

## Universidad Católica de Santa María

Escuela de Post – Grado

### Maestría en Gerencia en Salud



**“FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL SUR, AREQUIPA - 2018.”**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Giraldez Salazar, Belsy Urike**

Para optar el grado académico de:

**Maestro en Gerencia en Salud**

Asesor:

**Dr. Ocola Ticona, Berlie Cesar**

Arequipa – Perú

2022

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 05 de Abril del 2021

**Dictamen: 002084-C-EPG-2021**

Visto el borrador del expediente 002084, presentado por:

**2015001222 - GIRALDEZ SALAZAR BELSY URIKE**

Titulado:

**FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL SUR, AREQUIPA - 2018.**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1695 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA**  
**DICTAMINADOR**



**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO**  
**DICTAMINADOR**



**6644 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA**  
**DICTAMINADOR**



## ***DEDICATORIA***

*A mis queridos padres Mercedes y Dacio por todo el  
esfuerzo y apoyo incondicional para el logro de mis  
aspiraciones profesionales.*



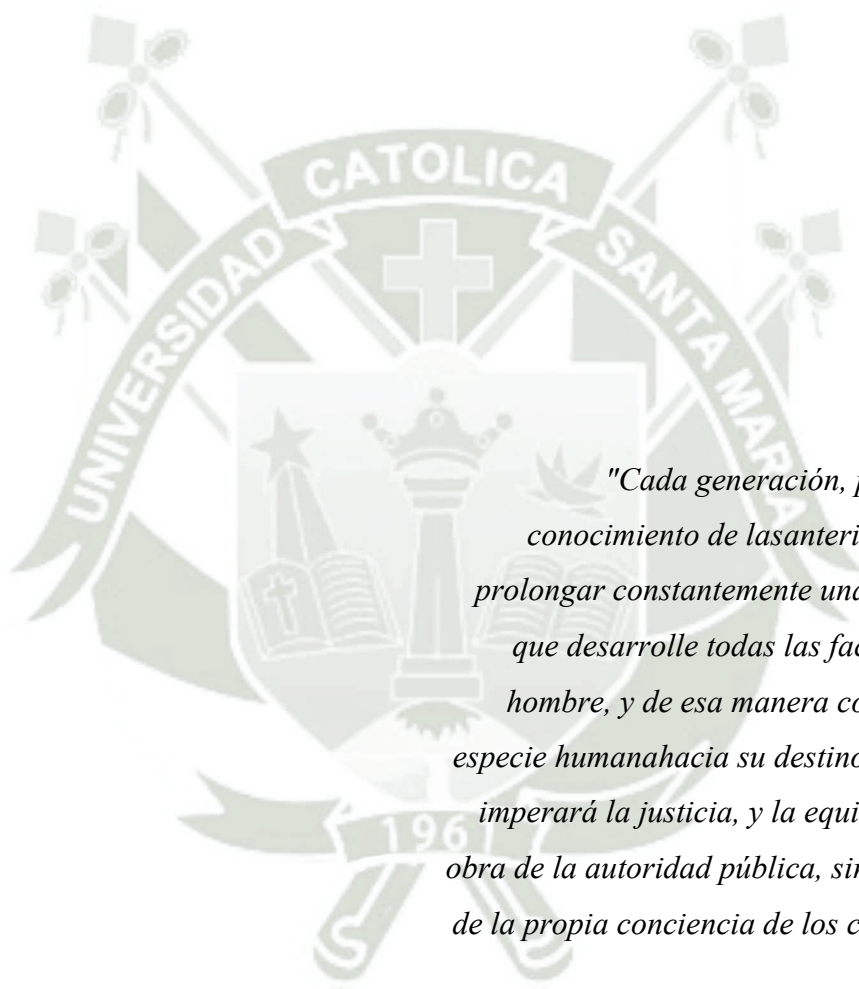
## ***AGRADECIMIENTOS***

Dios, tu amor y bondad no tienen fin. Gracias a Dios por que cada día bendice mi vida, me permite sonreír ante mis logros y me pone a prueba con mis errores, por la hermosa oportunidad de disfrutar de las personas que más aman y por permitirme amar a mis padres y hermanos.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos porque cada día confían y creen en mí y mis expectativas.

Gracias a la Universidad por haberme permitido formarme en ella y gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta.

Gracias al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, por haberme acogido durante mi formación como especialista y por haberme dado las facilidades para la realización de este estudio.



*"Cada generación, provista del conocimiento de las anteriores, podrá prolongar constantemente una educación que desarrolle todas las facultades del hombre, y de esa manera conducir a la especie humana hacia su destino. Entonces, imperará la justicia, y la equidad, no por obra de la autoridad pública, sino en virtud de la propia conciencia de los ciudadanos"*

*Immanuel Kant*

## ***RESUMEN***

**Objetivo:** Identificar la satisfacción y los factores relacionados con la satisfacción en la atención de pacientes en los consultorios externos del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur (IREN-SUR) de Arequipa, durante los meses de abril y junio del año 2018.

**Materiales y Métodos:** Estudio descriptivo y relacional. Se seleccionó una muestra aleatoria sistematizada de 356 usuarios de consultorios externos del IREN SUR que acudieron durante los meses de abril y junio del 2018. Se empleó la encuesta SERVQUAL modificada aprobado con Resolución Ministerial 527-2011/MINSA. Además, se investigó factores como lugar de procedencia, motivo por el que acude a consulta y se determinó el nivel socioeconómico mediante el instrumento elaborado por la Asociación Peruana de Investigación de Mercados (APEIM) del año 2010. Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS y Excel.

**Resultados:** Se encontró un nivel de satisfacción del usuario externo de 29,1% atendidos en IREN SUR, contra un 70,9% de insatisfacción. La dimensión que registro el más alto nivel de insatisfacción es la de aspectos tangibles con un 78,7%, y la dimensión de empatía es la que ocasiona mayor satisfacción (39,4%) entre los usuarios encuestados. Las variables condición del encuestado, sexo, edad, procedencia, nivel socioeconómico, tipo de seguro, tipo de usuario, especialidad en la que fue atendido y motivo de los pacientes por el cual se atienden están asociadas al nivel de satisfacción de los usuarios externos del IREN SUR, no siendo así para el factor nivel de estudios.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción de los usuarios externos del IREN SUR durante los meses de abril y junio del 2018 es baja, siendo todos los indicadores considerados para instaurar mejoras prioritarias para intervenciones. El nivel de alta insatisfacción se encuentra correlacionada al sexo masculino, a los usuarios, al grupo de los adultos, los que acuden por primera vez, con nivel socioeconómico bajo, los de procedencia del Puno y Apurímac, y los que asisten a la institución para diagnóstico y quimioterapia.

*Palabras claves: Satisfacción, encuesta SERVQUAL, usuario externo, factores relacionados.*

## ***ABSTRACT***

**Objective:** To identify the satisfaction and the factors related to the satisfaction of patients in the outpatient services of Instituto Regional de Enfermedades Neoplasia's del Sur (IREN-SUR) during April and June of 2018.

**Materials and Methods:** Descriptive and relational study. A systematized random sample of 356 users of IREN SUR external clinics who attended during the months of April and June 2018 was selected. The modified SERVQUAL survey approved by Ministerial Resolution 527-2011 / MINSa was used. In addition, factors such as place of origin were investigated, the reason why they came for consultation and the socioeconomic level was determined through the instrument prepared by the Peruvian Association for Market Research (APEIM) in 2010. The data were analyzed using the SPSS statistical program and Excel.

**Results:** A satisfaction level of the external user of 29.1% attended in IREN SUR was found, against 70.9% of dissatisfaction. The dimension that registered the highest level of dissatisfaction is that of tangible aspects with 78.7%, and the dimension of empathy is the one that caused the greatest satisfaction (39.4%) among the users surveyed. The variables condition of the respondent, sex, age, origin, socioeconomic level, type of insurance, type of user, specialty in which they were treated and reason for the patients for which they are treated are associated with the level of satisfaction of external users of the IREN SUR, not being the case for the level of studies factor.

**Conclusions:** The level of satisfaction of external users of IREN SUR during the months of April and June 2018 is low, all the indicators being considered to establish priority improvements for interventions. High dissatisfaction is correlated to the male sex, users, the group of adults, those who come for the first time, with low socioeconomic status, those from Puno and Apurímac, and those who attend the institution for diagnosis and chemotherapy.

*Keywords: Satisfaction, SERVQUAL survey, external user, related factors.*

## ÍNDICE GENERAL

	<b>PAG.</b>
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>INDICE</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>HIPÓTESIS</b> .....	3
<b>OBJETIVOS</b> .....	3
<b>CAPITULO I: MARCO TEORICO</b> .....	5
<b>CAPITULO II: METODOLOGÍA</b> .....	36
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	53
<b>3.1 Descriptivo</b> .....	53
<b>3.1.1. Características generales de la población</b> .....	53
<b>3.1.2. Nivel de satisfacción</b> .....	56
<b>3.1.3. Matriz de mejoras.</b> .....	64
<b>3.2. Validación de hipótesis.</b> .....	66
<b>3.2.1. Relación entre condición del encuestado y nivel de satisfacción</b> .....	66
<b>3.2.2. Relación entre sexo del encuestado y nivel de satisfacción</b> .....	69
<b>3.2.3. Relación entre edad del encuestado y nivel de satisfacción</b> .....	71
<b>3.2.4. Relación entre nivel educativo del encuestado y nivel de satisfacción</b> .....	74
<b>3.2.5. Relación entre tipo de seguro del encuestado y nivel de satisfacción</b> .....	77
<b>3.2.6. Relación entre tipo de usuario y nivel de satisfacción</b> .....	80
<b>3.2.7. Relación entre especialidad en que fue atendido y nivel de satisfacción</b> .....	83
<b>3.2.8. Relación entre nivel socioeconómico del encuestado y nivel de satisfacción</b> .....	86
<b>3.2.9. Relación entre lugar de procedencia del encuestado y nivel de satisfacción</b> .....	89
<b>3.2.10. Relación entre motivo por el que acude el encuestado y nivel de satisfacción</b> .....	92
<b>DISCUSIÓN</b> .....	95
<b>CONCLUSIONES</b> .....	100
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	101
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	103
<b>ANEXO: AUTORIZACIONES</b> .....	108
<b>ANEXO: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN</b> .....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

	P Á G
TABLA N° 1: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.....	52
TABLA N° 2: CRUCE DE VARIABLES: CONDICIÓN DEL ENCUESTADO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	65
TABLA N° 3: CRUCE DE VARIABLES: SEXO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	68
TABLA N° 4: CRUCE DE VARIABLES: EDAD VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	70
TABLA N° 5: CRUCE DE VARIABLES: NIVEL EDUCATIVO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	73
TABLA N° 6: CRUCE DE VARIABLES: TIPO DE SEGURO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	76
TABLA N° 7: CRUCE DE VARIABLES: TIPO DE USUARIOS VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	79
TABLA N° 8: CRUCE DE VARIABLES: ESPECIALIDAD VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	82
TABLA N° 9: CRUCE DE VARIABLES: NIVEL SOCIOECONÓMICO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	85
TABLA N° 10: CRUCE DE VARIABLES: PROCEDENCIA VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	88
TABLA N° 11: CRUCE DE VARIABLES: MOTIVO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	91

## *ÍNDICE DE FIGURAS*

	PÁ G.
<b>FIGURA N° 1: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.....</b>	<b>55</b>
<b>FIGURA N° 2: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN FIABILIDAD.....</b>	<b>56</b>
<b>FIGURA N° 3: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DELUSUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....</b>	<b>58</b>
<b>FIGURA N° 4: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN SEGURIDAD .....</b>	<b>59</b>
<b>FIGURA N° 5: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN EMPATÍA.....</b>	<b>60</b>
<b>FIGURA N° 6: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES.....</b>	<b>62</b>
<b>FIGURA N° 7: EVALUACIÓN DE LOS SUB- INDICADORES DELA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: MATRIZ DE MEJORAS.....</b>	<b>63</b>

## *INTRODUCCIÓN*

En los últimos años el concepto de satisfacción del usuario ha ido adquiriendo una importancia mayor a nivel del sector salud, tanto en el ámbito público como el privado. La satisfacción del usuario es muy importante y se considera que es un indicador de la calidad de atención de un centro de salud. Además, existen varios factores internos y externos que influyen en el nivel de satisfacción de cada persona que acude a solicitar atención en salud a las diferentes instituciones destinadas a ello.

Por lo que el interés en el tema ha surgido a partir de la necesidad de saber si los pacientes que acuden a la atención por consultorios externos del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur de Arequipa (IREN SUR), se sienten satisfechos con la atención recibida. Y conocer cuáles son los factores relacionados con la satisfacción de dichos usuarios.

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El hecho de que se acepte que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales justifica que ésta se haya incorporado como una medida de calidad además es un indicador importante del trabajo realizado por los profesionales de salud y un factor asociado a la utilización y a la conducta del paciente. (Fitzpatrick R. 2001)

El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias (Rodríguez Cl., 1995).

