26	35	24	152
	4	4	5	3	5	5	5	4	3	3	2	1	1	2	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	75	81	18	14	15	20	14	153
	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	4	4	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	128	131	30	24	24	29	24	154
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152	151	35	26	27	35	28	155
	5	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	4	5	4	6	5	4	5	4	6	5	7	5	4	4	7	7	7	7	5	5	6	5	138	117	24	19	21	32	21	156
	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	4	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	148	122	26	22	23	30	21	157
	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	150	116	25	20	22	29	20	158
	5	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	148	145	27	28	28	34	28	159
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	4	6	6	1	2	4	4	4	4	2	1	2	1	1	2	1	4	4	2	4	1	1	150	61	19	16	6	12	8	160
	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	5	5	2	6	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	3	152	98	21	15	19	24	19	161
	2	1	6	1	2	3	3	6	3	4	5	5	2	5	3	3	4	4	5	6	5	5	1	1	5	1	2	3	3	1	3	4	1	1	1	2	3	4	1	2	4	2	4	1	83	50	10	10	7	12	11	162
	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	151	126	31	23	20	30	22	163
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	4	154	148	34	28	28	35	23	164
	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	7	7	7	7	7	7	6	6	149	144	35	28	23	32	26	165
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	4	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	6	154	139	27	25	28	34	25	166
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	154	35	28	28	35	28	167
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	5	1	4	2	4	5	2	4	1	1	4	4	1	4	4	5	5	6	6	6	6	154	82	14	15	10	19	24	168

	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	5	2	5	137	131	32	24	26	31	18	169
	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	5	7	6	7	7	6	5	6	5	4	4	6	6	7	7	6	3	5	4	148	124	30	26	20	30	18	170
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	154	119	27	22	20	30	20	171
	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	5	6	141	138	28	27	28	35	20	172
	5	6	6	4	6	6	6	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	5	6	4	6	6	5	6	6	7	5	4	4	7	7	7	7	5	5	5	5	5	135	124	27	23	22	32	20	173
	7	7	7	7	6	6	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	6	6	5	5	6	6	5	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	4	145	134	28	24	26	35	21	174
	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	4	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	152	118	26	18	22	29	23	175
	6	6	7	6	5	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	5	3	7	6	4	5	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	135	141	28	24	28	35	26	176

ANEXO 8:

Base de datos SPSS

*BASE DATOS SATI UCSM.sav [Conjunto_de_dato

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayud

6 :

	2	Satisfacción	Calidad	Fiabialid...	Capacidad_resp	Seguridad	Empatia	Asp_tang	Edad	edad_ag	var
1	5	154	110	22	23	18	30	17	67	4	
2	7	130	139	29	22	27	35	26	59	3	
3	7	145	142	32	26	25	34	25	69	4	
4	7	149	154	35	28	28	35	28	62	4	
5	7	123	125	25	28	21	35	16	57	3	
6	5	139	119	29	20	22	27	21	74	4	
7	6	154	95	22	23	5	29	16	70	4	
8	7	142	149	34	28	25	35	27	83	4	
9	6	148	122	26	22	23	30	21	65	4	
10	5	150	116	25	20	22	29	20	60	3	
11	7	151	151	33	28	28	35	27	62	4	
12	6	132	121	25	20	21	30	25	63	4	
13	6	152	150	34	28	28	35	25	63	4	
14	5	128	120	30	23	24	23	20	58	3	
15	6	153	129	33	25	19	31	21	72	4	
16	5	148	144	35	26	24	35	24	59	3	
17	7	153	151	35	28	26	35	27	68	4	
18	5	126	120	28	21	22	27	22	64	4	
19	3	154	49	9	15	4	13	8	63	4	
20	6	133	125	27	21	23	31	23	68	4	
21	6	147	124	27	22	21	28	26	71	4	
22	1	117	78	19	17	5	23	14	19	1	

*BASE DATOS SATI UCSM.sav [Conjunto_de_datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

6 :