Durante años se ha comprobado mediante diferentes estudios que la satisfacción del usuario externo ha sido un buen predictor de la adherencia y cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios, y es también un instrumento útil a la hora de evaluar las consultas y los modelos de comunicación, y así mismo se ha demostrado que la opinión del paciente y la percepción de los servicios que recibe ha servido para mejorar y cambiar la organización de los servicios de salud.

Todos estos conceptos deben de ser tomados para la administración de

todos los establecimientos de salud en el Perú y poder aplicar reformas sanitarias dirigidas principalmente a satisfacer al usuario externo en busca de la calidad en los servicios prestados. Esto toma aun mayor relevancia en centros oncológicos, a los cuales acuden pacientes que buscan con mayor ansiedad la atención y tratamiento de la neoplasia que poseen.

La inquietud por abordar este tema relacionado con la satisfacción y los factores relacionados con esta experiencia de los pacientes en la atención médica diaria que reciben no es nueva, se ha dado en los diferentes niveles de atención, además de haber sido desarrollada en múltiples centros hospitalarios no solo a nivel nacional sino también internacional.

Desde entonces, se han desarrollado instrumentos, estrategias de recolección de datos, modelos estadísticos y computacionales sofisticados para monitorear la calidad y la satisfacción del usuario externo con el nivel de esta, así como los factores de cada paciente relacionado con la mayor o menor satisfacción de estos.

En el IREN SUR, institución pública especializada en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades neoplásicas de la macro región sur del país, aun no se cuenta con un estudio de satisfacción del usuario externo y los factores relacionados a esta, en ninguno de los servicios; esto sería importante para implementar reformas en la gestión de la institución basada en un conocimiento de la satisfacción que tiene el paciente con los servicios recibidos. Por lo que el siguiente estudio pretende conocer la conformidad de los usuarios con los servicios brindados en el IREN SUR, durante el año 2018.

## *HIPÓTESIS*

### **DADO QUE:**

La satisfacción del usuario externo con los diferentes servicios brindados en el sector salud esta influida por diversos factores internos y externos, los que influyen en la percepción de la calidad de la atención.

### **ES PROBABLE QUE:**

Existan varios factores internos y externos en los pacientes atendidos en los diferentes servicios de consultorios externos del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur que están relacionados con su nivel de satisfacción, como la condición del encuestado, la edad, el sexo, el nivel educativo, el tipo de seguro del usuario, el tipo de usuario, la especialidad donde fue atendido, el lugar de procedencia, el motivo por el que acude a consulta y el nivel socioeconómico.

Estos factores que se refieren al trato y a la profesionalidad del personal sanitario, así como a factores intrínsecos de cada paciente, muestran una correlación de mayor nivel con la satisfacción de cada usuario.

## **OBJETIVOS**

### OBJETIVO GENERAL:

- Conocer los factores relacionados con la satisfacción en la atención de pacientes en los consultorios externos del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur de Arequipa durante el año 2018.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conocer la satisfacción en la atención de pacientes en los consultorios externos del IREN SUR en el año 2018.
- Conocer las características demográficas de los pacientes encuestados en consultorios externos del IREN SUR en el año 2018.
- Conocer si la condición del encuestado está relacionado al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.
- Conocer si la edad está relacionada al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.
- Conocer si el sexo está relacionado al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.
- Conocer si el nivel educativo está relacionado al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.
- Conocer si el tipo de seguro está relacionado al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.
- Conocer si el tipo de usuario está relacionado al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.
- Conocer si la especialidad donde fue atendido está relacionada al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.
- Conocer si el lugar de procedencia está relacionado al nivel de

satisfacción de lospacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.

- Conocer si el motivo por el que acude a la consulta está relacionado al nivel desatisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.
- Conocer si el nivel socioeconómico está relacionado al nivel de satisfacción de lospacientes atendidos en los consultorios externos del IREN SUR.



## *Capítulo I*

### *MARCO TEORICO*

#### **1.1. DEFINICIONES TEÓRICAS**

##### **1.1.1. SATISFACCIÓN**

La Real Académica de la Lengua Española, (2005) expresa que Satisfacción se origina etimológicamente en el latín “*satisfactiōnis*” palabra compuesta integrada por “*satis*” = bastante o suficiente y el verbo “*facere*” = “hacer”, la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte.

La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental.

La satisfacción es subjetiva, pues no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados. La autosatisfacción es la acción consistente en hacer todo lo posible por uno mismo, lo que es conveniente, para luego poder brindarnos a los otros y ser socialmente útiles para satisfacer las necesidades ajenas.

La satisfacción también está íntimamente ligada a la conformidad con la vida y está relacionada con la valoración individual de la calidad de vida, regida por apreciaciones subjetivas y objetivas donde se trasciende lo económico y se mira la percepción, opinión, satisfacción y expectativas de las personas (European Fundation, 2005). Así, para determinar la calidad de vida se requieren referentes de contraste, diversos

modos de vida, aspiraciones, ideales e idiosincrasias de los conjuntos sociales, para distinguir eslabones y magnitudes, pudiendo así dimensionar las respectivas variaciones entre unos y otros sectores de la población.

Si se considera a priori que ya existe cobertura de ciertas necesidades básicas para su sobrevivencia, el ser humano inmerso dentro de una sociedad, enmarcado en un lugar determinado y una cultura que ha adquirido mediante la socialización se regula e incluso limita las concepciones de su mundo. En este contexto el sujeto evalúa su vida, más o menos consciente de lo que acontece, puesto que aquel proceso se encuentra mediado por una cantidad de factores anexos a los globales: nivel evolutivo, comparación con otros, historia personal, momento actual, expectativas futuras, entre otras; todo esto se conjuga y le permite la evaluación acorde con dicha vivencia. Pero no se puede olvidar las características personales, factor que se si adiciona a los ya mencionados, complejiza aún más el proceso, desde donde se rescata la subjetividad o forma de concebir el mundo. (Rodado N. Grijalba De R., 2001)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), (2002) definió la calidad de vida como "la percepción individual de la propia posición en la vida dentro del contexto del sistema cultural y de valores en que se vive y en relación con sus objetivos, esperanzas, normas y preocupaciones". Y para efectos del amplio concepto que comprende la satisfacción, se podría deducir que esta está íntimamente ligada al de calidad, ya que el primero es resultado de lo segundo. Es un concepto coherente con la definición de salud de la misma organización, que incorpora las áreas físicas, psicológica, nivel de independencia, relaciones sociales, creencias personales y relaciones con el ambiente (Boladeras C., 2000).

### **1.1.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La satisfacción del cliente es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de

clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida.

"Dentro de organizaciones, los índices de satisfacción de los clientes pueden tener efectos de gran alcance. Enfocando a los empleados sobre la importancia del cumplimiento de las expectativas de los clientes. Además, cuándo estos indicadores son decrecientes, advierten a la empresa sobre los problemas que puede afectar las ventas y la rentabilidad.... Estas métricas cuantifican una dinámica importante. Cuando una marca tiene clientes leales, obtiene un Marketing boca-a-boca, el cual es libre y altamente eficaz". (Farris P. Bendle N. ,2011)

Por tanto, es esencial para las empresas gestionar eficazmente la satisfacción del consumidor. Para ser capaz de lograr esto, las empresas necesitan medidas fiables y representativas de satisfacción.

Una definición del concepto de "Satisfacción del usuario" también es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 que la define como la *"percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos"*, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial.

### 1.1.3. CALIDAD EN SALUD

Para empezar a describir las ideas que todos tenemos muy claramente, acordemos en principio que entendemos por “Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto en cuestión”. (Rubio C., 1995)

El enfoque de gestión de la calidad está siendo impulsado progresivamente en los sistemas de salud, a través de actividades de regulación y evaluación, así como intervenciones que promueven el aprendizaje de los prestadores y de las organizaciones de salud; con la conformación de sistemas de monitoreo y evaluación de la atención dirigidos a garantizar la calidad como paradigma de intervención, al cual progresivamente se van incorporando los aportes de la gestión de la calidad total, principalmente a través de la mejora continua. La gestión de la calidad implica la transformación de la organización mediante el aprendizaje y la mejora permanente que surge como respuestas a las necesidades y expectativas de sus usuarios. (Organización Mundial de la salud, 2006)

La definición expresa tres conceptos de vital importancia: el primero que Calidad “es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio”. No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando “todas las características, funciones o comportamientos”. (Bautista-Rodríguez L.M., 2016)

El segundo concepto que se debe de destacar, (porque lo consideramos de suma importancia), es que “se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores”. Aquellos que no lo logra, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho de un consultorio de un médico, no percibirá que fue atendido

de buena manera (como a él le hubiera gustado) no habrá recibido una atención “de calidad”. (Bautista-Rodríguez L.M., 2016)

El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es un concepto subjetivo, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. (Bautista-Rodríguez L.M., 2016)

En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y, por ende, exigen más. El concepto de calidad para ambas, simplemente es diferente. (Dávila, 2013)

De esta forma se constituyen en el centro de su misión. Se trata de mejorar la calidad y avanzar en búsqueda de la excelencia en las organizaciones del sector salud, incorporando los principios de los modelos normativos de sistemas de gestión de calidad (Donabedian A. 1982). Se busca reforzar el liderazgo de las instancias directivas en el logro de la calidad, el trabajo en equipo, gestión basada procesos y en información relevante como sustento de las decisiones. Tal como se manifestó, la implementación de los modelos de gestión de calidad al sector salud es aún incipiente y no está exenta de dificultades y limitaciones. (Ministerio de Salud, 2008)

Según la Organización Mundial de la Salud,(2006) existen dos importantes razones para poner la atención en la gestión de calidad en los sistemas de salud. En aquellos sistemas de salud que han logrado un buen desarrollo y cuentan con suficientes recursos, la calidad de la atención es aún una preocupación persistente pues sus resultados son aún poco confiables. Todavía existe una amplia variación en los estándares de atención utilizados entre un sistema y otro, pero también al interior de estos sistemas.

De otro lado, en aquellos sistemas de salud que requieren optimizar el uso de sus recursos y ampliar su cobertura poblacional, en particular en países en vía de desarrollo, se necesitan establecer procesos de desarrollo basados en estrategias locales de mejora de la calidad, a fin de alcanzar los mayores resultados posibles con la inversión realizada.

Igualmente es importante resaltar que la relación entre la gestión de calidad y los sistemas de salud es más amplia y compleja. La gestión de la calidad de atención es tan solo un nivel en esta relación. Un abordaje sistémico de esta relación permite distinguir tres niveles de gestión de la calidad. (Suñol R. 1997)

- Primer nivel de gestión: que corresponde a la gestión de la calidad de la atención tanto individual como colectiva y comprende un conjunto de relaciones y procesos entre usuarios, proveedores y organizaciones a propósito de la atención (Suñol R. 1997).
- Segundo nivel de gestión: corresponde a la calidad de la gestión de organizaciones proveedoras de la atención que, al brindar dirección y soporte institucional de información y recursos a la atención, inciden de manera determinante sobre la calidad de atención.
- Tercer nivel de gestión: calidad del sistema de salud en su conjunto usualmente conocido como “nivel de desempeño de sistema de salud”, como expresión del logro de los objetivos y funciones básicas de todo sistema de salud. En este nivel se generan una serie de determinantes estructurales que inciden sustancialmente sobre las organizaciones de salud y sobre la atención que ellas brindan. (Suñol R. 1997)

Por lo que respecta a la evaluación y mejora de la calidad debe decirse que es imprescindible considerar en todo momento cuál es la práctica considerada correcta. Este concepto constituye un criterio, mientras que el nivel óptimo de aplicación de este criterio en una determinada realidad concreta constituye un estándar. Los estándares se fijan de acuerdo a los conocimientos científicos o los requisitos sociales del momento. En caso de que no exista evidencia científica pueden fijarse por consenso entre los afectados por un determinado problema.

Es imprescindible que, una vez evaluada la práctica actual, se compare con los criterios y estándares establecidos, a fin de conocer los motivos de una práctica deficiente o mejorable, aspecto que constituye una fase muy importante del ciclo de evaluación. Deben a continuación proponerse e implantarse medidas correctoras eficaces de modo que la práctica obtenida, después de su aplicación, mejore claramente hasta alcanzar los niveles previamente establecidos. (World Health Organization, 1985)

Debe recordarse en lo que hace referencia a la mejora de la calidad que esta debe ser continua y por tanto los estándares deben elevarse continuamente. Para ello no debe olvidarse que el proceso de mejora de la calidad debe estar centrado en el paciente y que siendo la atención del paciente resultado de una suma de acciones concretas, la mejora de la calidad debe conseguirse a través de una aproximación multifactorial que englobe todos estos factores que concurren en el usuario.

Debe resaltarse que, si bien la gestión contempla los objetivos de la misma como su herramienta más importante, los programas de calidad trabajan a base de estándares. Estos conceptos no deben confundirse, así como debe diferenciarse también la investigación sobre calidad, que como toda investigación trabaja sobre hipótesis. (Organización Panamericana de la Salud, 1996)

En relación con los hospitales y su visión hay varios factores importantes que se deben analizar. La calidad de servicio juega un papel fundamental para aquellos hospitales que quieran fijar su visión y proyectar su actividad a largo plazo. Actualmente el atributo que contribuye a que un hospital consiga una larga y reconocida trayectoria es la opinión de los pacientes o usuarios sobre el servicio médico que reciben.

La visión debe ser formulada por los directivos del hospital. Éstos deben dar a conocer la misma a los distintos sectores. Es importante que los empleados y profesionales trabajen en pro de esa visión, que la tomen como el principal objetivo del hospital y le presten su adherencia desde cada una de las funciones que desempeñan. (Ramírez J. García s. 2000)

Cuando en la visión se plantean los cambios hacia la excelencia en el servicio médico o la mejora continua del mismo, generalmente, las personas piensan en términos de beneficiados y perjudicados, es decir, planteando una visión orientada hacia la calidad del servicio médico muchos integrantes del hospital pueden considerar que al tomar en cuenta en mayor medida el resultado del servicio brindado se puede comenzar a descuidar a los prestadores del mismo. Si los que piensan esto comienzan a prosperar dentro del grupo de trabajo del hospital la situación se pondrá complicada.

Aparte de considerar por un lado la actitud del personal, también es fundamental pensar que el hospital debe ser manejado no sólo como un centro donde la comunidad acude para solucionar necesidades que son urgentes y vitales sino, también, donde esta última aporta por esta solución o servicio una contribución económica, ya sea por medio de un bono, del pago de sus impuestos, de un arancel estipulado o de su cuota mensual de la obra social. Considerando esto último, al plantear la visión del hospital, se debe pensar que la continuidad o supervivencia del mismo depende en gran parte de la comunidad y de su elección para con la prestación médica ofrecida. (Vásquez J. 2001)

La implementación de la visión en un Hospital Público muchas veces se ve dificultada por la excesiva preocupación que dichas instituciones tienen por cubrir los gastos de personal y acceder a los insumos necesarios para el uso diario, descuidando por completo el futuro y lo que pueden llegar a crecer si realizan un aporte común para definir un objetivo general a largo plazo.

A nivel privado, la visión es planteada pero muchas veces se prioriza un plan de acción, la preocupación diaria por la atracción de nuevos pacientes y no tanto la proyección a largo plazo. En otras palabras, interesa el presente y se subestima la importancia del futuro (Chávez Cruz, A. 2014).

#### 1.1.4. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE CALIDAD EN SALUD

La atención en salud con calidad debe de comprender varios aspectos, y los criterios que se han evaluado ampliamente en múltiples encuestas sobre satisfacción del usuario externo con la atención brindada. En este estudio utilizaremos la encuesta SERVQUAL modificada, que es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado. en empresas del sector Educación, Salud, etc. (Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry.1993) Los criterios a evaluar con respecto a la calidad de atención son los siguientes:

**FIABILIDAD:** La fiabilidad se define como: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa dondese prometen ciertos aspectos del servicio. Puede ser un contrato, una publicidad, la comunicación previa que mantuvimos con ese cliente, etc. (Fructus, Mallqui, 2015).

Veamos estos tres:

- Cumplimiento de las promesas de plazos. El cliente se “programa” para una espera máxima (la prometida). Transcurrido ese tiempo, la espera adicional es una de las principales causas de insatisfacción.
- Interés sincero en solucionar problemas a un cliente. Otro de los motivos que desencanta a los clientes es no ser escuchados al plantear un problema ni ver pruebas de que se está haciendo algo para solucionarlo.
- Realizar bien el servicio la primera vez. Un primer intento fallido es una imagen negativa que gana la empresa. (Instituto Nacional de Estadística, 2011)

La fiabilidad en la atención en salud está relacionada con la habilidad y cuidado de brindar el servicio de acuerdo a lo ofrecido y pactado, esto obliga a la institución en buscar servicios de calidad y en mejora constante, pues no es posible entregar un servicio que no se presume ser el mejor del mercado.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** esta tiene que ver con la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, el cual es necesario para poder fortalecer todas las capacidades de respuesta del sector salud con la finalidad de minimizar el número de muertes, la invalidez permanente y el impacto socio-económico de estos factores sobre la salud.

Este conjunto de acciones son denominados preparativos y poseen tres componentes: plan, capacitación y recursos. El gobierno a través del ministerio de salud como ente rector del sistema de salud y de todas las instituciones que lo conforman, tienen que estar organizados y ser capaces de dar una respuesta oportuna a las emergencias y desastres reduciendo la improvisación.

En el proceso de organización del sector salud para mejorar la capacidad de respuesta, es necesario elaborar un plan de acción que identifique aquellos elementos que necesitan ser fortalecidos y diseñar las acciones necesarias para mejorarlos en el tiempo. Estos planes usualmente son de carácter permanente y son dinámicos por cuanto siempre hay espacio y oportunidad de seguir mejorando los mecanismos, la capacidad del personal y los recursos de los que se disponen.

Otro tipo de plan es el que se elabora para ejecutar la respuesta frente a un evento o frente a múltiples amenazas. Este tipo de plan se denomina plan general de respuesta y, si es específico frente a un evento próximo, se le suele denominar plan de contingencia. En este caso, las acciones describen en forma clara, concisa y completa cuales son los roles y las responsabilidades específicas del personal determinado y los recursos disponibles en el momento. En otras palabras, este tipo de plan no es una lista de “buenos deseos”, sino la implementación de acciones que han sido determinadas. (Otún V. 2003)

Para poder reducir el riesgo de establecimientos de salud, se debe de realizar un plan para mejorar la seguridad estructural, no-estructural y funcional. Este plan puede contener objetivos, estrategias, actividades, resultados esperados, cronograma.

**SEGURIDAD:** al hablar de seguridad en la atención diaria en consultorios externos se refiere a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

La seguridad de la atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles asistenciales. Garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumple con los estándares internacionales de calidad y los protege de riesgos inherentes al sistema de salud, es un reto que requiere el compromiso de todos los involucrados en el área de la salud. (Organización Mundial de la Salud, 2009)

Entre los principales involucrados y responsables de la calidad y seguridad de la atención podemos destacar tres ámbitos fundamentales: el clínico, el formativo y el del usuario receptor de la atención. La sinergia entre estos tres ámbitos se considera el eje estructural para garantizar una atención libre de riesgo y que contribuya a mejorar los resultados en la salud de la población.

En relación con el ámbito clínico, integrado por las instituciones de salud y los proveedores de atención, se requiere:

- a) Contar con políticas institucionales donde se posicione la calidad y la seguridad del paciente como el eje central de la atención y establecer fases de gestión dirigidos al cumplimiento de las políticas
- b) Establecer un proceso de vigilancia continua de la calidad de la atención con mecanismos de control y monitoreo bien definidos, que permitan evaluar los resultados e implementar medidas de mejora y correctivas en caso necesario
- c) Desarrollar una cultura de calidad y seguridad, donde el hacer las cosas bien y libres de riesgo sea un compromiso que involucre a todos los niveles de la organización y permita transitar a un comportamiento consciente de la necesidad de asegurar un ambiente de calidad y seguridad, donde no exista temor a notificar los errores y el reporte se convierta en una oportunidad de aprendizaje a nivel individual y organizacional.

Así mismo, se requiere que en todas las instituciones de salud se cuente con programas permanentes de educación continua, donde se mantenga actualizado al personal en los procesos de atención con apego estricto a los estándares internacionales de calidad y seguridad. Estos programas deben ser dirigidos a todo el personal, con énfasis en los de nuevo ingreso, de tal forma que se garantice que, al incorporarse a la atención, cuenten con las competencias adecuadas para brindar un servicio de calidad y libre de riesgos. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

En cuanto al ámbito formativo, las instituciones educativas formadoras de recursos humanos para el área de la salud requieren contar con planes de estudio que incorporen transversalmente la temática de calidad y seguridad, esto contribuye a que todo profesional en formación conozca su contribución y responsabilidad en el cumplimiento de los estándares internacionales de calidad y seguridad. En este sentido, la formación de los profesionales de enfermería se considera un factor clave, su presencia y permanencia en los servicios de salud sitúan a las enfermeras en una condición crítica, tanto por el riesgo de error como por su capacidad y potencialidad para promover la seguridad de los pacientes. Su participación en la mayoría de las fases de atención, así como su involucramiento con todo el equipo de salud, demanda que su formación garantice su competencia para desarrollar un rol activo a favor de la calidad y la seguridad en la atención. (Leape, Berwick, Clancy Conway, Gluck, Guest, et al., 2009)

Entonces, respecto al ámbito del usuario receptor de la atención, promover su participación ciudadana en temas de calidad y seguridad es fundamental para lograr sistemas de salud más seguros. El empoderamiento del paciente se considera una medida crucial, la OMS define al empoderamiento como un proceso a través del cual las personas toman control sobre las decisiones y acciones que afectan su salud. Esto implica desarrollar la comprensión del paciente de su propio rol en la promoción, mantenimiento, vigilancia y restablecimiento de su salud, así como el conocimiento y las habilidades suficientes para poder involucrarse en la mejora de su salud; además de lo

anterior, es fundamental la presencia de un ambiente facilitador para su participación. (Leape, Berwick, Clancy Conway, Gluck, Guest, et al., 2009)

**EMPATÍA:** está relacionada con la capacidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según las características y situaciones particularidades, valorando el cuidado y atención individualizada de cada paciente.

La importancia de la empatía y el altruismo en la formación de profesionales de la Salud y la relación humana son claves para una relación sanitaria satisfactoria.

Sin embargo, uno de los de déficits en la enseñanza de las profesiones sanitarias, es la formación en las relaciones humanas interpersonales y el entrenamiento de las mismas. La transmisión de conocimientos y el descubrimiento de nuevas tecnologías es el eje sobre el que gira la formación de los nuevos profesionales asistenciales. No es frecuente, por no decir que no se da la posibilidad de contemplar áreas específicas para la formación en los aspectos más psicológicos de la práctica sanitaria. (Vidal y Benito, 2010)

En estas enseñanzas el cociente intelectual y la calificación ocupan un lugar más destacado que aquellos atributos psicológicos como el tacto, la empatía, la sensibilidad, la capacidad perceptiva y el buen gusto a la hora de tratar a la persona que sufre, que se supone deben formar parte del perfil del profesional sanitario.

La empatía, por tanto, es un elemento clave en la relación asistencial. Si bien es cierto que la empatía es una capacidad humana que surgió a lo largo de la evolución, permitiendo a nuestros ancestros no solo sentir lo que otros sentían sino comprender lo que otros podían necesitar, tener la comprensión de que los otros son seres intencionales, también es cierto que, dado que los seres humanos son seres sociales, se necesitan contextos en los que se posibilite esa capacidad. (Vidal y Benito, 2010)

Somos capaces de adquirir la capacidad de la empatía y para poder desarrollar esa capacidad tiene que darse en contextos adecuados (agentes socializadores). Conectar con el sufrimiento del otro puede tener algunos riesgos como la ansiedad que generan esos sufrimientos ajenos. La Empatía requiere que el profesional de la salud, escuche atentamente lo que el paciente dice y observando lo que expresa con los gestos, las actitudes, los tonos de voz, los énfasis, pueda sentir la emoción que el paciente está sintiendo.

Todas las observaciones, señalamientos, esclarecimientos, orientaciones y consejos que se brinden deberán serlo desde ese mundo de creencias que es el mundo del paciente, porque de otra forma lo que el profesional de la salud quiera transmitir no tendrá significado para dicho paciente, le resultará extraño, ajeno, no lo comprenderá y por lo tanto no producirá el efecto buscado. (Vidal y Benito, 2010)

**ASPECTOS TANGIBLES:** Es la apariencia estructural de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación, entonces los elementos tangibles comprenden elementos que se pueden evaluar o examinar, y van a impactar en la calidad del servicio brindado. El estado y limpieza de las paredes, el estado de conservación de las sillas o escritorios, los pisos limpios y en buen estado, la limpieza y estado de conservación de cortinas, sillas y demás equipamiento con el que se cuenta, incluso el estado de los jardines, además de la limpieza, pulcritud y presencia del personal que brinda la atención son algunos ejemplos de aspectos tangibles. Ya no tanto desde un punto de vista estético o funcional para el establecimiento de salud, sino más bien buscando que esos elementos sean funcionales para el paciente.

El problema surge porque la presencia de esos elementos genera una expectativa en el usuario. La presencia de esos elementos mal gestionados, en mal estado de conservación o en deterioro genera quizás, mayor insatisfacción que la que hubiera generado su ausencia, esto debido a la

expectativa que generaron.

Si se comprende la importancia de estos elementos para la calidad del servicio, y el impacto que tendrán si se encuentran en mal estado, su falta de mantenimiento o su descuidada ubicación o identificación, se podrán realizar intervenciones para mejorar este aspecto.

### **1.1.5. CONDICIÓN DEL ENCUESTADO**

Es la situación del usuario de los servicios de salud: ser el paciente o acudir como acompañante de este. Es decir, el paciente es la persona que utiliza y elige los servicios de salud, en torno al paciente se organizan todas las prestaciones que se otorgan en los diferentes establecimientos de salud pública o privada (Cano F. 2001), por lo que su presencia y actos están ligados directamente con la atención.