	2	Satisfacción	Calidad	Fiabialid...	Capacidad_resp	Seguridad	Empatia	Asp_tang	Edad	edad_ag	var
23	7	154	145	34	26	26	32	27	70	4	
24	7	147	143	34	24	26	33	26	65	4	
25	6	139	117	24	22	21	27	23	64	4	
26	5	149	115	24	20	22	31	18	73	4	
27	7	139	125	32	27	23	21	22	78	4	
28	6	147	147	35	25	28	35	24	60	3	
29	5	87	104	24	18	18	24	20	74	4	
30	6	151	129	29	23	24	30	23	63	4	
31	6	154	131	30	24	24	29	24	73	4	
32	4	145	89	19	13	15	26	16	65	4	
33	5	147	108	24	20	19	28	17	75	4	
34	5	139	115	22	17	22	32	22	59	3	
35	6	154	132	27	24	28	31	22	61	4	
36	5	147	108	26	16	20	24	22	75	4	
37	7	154	154	35	28	28	35	28	59	3	
38	7	146	141	30	26	25	34	26	68	4	
39	6	154	148	34	26	28	35	25	60	3	
40	5	123	101	22	17	16	26	20	67	4	
41	4	140	99	24	15	19	25	16	63	4	
42	5	145	110	24	19	20	26	21	59	3	
43	1	114	43	12	16	5	6	4	72	4	
44	5	151	120	27	22	22	28	21	58	3	

*BASE DATOS SATI UCSM.sav [Conjunto_de_datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

60 :

	2	Satisfacción	Calidad	Fiabialid...	Capacidad_resp	Seguridad	Empatia	Asp_tang	Edad	edad_ag	var
45	6	147	80	18	16	11	18	17	61	4	
46	6	154	152	34	28	28	35	27	82	4	
47	6	145	119	23	20	23	32	21	83	4	
48	6	124	122	28	22	22	28	22	77	4	
49	6	143	121	27	22	22	28	22	80	4	
50	6	143	101	17	20	15	24	25	53	3	
51	1	117	73	20	13	13	20	7	64	4	
52	5	153	103	24	16	18	25	20	60	3	
53	7	146	141	29	27	25	32	28	54	3	
54	4	154	89	24	13	15	20	17	72	4	
55	6	142	106	26	20	16	23	21	74	4	
56	5	142	113	27	21	21	22	22	55	3	
57	6	147	118	27	21	21	27	22	76	4	
58	1	152	107	19	27	20	29	12	65	4	
59	5	152	94	21	12	17	24	20	59	3	
60	7	154	142	29	22	28	35	28	70	4	
61	6	154	143	33	25	26	34	25	65	4	
62	1	128	56	16	17	6	12	5	28	2	
63	4	144	99	26	13	13	30	17	66	4	
64	4	146	86	22	15	14	20	15	42	3	
65	6	145	117	23	21	22	28	23	84	4	
66	3	134	81	19	13	13	21	15	69	4	

*BASE DATOS SATI UCSM.sav [Conjunto_de_datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

60 :

	2	Satisfacción	Calidad	Fiabialid...	Capacidad_resp	Seguridad	Empatia	Asp_tang	Edad	edad_ag	var
67	6	154	127	32	22	20	30	23	69	4	
68	7	154	154	35	28	28	35	28	60	3	
69	6	150	106	28	24	15	21	18	64	4	
70	5	147	139	34	26	24	35	20	75	4	
71	4	154	116	31	18	25	27	15	82	4	
72	5	133	86	23	14	13	20	16	75	4	
73	3	138	80	19	13	16	18	14	35	2	
74	6	124	94	20	17	16	21	20	77	4	
75	4	145	122	30	21	19	32	20	66	4	
76	7	148	148	34	27	27	33	27	58	3	
77	6	153	130	28	24	24	30	24	74	4	
78	4	138	72	16	7	13	20	16	57	3	
79	4	154	102	15	19	16	33	19	55	3	
80	2	111	51	8	7	14	16	6	67	4	
81	3	154	83	19	14	11	21	18	58	3	
82	3	152	99	24	20	15	25	15	62	4	
83	1	124	62	17	16	4	18	7	76	4	
84	4	122	93	21	18	18	18	18	86	4	
85	4	129	118	29	20	22	27	20	72	4	
86	6	124	115	23	19	25	27	21	68	4	
87	6	151	144	32	27	28	35	22	32	2	
88	5	154	121	31	22	20	27	21	41	3	