El acompañamiento al paciente se refiere a todo apoyo brindado por una persona o institución durante la atención o cuidado del paciente, entre los ámbitos que acompaña están: estar presente durante la consulta médica, tomar decisiones difíciles desde el punto de vista ético, brindar apoyo espiritual y social, y capacitar en el reconocimiento y/o prevención de situaciones de amenaza o vulneración de los derechos del usuario.

Aunque satisfacer las expectativas de los diferentes usuarios (paciente o acompañante) es un proceso complejo de subjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de otros tipos de servicio: satisfacer al usuario.

Sin embargo, la satisfacción no depende solo del usuario, existen varios factores implicados para lograr las condiciones necesarias para la excelencia que implica al personal de salud y los pasos que permiten dicha atención, de lo contrario el impacto en la sociedad puede verse reflejado en quejas, reclamos, denuncias y, en algunos casos, en procesos judiciales. (Giugliani C. Gault, Fares, Jegu, 2009)

### 1.1.6. EDAD

La edad es el periodo en años que transcurre desde el nacimiento de un ser vivo. Cada persona tiene, de manera aproximada, una edad máxima que puede alcanzar. En países avanzados, la edad promedio se acerca a los 85 años. En cambio, los individuos que habitan en países menos desarrollados, la edad media puede ser inferior a los 60 años, por lo que el valor máximo de esta va depender de factores culturales, sociales, económicos y raciales.

Para evaluar mejor estos valores, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) ha agrupado las diferentes edades en intervalos, denominadas “Etapas de vida”, lo que permite entender las vulnerabilidades y oportunidades de invertir durante etapas tempranas del desarrollo humano; reconoce que las experiencias se acumulan a lo largo de la vida, que las intervenciones en una generación repercutirán en las siguientes generaciones, y que el mayor beneficio de un grupo de edad puede derivarse de intervenciones previas. (Ministerio de Salud del Perú, 2009)

Además, de acuerdo a la política de salud de nuestro país, permite mejorar el uso de recursos escasos, facilitando la identificación de riesgos y brechas y la priorización de intervenciones oportunas en estas etapas de vida.

Las etapas de vida, de acuerdo a la normatividad del MINSA comprenden:

- Niñez (desde los 0 años hasta los 11 años, 11 meses y 29 días).
- Adolescencia (desde los 12 años hasta los 17 años, 11 meses y 29 días)
- Juventud (desde los 18 años hasta los 26 años, 11 meses y 29 días)
- Adulthood (desde los 27 años hasta los 59 años, 11 meses y 29 días)
- Adulto Mayor (60 años a más).

Las intervenciones destinadas a crear ambientes de ayuda y que fomentan opciones saludables son importantes en todas las etapas de la vida, así estas serán percibidas en diferentes medidas en cada etapa, creando mayor o menor

satisfacción dependiendo de los aspectos más importantes para cada etapa. Por ejemplo, en la etapa de adolescencia la percepción de un trato amigable y alegre por parte del personal de salud genera mayor satisfacción así como una infraestructura más accesible y confortable será más valorado por etapas mayores.

### 1.1.7. SEXO

Según la Real Academia Española, (2015) se define al sexo como la condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas. El sexo se refiere a todas las diferencias y características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de los humanos que los definen como hombres o mujeres; son características con las que se nace, y son universales, es decir, comunes a todas las sociedades y culturas y son inmodificables.

A menudo el pensamiento de hombres y mujeres se representan como una dicotomía y se utilizan como una metáfora para dar a entender un contraste, una oposición o una complementariedad. Actualmente la mayor parte de programas de salud reconocen las diferentes normas y roles que existen entre las mujeres y los hombres, tomando en cuenta las necesidades específicas de cada sexo, abordan las causas de la falta de equidad en cuanto a la salud por estas diferencias y procuran promover la equidad y la eficiencia en el ámbito de la salud. (Organización Panamericana de Salud, 2005)

La diferencia en las características biológicas de las mujeres y los hombres tiene implicaciones evidentes sobre la salud. Cuando se analizan los problemas sanitarios de hombres y mujeres, se puede determinar si existen diferencias entre los sexos en materia de riesgos, comportamientos de búsqueda de atención, respuesta de los profesionales de salud, cumplimiento y finalización del tratamiento, resultados del tratamiento, así como las expectativas y percepciones que tienen acerca de la atención recibida. Es decir, la diferencia en la satisfacción del usuario por sexos, dependerá si cada una de estas diferencias son satisfechas de acuerdo a sus necesidades diferenciadas.

### 1.1.8. NIVEL DE EDUCACIÓN

La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, desarrollo de sus potencialidades, creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial (Congreso de la República 2003). Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad.

El nivel de educación se refiere al grado más alto que una persona ha alcanzado en la educación formal. El aprendizaje se adquiere a lo largo de toda la vida y que permite a las personas desarrollar sus conocimientos y capacidades para participar plenamente en la sociedad. El nivel de educación influye con las nociones de ciudadanía, identidad cultural, desarrollo socioeconómico, derechos humanos y equidad. (UNESCO 2003)

Las personas analfabetas, con frecuencia, carecen del reconocimiento social que merecen, presentan baja autoestima, autonomía y poca reflexión crítica frente a la calidad de servicios que merecen (UNESCO, 2006). El grado de satisfacción con los servicios de salud brindados depende del nivel educativo, ya que las expectativas y percepciones a satisfacer son mayores (Esquivel Sarceño, 2018).

### 1.1.9. TIPO DE SEGURO

Un seguro de salud permite el acceso de una persona a un sistema de salud orientado a la promoción de la salud, prevención de las enfermedades y a la recuperación con la participación de los servicios de salud públicos y privados. De esta manera, se protege al usuario y a su familia de los riesgos del empobrecimiento que conllevan las enfermedades. (Ugarte U., 2009)

En el Perú existen varios prestadores públicos de salud (MINSA, EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional) y los prestadores privados

(Seguro contra accidentes de tránsito, y otros seguros particulares) brindan un servicio de calidad y en forma oportuna a todas las personas sin distinción de ninguna clase, sin embargo estos seguros no son válidos en todas las entidades prestadoras de salud.

La satisfacción con los servicios de salud brindados dependerá de la cobertura y rapidez en la atención de las dolencias del asegurado, mientras sea un seguro más costoso probablemente las exigencias serán mayores.

#### **1.1.10. TIPO DE USUARIO**

Se refiere a la condición del paciente con respecto al número de veces que acudió para ser atendido en un determinado establecimiento de salud.

Es decir, si la persona acude por primera vez en su vida a solicitar atención de salud en el servicio es un usuario NUEVO. Si el paciente ha acudido a atenderse en el establecimiento o servicio por segunda o más veces en el año es un usuario CONTINUADOR (Ministerio de Salud, 2015).

#### **1.1.11. ESPECIALIDAD EN LA QUE FUE ATENDIDO**

Las diferentes especialidades médicas se dedican al estudio, diagnóstico y tratamiento de determinados órganos, sistemas o eventos relacionados con la salud de los seres humanos.

En el Instituto de Enfermedades Neoplásicas del Sur, se cuenta con especialidades como:

- Mastología: encargado del manejo de enfermedades de la glándula mamaria.
- Cirugía de cabeza y cuello: manejo de patologías localizadas en el sitio anatómico de cabeza y cuello, como el cáncer de tiroides, cáncer de piel, cáncer de senos maxilares o cáncer de lengua.

- Ginecología oncológica: manejo de neoplasias de cérvix uterino, ovario, útero, vagina o vulva.
- Urología oncológica: diagnóstico y tratamiento de patologías como cáncer de pene, cáncer de próstata, cáncer de vejiga o cáncer de riñón y de vías urinarias.
- Cirugía oncológica de abdomen: manejo de neoplasias de estómago, colon, páncreas, vesícula biliar o hígado.
- Medicina oncológica: servicio encargado del tratamiento médico y control de todas las neoplasias, dicho tratamiento puede consistir en quimioterapia, radioterapia, etc.

Como sabemos la sintomatología de una neoplasia va a variar dependiendo del órgano que sea afectado, algunas neoplasias dan síntomas más floridos tempranamente y otras tienen un curso más indolente; la satisfacción con la atención brindada a su patología probablemente también está influenciado por este aspecto, además el personal de salud es diferente en cada servicio, lo que también influye en la satisfacción final del usuario.

#### **1.1.12. LUGAR DE PROCEDENCIA**

El área geográfica específica del planeta donde se ubica el domicilio del usuario, es definido como el lugar de procedencia. Las personas con diferentes lugares de procedencia suelen tener diferentes idiosincrasias, y esto estará determinado por las costumbres que prevalecen en dichos lugares, y eso se traslada en muchos casos a la manera de ser y actuar de alguien.

#### **1.1.13. MOTIVO POR EL QUE ACUDE A CONSULTA**

Los pacientes acuden a un establecimiento de salud por diferentes razones, ya sea para el diagnóstico de una dolencia, para continuar un tratamiento instaurado o para el control post tratamiento. Dependiendo del tipo de tratamiento que se encuentra recibiendo el usuario, será sus expectativas y satisfacción con la

atención brindada.

Las etapas en el tratamiento brindadas a un paciente oncológico, de manera general se pueden dividir en:

- Estudio y diagnóstico: consiste en el abordaje inicial de un conjunto de síntomas y manifestaciones clínicas, dichos estudios iniciales están dirigidos al diagnóstico de una determinada neoplasia, este estudio puede requerir exámenes de laboratorio, imágenes radiológicas o tomográficas y resultados de anatomía patológica.
- Tratamiento quirúrgico: es la acción mecánica sobre una estructura anatómica del cuerpo destinada a su reparación o resección.
- Tratamiento quimioterápico: Tratamiento médico que consiste en la aplicación de sustancias químicas destinadas a tratar el cáncer. Sin embargo, no todos los medicamentos utilizados para tratar el cáncer funcionan de la misma manera, la elección de dicho tratamiento dependerá del médico tratante.
- Control y seguimiento: son todas las acciones que se realizan, cuando el paciente ya ha recibido el tratamiento para la enfermedad de fondo, que puede incluir la realización de exámenes auxiliares: laboratorio, radiológicos, etc.

La satisfacción con el tratamiento se define como una evaluación por parte del paciente acerca del proceso de administración del tratamiento y sus resultados relacionados. (Reiki, 2004)

#### 1.1.14. NIVEL SOCIOECONÓMICO

El nivel socio económico no es una característica física y fácilmente informable, sino que se basa en la integración de distintos rasgos de las personas o sus hogares, cuya definición varía según países. Es la posición de un individuo u hogar dentro de una estructura social jerárquica (Sorensen, 1994).

Las sociedades humanas, a través de la historia, frecuentemente han realizado alguna forma de clasificación y estadificación de las personas de acuerdo a las diferencias entre las características individuales y aquellas que aluden a la posición social de las personas.

Se aplica la clasificación a categorías sociales de individuos que comparten características comunes sin que necesariamente estas últimas interactúen entre ellas. Los estratos que determinan las distintas categorías sociales tienden a cambiar a lo largo del tiempo muy lentamente. En los últimos tiempos, por ejemplo, en las sociedades industrializadas las mujeres recién han empezado a adquirir igualdad con los hombres. (Hoyos D. 2016)

El nivel socioeconómico constituye entonces una de las variables fundamentales en el proceso de clasificación de información pues permite una agrupación de personas que comparten condiciones económicas y sociales que las hacen similares entre sí y distintas de las demás. Esa clasificación permitirá describir el perfil general del total de individuos de un país y de cada nivel socioeconómico.

En el Perú existe una fórmula estándar que estableció en el 2003 la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) para clasificar la categoría social a la cual pertenece una persona y la cual es calculada en base a la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) que ejecuta el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) para elaborar los indicadores de pobreza del Perú (Hoyos S. 2016).

A partir de entonces la clasificación de la fórmula, considerando las siguientes variables que son utilizadas hasta la actualidad:

- Grado de instrucción del jefe de hogar
- Posesión de bienes como teléfono, lavadora, refrigeradora, etc.
- Hacinamiento (habitaciones para dormir)

- Material predominante de los pisos.

A partir de estos datos se pueden determinar los siguientes niveles socioeconómicos:

- Nivel socioeconómico A: caracterizado por un ingreso familiar promedio de S/ 11,596 (APEIM, 2015). Entre las principales ocupaciones del jefe de hogar se encuentran: gerentes de empresa, altos ejecutivos del sector privado y público o funcionarios del sector público. Tienen estudios de postgrado. La mayoría posee una vivienda propia y cuenta con servicio doméstico. Tanto el material de las paredes como el de los pisos y los techos de sus viviendas son de primera calidad. Todos cuentan con teléfono fijo, celulares, televisión por cable e Internet.
- Nivel socioeconómico B: caracterizado por un ingreso familiar promedio de S/ 5,869 (APEIM, 2015). Entre las principales ocupaciones del jefe de hogar se encuentran: trabajadores dependientes de rango intermedio en el sector privado, pequeños comerciantes, microempresarios o empleados no profesionales de rango intermedio en empresas privadas. La mayoría tienen estudios superiores completos. Usualmente poseen una vivienda propia y pocos de ellos cuentan con servicio doméstico. Habitan viviendas confortables, con espacio suficiente, buenos acabados, aunque sin llegar a ser lujosos.
- Nivel socioeconómico C: caracterizado por un ingreso familiar promedio de S/ 3,585 (APEIM, 2015). Entre las principales ocupaciones del jefe de hogar se encuentran: trabajadores dependientes, obreros especializados, pequeños comerciantes, microempresarios, choferes o taxistas. La mitad tiene el nivel escolar completo, pocos llegan al nivel superior técnico y undécima parte a la universidad. Más de la mitad tiene vivienda propia. La tenencia del servicio celular sigue siendo importante, pero cae considerablemente la tenencia de televisión por cable, teléfono fijo y, sobre todo, Internet respecto a los niveles A

y B.

- Nivel socioeconómico D: caracterizado por un ingreso familiar promedio de S/ 2,227 (APEIM, 2015). Entre las principales ocupaciones del jefe de hogar se encuentran: muchos de ellos son independientes, obreros especializados, choferes, taxistas, transportistas o pequeños comerciantes. La mitad ha terminado el colegio. Unos cuantos tienen técnico completo. Más de la mitad tiene vivienda propia, algunos la alquilan, comparten con otro hogar o viven en una vivienda de invasión (sin título de propiedad). Viviendas de apariencia regular, sin embargo, más de un tercio de los hogares tiene techos provisionales. La mayoría tiene celulares.
- Nivel socioeconómico E: caracterizado por un ingreso familiar promedio de S/ 1,650 (APEIM, 2015). Entre las principales ocupaciones del jefe de hogar se encuentran: trabajadores independientes (pocos de ellos dependientes), obreros eventuales, comerciantes, vendedores ambulantes, servicio doméstico, choferes o transportistas. Más de la mitad no ha terminado el colegio. Tienen vivienda propia, hay más presencia de invasiones y otros que alquilan y la usan con autorización del propietario. El estado de conservación de la vivienda es regular a muy malo. El 76% tiene celulares y nadie tiene teléfono fijo, ni Internet. El 26% tiene TV por cable. (Guillén L. 2010)

## 1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

### 1.2.1. LOCALES

**A. Título:** Satisfacción por la Calidad de Atención del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud La Joya Tambopata-Madre De Dios, 2016

**Autores:** Quispe Villavicencio, Ricardo Germán

**Resumen:** Se evaluaron los criterios de calidad como son: fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, luego una evaluación global de todos los criterios de calidad. 94 pacientes fueron encuestados, La distribución de pacientes en su mayoría presenta la condición de usuario 61.8%; predominado el sexo femenino con un 78.35%; prevaleciendo el grado de instrucción secundaria con un 67%; la mayoría de pacientes tienen el Seguro Integral de Salud con un 91%. El nivel de satisfacción global de los pacientes atendidos tiene un valor de 59.1% es decir NEUTRO. (Quispe, 2019)

**B. Título:** Relación de las características sociodemográficas con el nivel de satisfacción de las usuarias del centro obstétrico. Centro de Salud Maritza Campos Díaz. Abril–mayo. Arequipa 2016.

**Autores:** Luque Frisancho, Paola Rossy. Castillo Areque, Ángela Gabriela

**Resumen:** Se estudió 98 usuarias de Centro Obstétrico durante el trabajo de parto. En todas las dimensiones consideradas en el estudio se encontró que las usuarias estaban “satisfechas”, sobresaliendo la dimensión de empatía cuyo nivel de satisfacción fue de un 95.9%. La satisfacción global de las usuarias fue de 93.9%, no guardando relación alguna el nivel de satisfacción con las características sociodemográficas con el uso estadístico del chi-cuadrado. (Luque; Castillo, 2016)

**C. Título:** Calidad del Servicio y Satisfacción del Paciente que Acude a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2017.

**Autores:** Miranda Junco, Mijael

**Resumen:** La relación entre satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, Arequipa evidencio que el 55.8% de los pacientes se encuentran satisfechos mientras que el 43.5% se encuentran medianamente satisfecho mientras que solo el 0.7% se encuentra insatisfecho. Se encontró un 99,3% de los pacientes satisfechos y medianamente satisfechos. (Miranda, 2017)

**D. Título:** Satisfacción del Usuario Externo como Indicador de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche Abril-Mayo 2014.

**Autores:** Mendoza Apaza, Orlando Bruno

**Resumen:** En el análisis de las variables sociodemográficas se encontró que el grupo etáreo con mayor número de usuarios estuvo entre los 19 a 39 años con 46,68%, el sexo que predominó fue el sexo femenino con 63%, el grado de instrucción que predominó fue el secundario con 37,4%, tipo de seguro más utilizado fue el Seguro Integral de Salud con 52,2% y el tópico con mayor asistencia de pacientes fue el de medicina con 36,5%. El nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del hospital Goyeneche del Ministerio de salud fue del 51,6%.

**E. Título:** Factores Asociados al Nivel de Satisfacción de la Atención a Gestantes En Centro Obstétrico del Centro de Salud “Maritza Campos Díaz”, Octubre – Diciembre, Arequipa 2015.

**Autores:** Añacata Neyra, Helen. Olazabal Flores, Mariced

**Resumen:** El nivel de satisfacción con la atención fue deficiente en 0,63% de pacientes, regular en 77,19% y bueno en 22,19%. Los niveles de satisfacción fueron similares entre los diferentes grupos de edad ( $p > 0,05$ ) y mostraron una baja relación entre ambas variables ( $\rho$  de Spearman  $< 0,30$ ). La satisfacción fue buena en 40% de gestantes con educación primaria, 17,42% en aquellas con secundaria, 25% en mujeres con formación técnica y 29,31% en aquellas con educación universitaria ( $p > 0,05$ ) y la relación entre variables fue baja. (Añacata; Olazabal, 2015)

### 1.2.2. NACIONALES

**A. Título:** Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. 2015

**Autores:** Mendocilla Sotomayor, Karen

**Resumen:** Los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios

externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el mes de octubre 2015. Se encontró una satisfacción del usuario del 64.8% donde las dimensiones más valoradas fueron capacidad de respuesta (78.8%), seguridad (80.8%), empatía (73.6%) y aspectos tangibles (61%) y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%. Existe un nivel aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención médica recibida en los consultorios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Entre las características sociodemográficas que se tuvieron una relación con la satisfacción del usuario externo fueron el grupo etario, grado de instrucción y ocupación. (Mendocilla, 2015)

**B. Título:** Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015

**Autores:** Ramos Torres, Liz.

**Resumen:** Los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2% frente a un 27,84% de insatisfacción. El instrumento empleado en la recolección de datos fue la encuesta SERVQUAL Modificada, validada por el Ministerio de Salud según RM 0527-2011. Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente, el mayor grado de insatisfacción fue con la Capacidad de Respuesta con un 87,81% . (Ramos, 2015)

**C. Título:** Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006

**Autores:** Uruce Velazco Isabel Natividad.

**Resumen:** La satisfacción es un indicador importante de la calidad de atención y base fundamental para replantear aspectos a la mayor satisfacción

del paciente postoperado, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria. Observando que los pacientes postoperados en su mayoría fueron mujeres y casadas, con un nivel educativo aceptable. La permanencia postoperatoria mayoritariamente fue de 4 días (60.6%). El nivel de satisfacción en relación a necesidades y expectativas fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60 y 3.70 y en relación a percepciones resultó satisfecho con 4.12 de promedio. La atención de enfermería postoperatoria fue buena con 47.5%. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria resultó parcialmente satisfecho con un promedio general de 3.72. Los pacientes del servicio de cirugía se sienten parcialmente satisfechos con la atención de enfermería postoperatoria. (Urure, 2006).

**D. Título:** Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, 2007. **Autores:** Tito Hermitaño Magdieli, Dávila Villavicencio Roussel **Resumen:** El grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen e identificar posibles mejoras. **Metodología:** El estudio fue transversal descriptivo, para el cual se empleó un cuestionario de satisfacción, el mismo que fue administrado a las madres que acudieron en búsqueda de atención para sus hijos en los consultorios externos de pediatría durante la primera semana del mes de julio del 2007. La muestra estuvo constituida por 184 madres de una población de 355. Los resultados que encontró fue que de las 184 madres de familia encuestadas que acudieron al consultorio de pediatría 69% conoce el nombre del pediatra y en un 47% conoce el nombre del enfermero o enfermera. El 75% manifiesta que el tiempo de atención es correcto, el 87% indica que el personal casi siempre fue amable y el 83% que casi siempre el personal se interesó por prestarle ayuda. En cuanto a las condiciones físicas, en un promedio mayor al 70% las madres percibieron que era como lo esperaban. En la escala numérica del 1 al 10 en la que el paciente señaló el grado de recomendación de servicio el

66.3%, asignó 7 y 8. (Tito, Dávila, 2007)

**E. Título:** Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud Del Niño de Lima, Perú.

**Autores:** Roberto Shimabuku, Luis Huicho, Danitza Fernández, Graciela Nakachi.

**Resumen:** La satisfacción del usuario externo en el año 2012, en el INSN fue de 66.32% en consultorio externo y durante el año 2013, en el INSN fue de 58.1% en emergencia. Las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Por otra parte, la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado. (Shimabuku, Fernández, 2012)

**F. Título:** Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima.

**Autores:** Medina-Lezama M., Esquicha-Medina A.

**Resumen:** El grado de satisfacción en la atención recibida en los servicios hospitalización de los pacientes transferidos del Hospital Rebagliati - EsSalud a una clínica particular de la ciudad de Lima, realizando un estudio descriptivo observacional y transversal; se empleó un cuestionario semiestructurado, elaborado por EsSalud y adaptado por la autora, con el cual se entrevistó a 105 pacientes asegurados hospitalizados; entre marzo y mayo de 2009. Resultados: el 61,9% de los pacientes tiene entre 61 a 80 años; 59% de los cuales son mujeres y de estado civil casado; 33,3% cuenta con instrucción secundaria completa y son pensionistas; y el 67,6% procede de Lima. Del total de pacientes, 51,4% fue trasladado a la clínica «Virgen de las Mercedes» desde los servicios de hospitalización, mientras que un 48,6% fue derivado desde emergencia. El 52,4% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización en esta clínica; seguido de 25,7% con satisfacción baja, mientras que el 21,9% manifestó satisfacción alta. Respecto a la alimentación recibida y a la infraestructura, predomina una satisfacción

media. (Medina, Esquicha, 2013)

**G. Título:** Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima. 2009.

**Autores:** Ericson Gutierrez, W., Martha Uribe, A.

**Resumen:** La influencia del tiempo de espera sobre la satisfacción del usuario en la farmacia central del Hospital Nacional Dos de Mayo, realizando un estudio transversal donde se registró los tiempos de espera por cada subproceso de atención (facturación, pago en caja y entrega de medicamentos) mediante la observación directa de los usuarios. Se evaluó el nivel de satisfacción del usuario según una escala Likert, y se concluyó que el tiempo de espera prolongado principalmente en el subproceso de facturación, condiciona un bajo nivel de satisfacción del usuario en la farmacia central. (Gutiérrez, Uribe, 2009)

### 1.2.3. INTERNACIONALES

**A. Título:** Satisfacción de los pacientes con la atención médica.

**Autores:** Chang De La Rosa Martha, Alemán Lage María Del Carmen, Cañizares Pérez Mayilée.

**Resumen:** la satisfacción de los usuarios externos con la atención médica brindada en los Policlínicos Principales de Urgencia del municipio 10 de octubre de Cuba. Para ello se aplicó un cuestionario auto administrado a los pacientes seleccionados. La muestra fue conformada por 328 pacientes. La satisfacción encontrada es menor que la esperada. Las insatisfacciones encontradas están por encima de los límites establecidos. Los elementos que guardan mayor relación con respecto a la satisfacción fueron el ambiente físico y el trato recibido por el personal que brinda los servicios de salud (Chang, Alemán, Cañizares, ).

**B. Título:** Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. 2017.

**Autores:** Rodríguez Mármol, M., Muñoz Cruz, R.

**Resumen:** Evaluaron tres hospitales públicos de la ciudad de Madrid e identificar factores que influyen en la satisfacción global de estas personas. Para lo que encuestaron a 150 usuarios de consultas externas mediante un cuestionario auto administrado, previamente validado que constaba de 12 ítems de los cuales se obtuvo resultados sociodemográficos y de tipo descriptivo. En el análisis descriptivo del cuestionario llama la atención que la calidad administrativa es valorada por debajo de 5 puntos, mientras que, para la clínica, la valoración es de 6 puntos aproximadamente, de la que resulta una valoración del cuestionario total ligeramente superior a 5. El tiempo de espera en consultas fue el ítem que obtuvo la valoración media más baja de todo el cuestionario. Según los resultados del estudio se puede asegurar que en la muestra estudiada solo existen dos factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción de los usuarios en las consultas externas: el sexo masculino y haber cursado estudios universitarios. (Rodríguez, Muñiño, 2017)

## *Capítulo II*

### ***METODOLOGÍA***

#### **2.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

Tipo : El problema a investigar es de campo.  
Nivel : Descriptivo y relacional  
Tipo : Cuantitativa  
Temporalidad: Abril y junio del año 2018.