*BASE DATOS SATI UCSM.sav [Conjunto_de_datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

60 :

	2	Satisfacción	Calidad	Fiabialid...	Capacidad_resp	Seguridad	Empatia	Asp_tang	Edad	edad_ag	var
89	7	154	133	34	24	21	30	24	74	4	
90	5	152	117	25	19	21	32	20	56	3	
91	5	125	98	24	18	15	22	19	59	3	
92	6	139	122	27	22	23	27	23	32	2	
93	6	126	113	28	13	19	31	22	61	4	
94	6	154	135	32	24	22	32	25	63	4	
95	6	154	136	33	25	22	31	25	57	3	
96	6	137	143	32	25	26	33	27	72	4	
97	6	154	142	34	26	24	34	24	58	3	
98	6	154	132	30	24	24	30	24	67	4	
99	6	139	120	27	22	21	28	22	58	3	
100	4	136	90	19	18	16	19	18	69	4	
101	5	141	100	24	16	18	23	19	58	3	
102	6	152	126	31	22	20	29	24	53	3	
103	6	154	141	32	23	27	35	24	58	3	
104	6	154	126	30	22	20	30	24	70	4	
105	2	154	110	25	26	11	32	16	61	4	
106	6	142	125	29	22	20	32	22	43	3	
107	5	147	116	28	20	19	28	21	64	4	
108	6	133	115	25	19	22	26	23	74	4	
109	3	152	97	26	13	12	33	13	59	3	
110	2	154	81	19	13	10	26	13	62	4	

*BASE DATOS SATI UCSM.sav [Conjunto_de_datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

60 :

	2	Satisfacción	Calidad	Fiabialid...	Capacidad_resp	Seguridad	Empatia	Asp_tang	Edad	edad_ag	var
111	6	154	146	34	26	27	35	24	67	4	
112	5	154	112	26	22	20	25	19	62	4	
113	5	123	99	20	11	24	28	16	73	4	
114	5	135	103	22	19	19	24	19	48	3	
115	4	139	104	22	21	20	23	18	76	4	
116	6	141	131	32	24	21	34	20	65	4	
117	1	113	87	16	7	23	35	6	73	4	
118	3	114	86	9	8	23	35	11	59	3	
119	5	154	112	24	18	18	30	22	61	4	
120	3	149	95	19	18	15	30	13	65	4	
121	6	143	121	28	20	22	28	23	67	4	
122	4	121	92	21	19	14	21	17	80	4	
123	5	131	107	18	14	25	35	15	31	2	
124	5	154	129	29	23	23	35	19	51	3	
125	6	154	116	27	22	16	29	22	62	4	
126	4	86	88	18	16	16	17	21	58	3	
127	5	153	96	20	21	15	20	20	75	4	
128	5	146	126	27	22	27	27	23	60	3	
129	6	127	131	27	21	26	35	22	68	4	
130	5	141	103	21	20	18	27	17	78	4	
131	6	147	119	28	22	18	31	20	77	4	
132	5	154	105	13	17	24	28	23	29	2	

*BASE DATOS SATI UCSM.sav [Conjunto_de_datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

60 :