#### **2.2. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN**

##### **2.1.1. Técnica:**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la aplicación de un cuestionario para lo cual se les explico cómo se debe dar respuesta a este.

##### **2.1.2. Instrumento:**

El instrumento que se utilizó para el siguiente trabajo de investigación fue una cedula de preguntas que contiene las preguntas de interés para el trabajo de investigación.

Para la evaluación de los **factores asociados**, el cuestionario contenía los siguientes ítems:

1. Condición del encuestado

2. Edad
3. Sexo
4. Nivel educativo
5. Tipo de seguro
6. Tipo de paciente
7. Especialidad donde fue atendido
8. Lugar de procedencia del encuestado
9. Motivo por el que acude el usuario

La evaluación del **nivel socioeconómico** se realizó mediante la determinación del Índice de NSE (2011), el cual fue desarrollado por la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado – APEIM. Esta clasificación socioeconómica de los hogares, buscando perfilar a un hogar de acuerdo a un conjunto de características y clasificarlo en alguna categoría socioeconómica de acuerdo a un puntaje, de modo que si dos hogares pertenecen a la misma categoría o posean puntajes similares presenten características cuanto más homogéneas, y además, la escala o medida de este puntaje sea de tipo por lo menos ordinal, es decir, tenga un sentido u orden en forma ascendente o descendente que permita discriminar entre dos hogares cuando sus características sean lo suficientemente diferentes; dichos ítems serán incluidos en el cuestionario que se aplicara (Guillen L, 2010)

La Asociación Peruana de Investigación de Mercados (APEIM) clasifico a los hogares en categorías socioeconómicas, haciendo uso de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) que todos los años ejecuta el Instituto Nacional de Estadística e Informática, con la finalidad de establecer las distribuciones porcentuales de los hogares por niveles socioeconómicos. La ENAHO recoge una extensa variedad de información, muchas de ellas referidas a conceptos socio económicos: como variables relacionadas con el hogar y la vivienda y relacionadas con la educación del jefe de hogar. Para tal efecto la APEIM trabajó con los hogares observados por la ENAHO correspondiente al año 2009.

Para la evaluación de la **satisfacción del usuario** con la atención brindada en consultorios externos se aplicó el cuestionario de satisfacción del usuario externo elaborado por el Ministerio de Salud, siguiendo la metodología

SERVQUAL, este cuestionario es un instrumento de evaluación aplicable en las diferentes etapas del proceso de atención de salud y que proporcione información sobre el nivel de calidad de atención en los establecimientos de salud a nivel nacional. (Guerra R ,2011)

Este instrumento ha sido validado y publicado por el MINSA en la 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.(Guerra R ,2011)

Incluyo 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, las cuales fueron incluidas en el cuestionario que se aplicó a los encuestados, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Aspectos Tangibles.

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 utilizó para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.

Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. (Guerra R, 2011)

2.1.3. Cuadro de coherencias:

VARIABLE	INDICADOR	SUB-INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Satisfacción del paciente con la atención en servicios de consultorio externo.	Fiabilidad.	-	Aplicación de cuestionario	Cedula de preguntas	E1 al E5 P1 al P5
	Capacidad de Respuesta.	-	Aplicación de cuestionario		E6 al E9 P6 al P9
	Seguridad	-	Aplicación de cuestionario		E10 al E13 P10 al P13
	Empatía.	-	Aplicación de cuestionario		E14 al E18 P14 al P18
	Aspectos Tangibles	-	Aplicación de cuestionario		E19 al E22 P19 al P22
Factores relacionados con la satisfacción del paciente con la atención en servicios de consultorio externo.	Condición del encuestado	Paciente	Aplicación de cuestionario	Cédula de preguntas	1
		Acompañante			
	Edad	0 – 11 años	Aplicación de cuestionario		2
		12 – 17 años			
		18 – 26 años.			
		27 – 59 años			
		Mas de 60 años			
	Sexo	Femenino	Aplicación de cuestionario		3
		Masculino			
	Nivel educativo	Analfabeto	Aplicación de cuestionario		4
		Primaria.			
		Secundaria.			
		Sup. técnica.			
		Sup. Universit.			
Tipo de seguro	SIS	Aplicación de cuestionario	5		
	SOAT				
	Ninguno				
	Otro				
Tipo de usuario	Nuevo	Aplicación de cuestionario	6		
	Continuador				

	<b>Especialidad donde fue atendido.</b>	Mastología	Aplicación de cuestionario	Cédula de preguntas	7
		Urología Oncológica			
		Cirugía de Abdomen			
		Cirugía de cabeza y cuello			
		Ginecología Oncológica			
		Medicina Oncológica			
	<b>Lugar de procedencia</b>	Arequipa	Aplicación de cuestionario	8	
		Puno			
		Cusco			
		Tacna			
		Apurímac			
		Otros departamentos			
	<b>Motivo por el que acude</b>	Diagnostico	Aplicación de cuestionario	9	
		Cirugía			
		Quimioterapia			
Control					
Otros motivos					
<b>Nivel socioeconómico</b>	Nivel A	Aplicación de cuestionario	Cédula de preguntas	10	
	Nivel B				
	Nivel C				
	Nivel D				
	Nivel E				

2.1.4. Prototipo o modelo del instrumento:

		Nº Encuesta: _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="text" value="1"/>
	Primaria	<input type="text" value="2"/>
	Secundaria	<input type="text" value="3"/>
	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>
	Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="1"/>
	SOAT	<input type="text" value="2"/>
	Ninguno	<input type="text" value="3"/>
	Otro	<input type="text" value="4"/>
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>
	Continuador	<input type="text" value="2"/>
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

8.- Lugar de procedencia: .....

9.- Motivo por el que acude:

Diagnostico	1
Cirugia	2
Quimioterapia	3
Control	4

10.- Evaluacion de nivel socioeconomico:

**Material de pisos:**

Otro material / tierra	0
Cemento / madera (entablados)	2
Losetas, terrazos o similares	5
Láminas asfálticas, vinílicos/ parquet	6

**Nivel educativo del jefe del hogar:**

Sin nivel / educación inicial	0
Primaria incompleta o completa / secundaria incompleta	1
Secundaria completa / sup. No univ. Incompleta	2
Sup. No univ. Completa / sup. Univ. Incompleta	4
Sup. Univ. Completa	6
Post - grado universitario	7

**Numero de habitaciones:** .....

**Computadora:**

Si.	4
No.	0

**Lavadora:**

Si.	4
No.	0

**Telefono:**

Si	4
No	0

**Refrigeradora:**

Si	4
No	0

**Microondas:**

Si	4
No	0

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> 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							

PERCEPCIONES								
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b>, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
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?							

### 2.1.5. Criterios para apreciar los resultados:

El **índice de NSE** queda definido entonces por las variables que se muestran a continuación con los respectivos puntajes asignados de acuerdo a cada ítem:

ÍTEM	PUNTAJE
<b>Material de pisos:</b>	
Otro material / tierra	0
Cemento / madera (entablados)	2
Losetas, terrazos o similares	5
Láminas asfálticas, vinílicos/ parquet	6
<b>Nivel educativo del jefe del hogar</b>	
Sin nivel / educación inicial	0
Primaria incompleta o completa / secundaria incompleta	1
Secundaria completa / sup. No univ. Incompleta	2
Sup. No Univ. Completa / sup. Univ. Incompleta	4
Sup. Univ. Completa	6
Post - grado universitario	7
<b>Número de habitaciones:</b>	
0-1 habitación	0
2 habitaciones	2
3 habitaciones	3

4 habitaciones	5
5 habitaciones	6
6 habitaciones	8
7 habitaciones	10
8 habitaciones	11
9 habitaciones	13
10 habitaciones	14
11 o más habitaciones	16
<b>Computadora</b>	
Si	4
No	0
<b>Teléfono</b>	
Si	4
No	0
<b>Refrigeradora</b>	
Si	4
No	0
<b>Microondas:</b>	
Si	4
No	0

Esta escala en valores enteros suma como mínimo 0 y como máximo 49. El puntaje mínimo posible que puede obtener un hogar si todas las condiciones socioeconómicas (medidas de acuerdo al conjunto de variables dadas) le son desfavorables, es de 0 puntos, mientras que si todas las condiciones socioeconómicas le son favorables, puede alcanzar 49 puntos.

Los intervalos de niveles socioeconómicos en base al índice con puntajes enteros quedan determinados como sigue:

NIVEL SOCIOECONÓMICO	PUNTAJE	
	VALOR INFERIOR	VALOR SUPERIOR
<b>A</b>	35	49
<b>B</b>	27	34
<b>C</b>	15	26
<b>D</b>	6	14
<b>E</b>	0	5

Para la evaluación de la **satisfacción de los usuarios externos**, se digitalizan las encuestas teniendo en cuenta lo siguiente: Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informativa SERVQUAL, en el que se introducirán los resultados de la encuesta, ítem por ítem. En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas en cual se consigna en la encuesta como No Aplica (NA).

El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos Tangibles Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+),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 P - E.

Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría el estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.

Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayora menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

*Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):*

> 60%	<b>Por Mejorar</b>
40 – 60 %	<b>En Proceso</b>
< 40	<b>Aceptable</b>

Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

## 2.3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.3.1. Ubicación espacial

El estudio se realizó en el ámbito de consultorios externos del Instituto regional de enfermedades neoplásicas del Sur, situado en la Av. La Salud S/N – Arequipa.

### 2.3.2. Ubicación temporal

El horizonte temporal del estudio estuvo referido al periodo 2018.

### 2.3.3. Unidad de estudio.

Las unidades de estudio estuvieron constituidos por los pacientes y familiares que reciben atención en consultorios externos del IREN SUR.

Basándonos en las estadísticas de meses anteriores, en promedio los pacientes que acudieron durante el año 2017, se registraron 10123 atendidos, entre pacientes nuevos y continuadores por consultorios externos, lo que constituye nuestro universo.

**Muestra:** según la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del MINSA, la muestra estuvo determinada por la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 5% (0.05) para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos. Se recomienda añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

		Categoría		
		I	II	III
<b>n</b>	Tamaño de muestra			
<b>p</b>	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
<b>q</b>	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5	0,5	0,5
<b>e</b>	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
<b>Z</b>	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
<b>N</b>	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
<b>n</b>				

Reemplazando nuestros datos en esta fórmula, y aplicando los criterios mencionados de acuerdo a la complejidad de nuestra institución tuvimos que:

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.05

Z: 1.96

N: 10123

Por lo tanto, el tamaño de la muestra estuvo constituida por: **356 pacientes**  
La forma muestreo fue por CUOTAS

- CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Pacientes o acompañantes mayores de 16 años y menores de 70 años.
- Pacientes que acudieron por consultorio externo.
- Usuarios externos de ambos sexos.
- Usuario externo que brindaron su aprobación para encuestarle.
- Ser usuario nuevo o continuador del servicio de consultorio externo.

- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Pacientes o acompañantes que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios con trastornos mentales que no estuvieron acompañados por susfamiliares.
- En el caso de que un usuario no hubiera otorgado su consentimiento se procedió a encuestar al inmediato siguiente.

## 2.4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 2.4.1. Organización

Para la recolección de datos se coordinó con el director del IREN SUR y con los médicos asistentes de cada servicio de consultorios externos, los cuales autorizaron la realización de la encuesta.

El formato de recolección de datos se aplicó a los pacientes y/o acompañantes durante su espera para la atención de consultorios externos, la cual fue aplicada por la investigadora y por dos colaboradores previamente capacitados.

Tiempo que toma la aplicación de una encuesta: La duración aproximada de una encuesta basada en la experiencia de su aplicación en diferentes establecimientos de salud según categoría, ha mostrado un promedio de 20 minutos.

Durante la aplicación de la encuesta, se verificó que la encuesta debe estar llena y con todas las preguntas resueltas, a fin de identificar posibles errores o vacíos. Para el control de calidad de la encuesta se toma como requisito el uso de la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones).

La duración del estudio en su totalidad se realizó en tres meses y la recolección de datos en seis semanas aproximadamente.

### 2.4.2. Recursos:

Los recursos que se utilizaron para la realización del siguiente estudio son:

- Recursos humanos: el investigador y dos colaboradores (personal técnico que atiende en consultorio externo).
- Recursos materiales: lapiceros, cédulas de entrevista, tableros, lápices, computadora con programa SERVQUAL instalado, Programa SPSS versión 25.0.
- Recursos económicos: autofinanciado.

### **2.4.3. Validación del instrumento:**

Se aplicó una cedula de preguntas que contiene la encuesta de satisfacción del usuario externo elaborado por el Ministerio de Salud, la cual ha sido validada por el MINSA en varios trabajos de investigación y publicada por el MINSA en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

Para la evaluación del nivel socioeconómico se aplicó la encuesta para medir el índice de NSE de la APEIM, la cual ha sido validada y empleada por el INEI para la estratificación de niveles socioeconómicos en el Perú.