	2	Satisfacción	Calidad	Fiabialid...	Capacidad_resp	Seguridad	Empatia	Asp_tang	Edad	edad_ag	var
133	7	138	136	28	23	27	34	24	58	3	
134	1	123	47	22	6	7	5	7	51	3	
135	5	152	120	22	25	22	28	23	51	3	
136	6	151	127	28	22	23	30	24	51	3	
137	6	141	124	28	22	22	28	24	70	4	
138	6	137	129	27	19	26	35	22	73	4	
139	6	141	119	26	20	21	29	23	62	4	
140	7	126	108	23	19	19	25	22	60	3	
141	6	130	114	19	15	26	30	24	70	4	
142	7	154	113	28	19	11	32	23	64	4	
143	6	150	122	31	21	17	30	23	59	3	
144	5	142	124	22	21	24	35	22	58	3	
145	5	140	108	25	19	18	26	20	67	4	
146	4	135	97	22	18	16	23	18	75	4	
147	5	139	95	26	15	15	21	18	69	4	
148	4	127	92	18	16	18	22	18	60	3	
149	6	139	138	30	23	26	35	24	66	4	
150	6	141	145	32	27	27	35	24	70	4	
151	7	148	134	32	22	23	30	27	57	3	
152	6	153	140	30	25	26	35	24	63	4	
153	4	75	81	18	14	15	20	14	66	4	
154	6	128	131	30	24	24	29	24	75	4	

*BASE DATOS SATI UCSM.sav [Conjunto_de_datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

60 :

	2	Satisfacción	Calidad	Fiabialid...	Capacidad_resp	Seguridad	Empatia	Asp_tang	Edad	edad_ag	var
155	7	152	151	35	26	27	35	28	81	4	
156	5	138	117	24	19	21	32	21	77	4	
157	6	148	122	26	22	23	30	21	65	4	
158	5	150	116	25	20	22	29	20	70	4	
159	7	148	145	27	28	28	34	28	77	4	
160	1	150	61	19	16	6	12	8	59	3	
161	3	152	98	21	15	19	24	19	62	4	
162	1	83	50	10	10	7	12	11	70	4	
163	5	151	126	31	23	20	30	22	67	4	
164	4	154	148	34	28	28	35	23	76	4	
165	6	149	144	35	28	23	32	26	79	4	
166	6	154	139	27	25	28	34	25	65	4	
167	7	154	154	35	28	28	35	28	59	3	
168	6	154	82	14	15	10	19	24	67	4	
169	5	137	131	32	24	26	31	18	76	4	
170	4	148	124	30	26	20	30	18	57	3	
171	5	154	119	27	22	20	30	20	82	4	
172	6	141	138	28	27	28	35	20	69	4	
173	5	135	124	27	23	22	32	20	63	4	
174	4	145	134	28	24	26	35	21	72	4	
175	6	152	118	26	18	22	29	23	69	4	
176	6	135	141	28	24	28	35	26	58	3	

ANEXO 9:

Solicitud para autorización de Proyecto de Tesis.

Solicito: Autorización para ejecutar mi tesis en su hospital.

SR. DR. RUDOLF ALARCÓN SALAS

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR DE LA FUERZA AERÉA DEL PERÚ

Yo, **JAVIER ENRIQUE LIRA PANIAGUA,** identificado con el DNI **70466893**, en mi calidad **de Interno de Medicina del Hospital Regional del Sur**, y estudiante del **séptimo año** de la **Facultad de Medicina Humana** de la **Universidad Católica Santa María**, me presento ante usted y respetuosamente manifiesto:

Que siendo necesaria para mi titulación como médico – cirujano, el proceso de sustentación de tesis cuyo título es "Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en el Servicio de Medicina Interna Del Hospital Regional Del Sur FAP, Arequipa – 2022". **SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR MI PROYECTO DE TESIS EN SU HOSPITAL,** acceder a historias clínicas y encuestar a su personal.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Arequipa, 27 de Marzo de 2022

Javier Enrique Lira Paniagua

DNI 70466893

CU 2013222441

HOSPITAL REGIONAL DEL SUR
RECEPCIÓN
FECHA 28 03 2022
HORA 08 19
FIRMA SOI FAP Condori

ANEXO 10:

Rangos para la Correlación de Spearman.

ESCALA	CATEGORIA
r=1	Correlación perfecta
0.9 < r < 0.99	Correlación muy alta
0.7 < r < 0.89	Correlación alta
0.6 < r < 0.69	Correlación aceptable
0.4 < r < 0.59	Correlación moderada
0.3 < r < 0.39	Correlación baja
0.1 < r < 0.29	Correlación muy bajo
0.01< r < 0.09	Correlación nula

Fuente: Córdova (23).