### **2.4.4. Criterios para el manejo de resultados:**

Una vez obtenidos los datos estos se digitalizarán y se ingresarán en tablas del programa Excel.

Se obtendrán los datos para el programa SERVQUAL, los cuales serán analizados e interpretados estadísticamente por este programa, y arrojará los resultados de los diferentes indicadores de la satisfacción del usuario externo.

Además, para la validación de las hipótesis, se procedió a realizar un cruce de variables de las dimensiones de la satisfacción con las variables de control con la finalidad de utilizar el estadístico Chi-Cuadrado para determinar la independencia entre cada par de variables, con un nivel de confianza del 95%. También, se calcula los Odds Ratios para cada categoría de las variables de control para determinar cuál de estas es más propenso a sentir satisfacción.

## Capítulo III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. DESCRIPTIVO

##### 3.1.1. Características Generales de la Población

**TABLA N° 1 : CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA**

	N	%
<b>Condición del encuestado</b>		
Usuario	241	67,7
Acompañante	115	32,3
<b>Sexo</b>		
Masculino	170	47,8
Femenino	186	52,2
<b>Edad</b>		
Adolescencia	3	0,8
Juventud	27	7,6
Adulthood	264	74,2
Adulto mayor	62	17,4
<b>Nivel de Educativo</b>		
Analfabeto	20	5,6
Primaria	62	17,4
Secundaria	158	44,4
Superior Técnico	97	27,2
Superior Universitario	19	5,3
<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>		
SIS	334	93,8
SOAT	0	0,0
Ninguno	2	0,6
Otro	20	5,6
<b>Tipo de usuario</b>		

Nuevo	17	4,8
Continuador	339	95,2
<b>Especialidad</b>		
Mastología	47	13,2
Urología Oncológica	53	14,9
Cirugía Oncológica de Abdomen	91	25,6
Cirugía de Cabeza y Cuello	42	11,8
Ginecología Oncológica	44	12,4
Medicina Oncológica	79	22,2
<b>Nivel socioeconómico</b>		
Nivel A	7	2,0
Nivel B	85	23,9
Nivel C	209	58,7
Nivel D	46	12,9
Nivel E	9	2,5
<b>Procedencia</b>		
Arequipa	225	63,2
Puno	91	25,6
Cuzco	22	6,2
Tacna	12	3,4
Apurímac	2	0,6
Madre de Dios	4	1,1
<b>Motivo por el cual se atiende</b>		
Diagnóstico	68	19,1
Cirugía	172	48,3
Quimioterapia	67	18,8
Control	49	13,8

FUENTE: CREACIÓN PROPIA

En la Tabla N° 1, se observa que de las 356 encuestas realizadas en los diferentes servicios de consultorios externos del IREN SUR durante los meses de abril a junio del 2018, el 68 % (241 pacientes) fueron hechas a los mismos pacientes que acudieron el día de la encuesta para recibir atención en los diferentes servicios de consultorios externos: mastología, ginecología oncológica, cirugía oncológica de cabeza y cuello, urología oncológica, medicina oncológica y cirugía oncológica de abdomen; pues son estos los que perciben directamente la atención brindada en los consultorios externos; y menos de la tercera parte de las encuestas fueron realizadas a personas que acudieron como acompañantes.

El tipo de sexo de los encuestados tuvo una distribución casi uniforme, observándose que poco más de la mitad de los encuestados fueron del sexo femenino (52%), 186 pacientes encuestadas, y en menor porcentaje corresponden al sexo masculino.

El 95% de las personas encuestadas fueron pacientes que acudieron al IREN SUR por segunda o más veces durante el año; y solo el 5% fueron pacientes que acudieron por primera vez.

La mayor parte de las personas encuestadas (44%) en consultorios externos del IREN SUR tenían un nivel de estudio de secundaria, seguidos de superior técnico en un 27%, primaria en un 17% y superior universitario 5%, que representan un gran porcentaje de usuarios con algún grado de instrucción; y solo un 6% de usuarios que son analfabetos.

El 93% de los usuarios encuestados, cuentan con el Seguro Integral de Salud SIS, un 6% cuenta con otros tipos de seguros; y solo un 1% no cuenta con ningún tipo de seguro; lo que es parte del aseguramiento universal.

Además, en la Tabla N° 1, se observa que la mayor parte de los usuarios de consultorios externos encuestados acudieron a los consultorios de cirugía oncológica de abdomen y medicina oncológica, 26% y 22% respectivamente, y el 52 % restante acudieron a los consultorios de urología oncológica, mastología, ginecología oncológica y cirugía de cabeza y cuello.

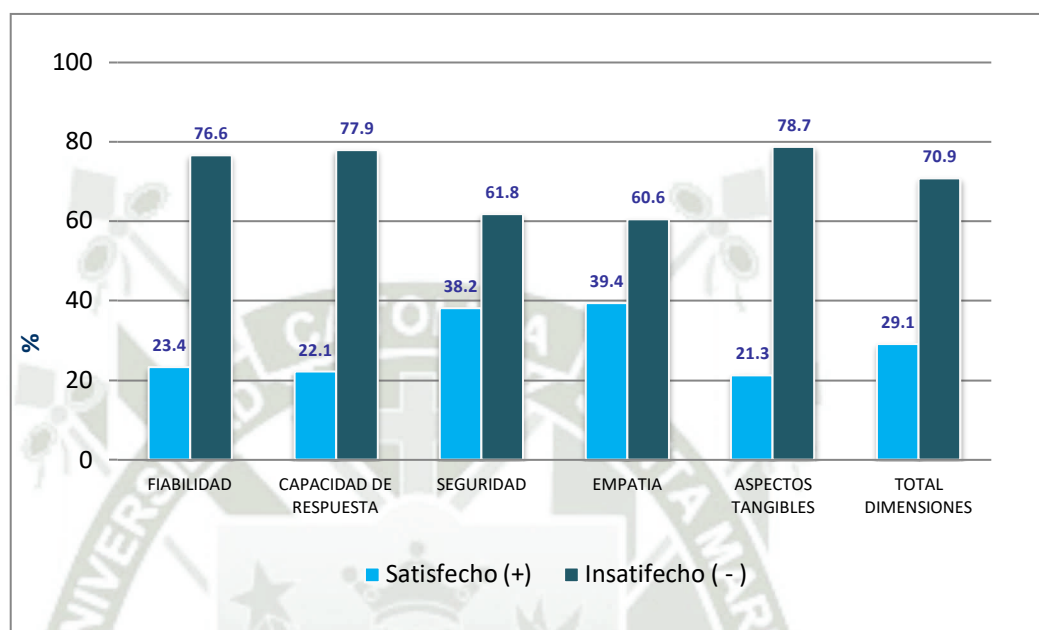
La mayor parte de las personas encuestadas (59%) en consultorios externos del IREN SUR pertenecen al nivel socioeconómico C, seguidos del nivel B (24%), nivel D (14%), nivel E (2,5%) y nivel A (2%), que representan un gran porcentaje de usuarios un nivel socioeconómico promedio; y solamente pocos usuarios de niveles socioeconómicos muy altos o bajos acuden a este centro de salud.

Los resultados referentes a la procedencia de los usuarios de consultorios externos del IREN SUR, muestran que estos provienen con mayor frecuencia de Arequipa (63%); seguido de aquellos que vienen de Puno (27%), y el restante 11% provienen de Cuzco, Tacna, Apurímac y Madre de Dios.

Por último, se observa que el motivo por el que la mayor parte de los usuarios acudieron a este centro de salud fue la cirugía (48%), seguido del diagnóstico (19%) y quimioterapia (19%), y el restante 14% acude por temas relacionados a controles.

### 3.1.2. Nivel de Satisfacción

**FIGURA N° 1: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**



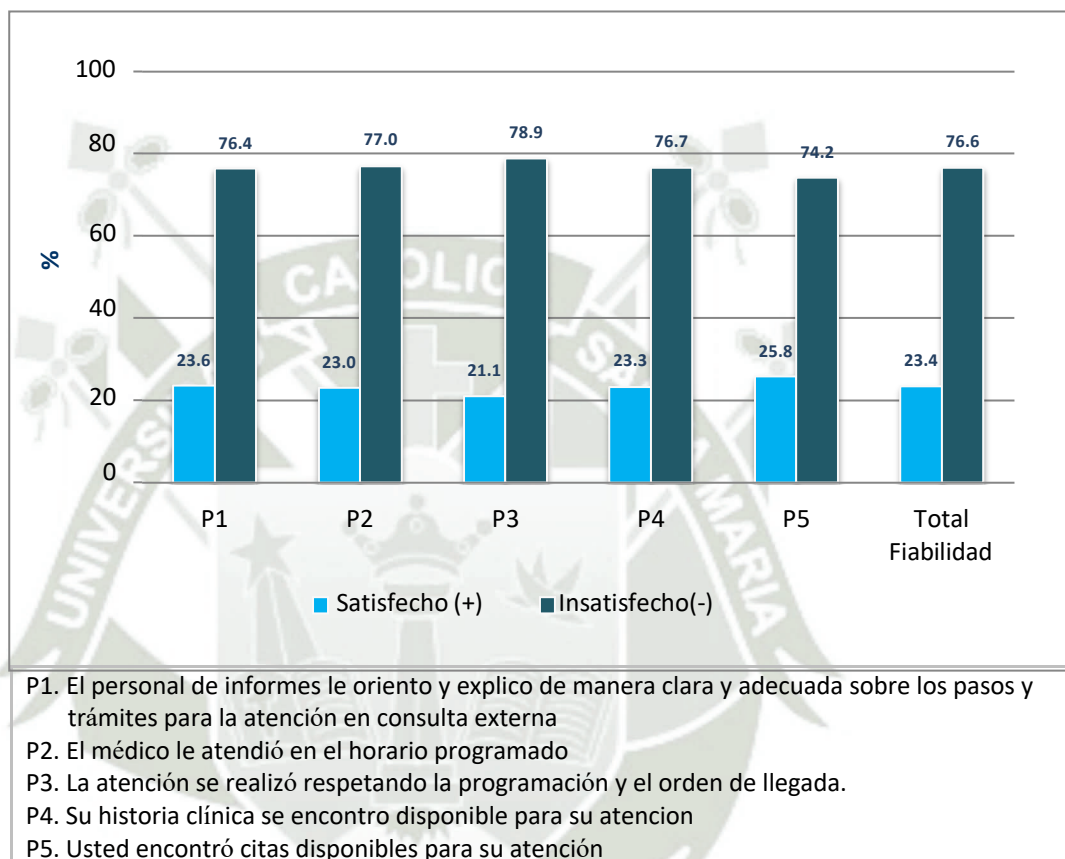
	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
<b>Fiabilidad</b>	83	23.4	273	76.6
<b>Capacidad de respuesta</b>	79	22.1	277	77.9
<b>Seguridad</b>	136	38.2	220	61.8
<b>Empatía</b>	140	39.4	216	60.6
<b>Aspectos tangibles</b>	76	21.3	280	78.7
<b>Total dimensiones</b>	104	29.1	252	70.9

FUENTE: DCS-DGSP/MINSA

En la Figura N° 1 se muestra la satisfacción total de los pacientes que acudieron a consultorios externos del IREN SUR que solo llegó al 29,1%, que es un nivel bajo en comparación a otros estudios, por lo que la atención en consultorios es un proceso por mejorar.

Siendo la dimensión: aspectos tangibles la que ocasiona mayor insatisfacción entre los usuarios (78,7%) y la empatía en consultorios la que ocasiono mayor satisfacción con un 39,4% de los encuestados.

**FIGURA N° 2: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN FIABILIDAD**



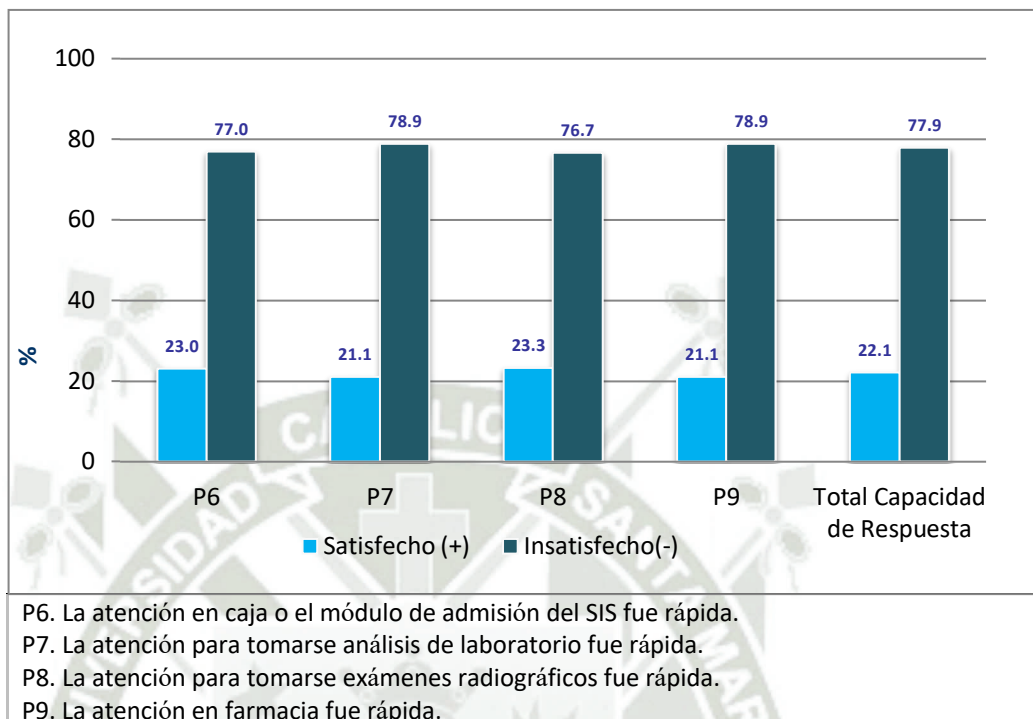
	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
<b>P1</b>	84	23.6	272	76.4
<b>P2</b>	82	23.0	274	77
<b>P3</b>	75	21.1	281	78.9
<b>P4</b>	83	23.3	273	76.7
<b>P5</b>	92	25.8	264	74.2
<b>Total Fiabilidad</b>	83	23.4	273	76.6

FUENTE:DCS-DGSP/MINSA

La Figura N° 2, se muestra la satisfacción del usuario externo en consultorios con respecto a la dimensión fiabilidad, que es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, la cual es baja, mostrando solo un 23,4% de satisfacción en promedio con esta dimensión.

Dentro de los sub-indicadores se observa que los encuestados están ligeramente más satisfechos con la disponibilidad de citas y la facilidad de obtenerlas (P5) en un 25,8%; mientras que los otros sub-indicadores: la orientación y explicación sobre los tramites en consultorios externos por parte del personal de informes (P1), atención del médico en el horario programado (P2) y la disponibilidad de la historia clínica para la atención (P4) genero satisfacción en promedio en el 23%de los usuarios externos encuestados. Y solo un 21,1% percibió que su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada (P3)

**FIGURA N° 3: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

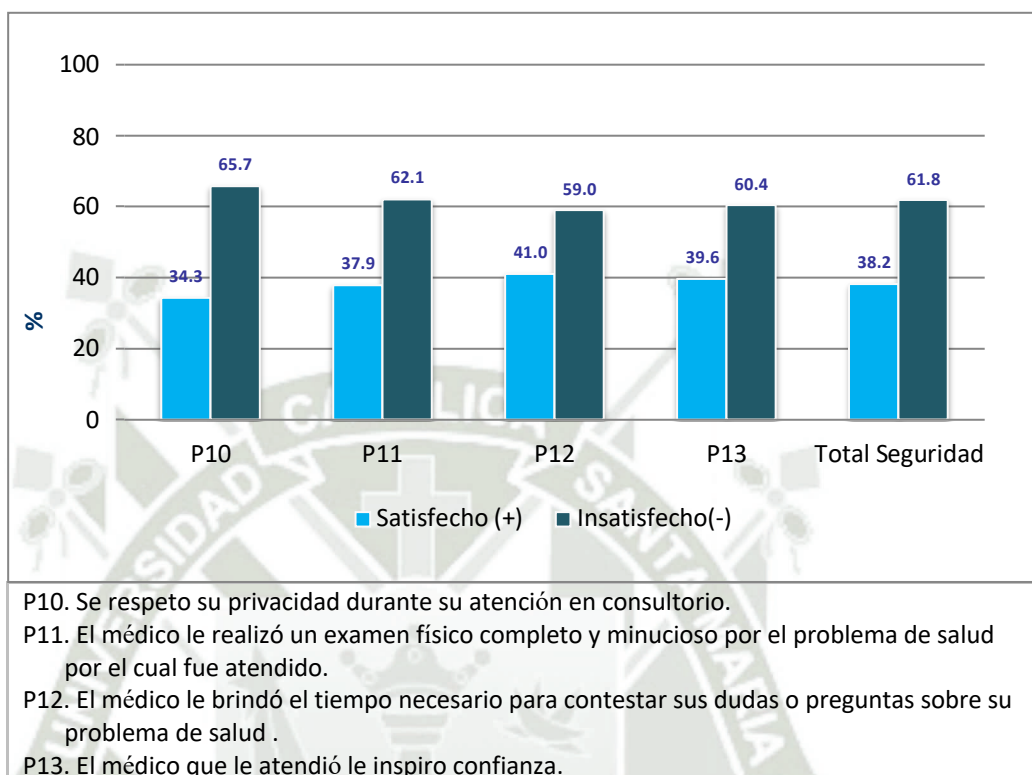


	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
<b>P6</b>	82	23.0	274	77.00
<b>P7</b>	75	21.1	281	78.9
<b>P8</b>	83	23.3	273	76.7
<b>P9</b>	75	21.1	281	78.9
<b>Total Capacidad De Respuesta</b>	79	22.1	277	77.9

FUENTE:DCS-DGSP/MINSA

En la Figura N° 3, se observa la satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado, genera insatisfacción del 78% de los pacientes usuarios de consultorios externos del IREN SUR. La rápida atención para tomarse exámenes radiológicos (P8) generó una satisfacción del 23,3%, que fue ligeramente mayor que los otros sub-indicadores como la atención en la caja o módulo de atención del SIS (P6), la atención para tomarse exámenes de laboratorio (P7) y la atención en farmacia (P9), que produjo una satisfacción con la atención en consultorios externos en solo 23%, 21,1% y 21,1% respectivamente, de los pacientes.

**FIGURA N° 4: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN SEGURIDAD**

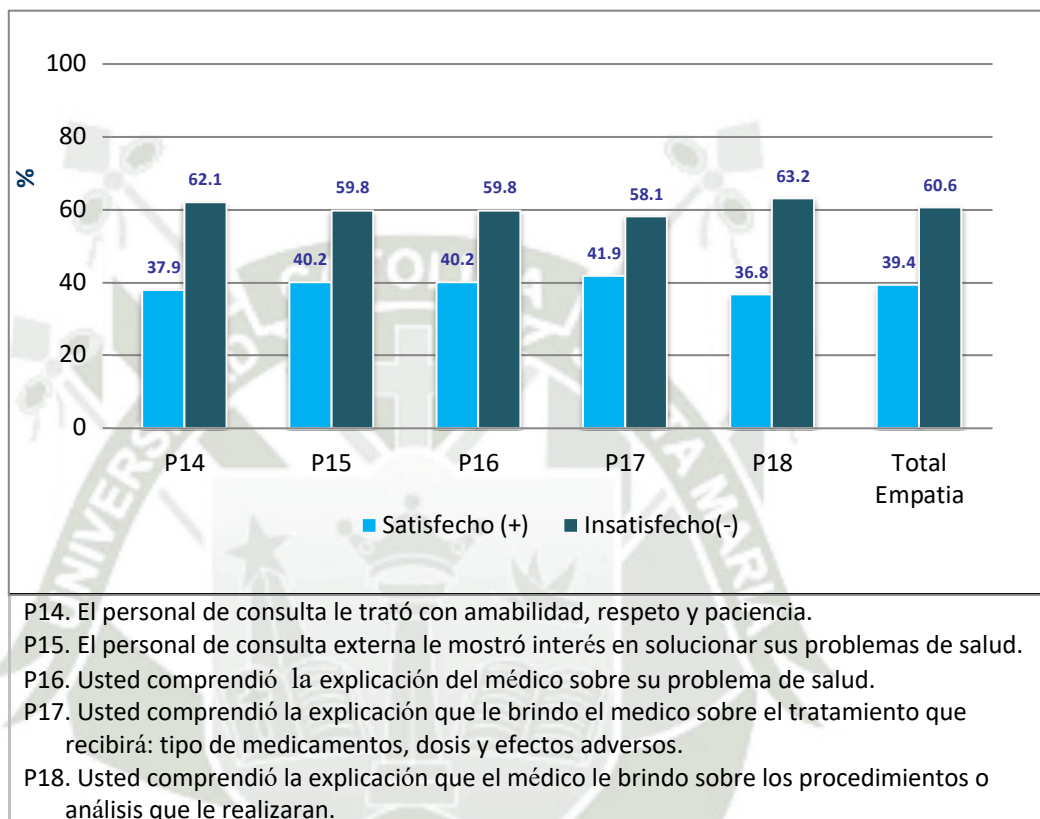


	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
<b>P10</b>	122	34.3	234	65.7
<b>P11</b>	135	37.9	221	62.1
<b>P12</b>	146	41.0	210	59.0
<b>P13</b>	141	39.6	215	60.4
<b>Total Seguridad</b>	136	38.2	220	61.8

FUENTE:DCS-DGSP/MINSA

En la Figura N° 4, se evalúa la dimensión seguridad en la atención en consultorios externos del IREN SUR, observándose que esta generó una satisfacción en solo el 38,2% de los pacientes encuestados. Siendo el subindicador P12 (suficiente tiempo brindado por el médico para aclarar dudas o preguntas sobre su enfermedad) produjo mayor satisfacción en los usuarios externos que llegó al 41%. En el caso de la privacidad durante la consulta externa (P10) ocasionó mayor insatisfacción entre los encuestados (65,7%).

**FIGURA N° 5: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN EMPATÍA**



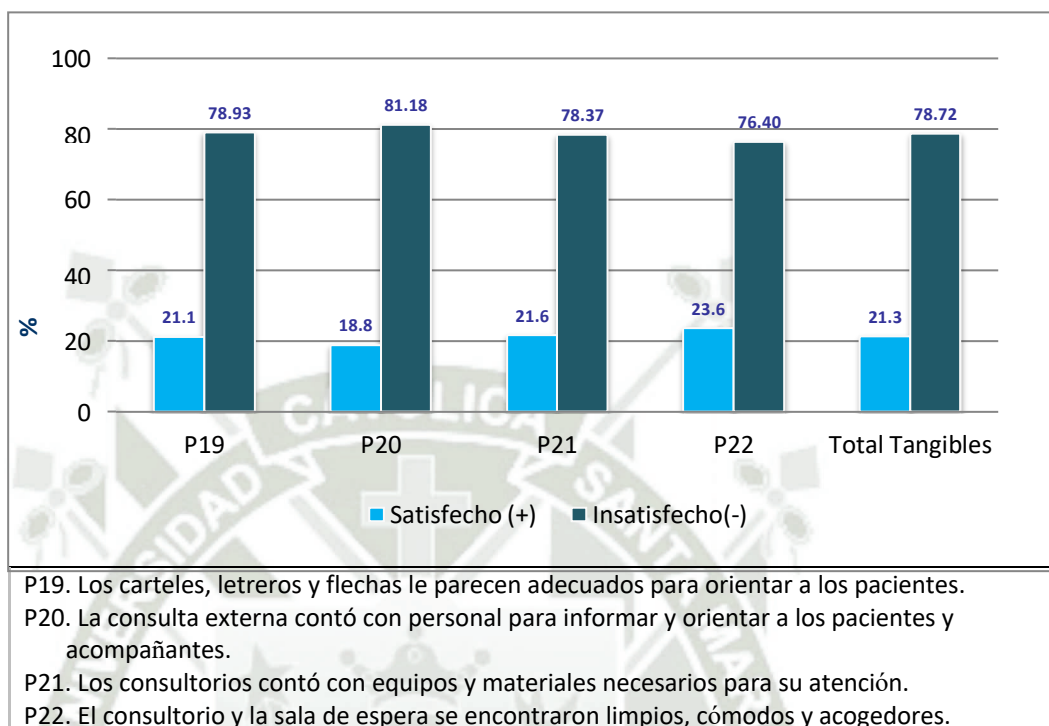
	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
<b>P14</b>	135	7.9	221	62.1
<b>P15</b>	143	0.2	213	59.8
<b>P16</b>	143	0.2	213	59.8
<b>P17</b>	149	1.9	207	58.1
<b>P18</b>	131	5.8	225	63.2
<b>Total Empatía</b>	140	9.4	216	60.6

FUENTE:DCS-DGSP/MINSA

En la Figura N° 5, se evalúa la dimensión empatía (nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes) que genero satisfacción en el 39,4% de los pacientes encuestados, obteniendo mayor satisfacción a diferencia de las otras dimensiones evaluadas.

El subindicador comprensión de la explicación del médico sobre el tratamiento, medicación, efectos y dosis (P17) fue el que más satisfacción produjo en los encuestados, llegando a un 41,9%. Los otros subindicadores: interés del médico en solucionar sus problemas de salud (P15), comprensión de la explicación del médico sobre su problema de salud (P16) y trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de salud (P14) obtuvieron una satisfacción casi similar, 40,2%, 40,2% y 37,9% respectivamente. El subindicador P18 (comprensión de la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis solicitados) es el que obtuvo mayor insatisfacción en un 63,2% de los usuarios encuestados.

**FIGURA N° 6: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES**



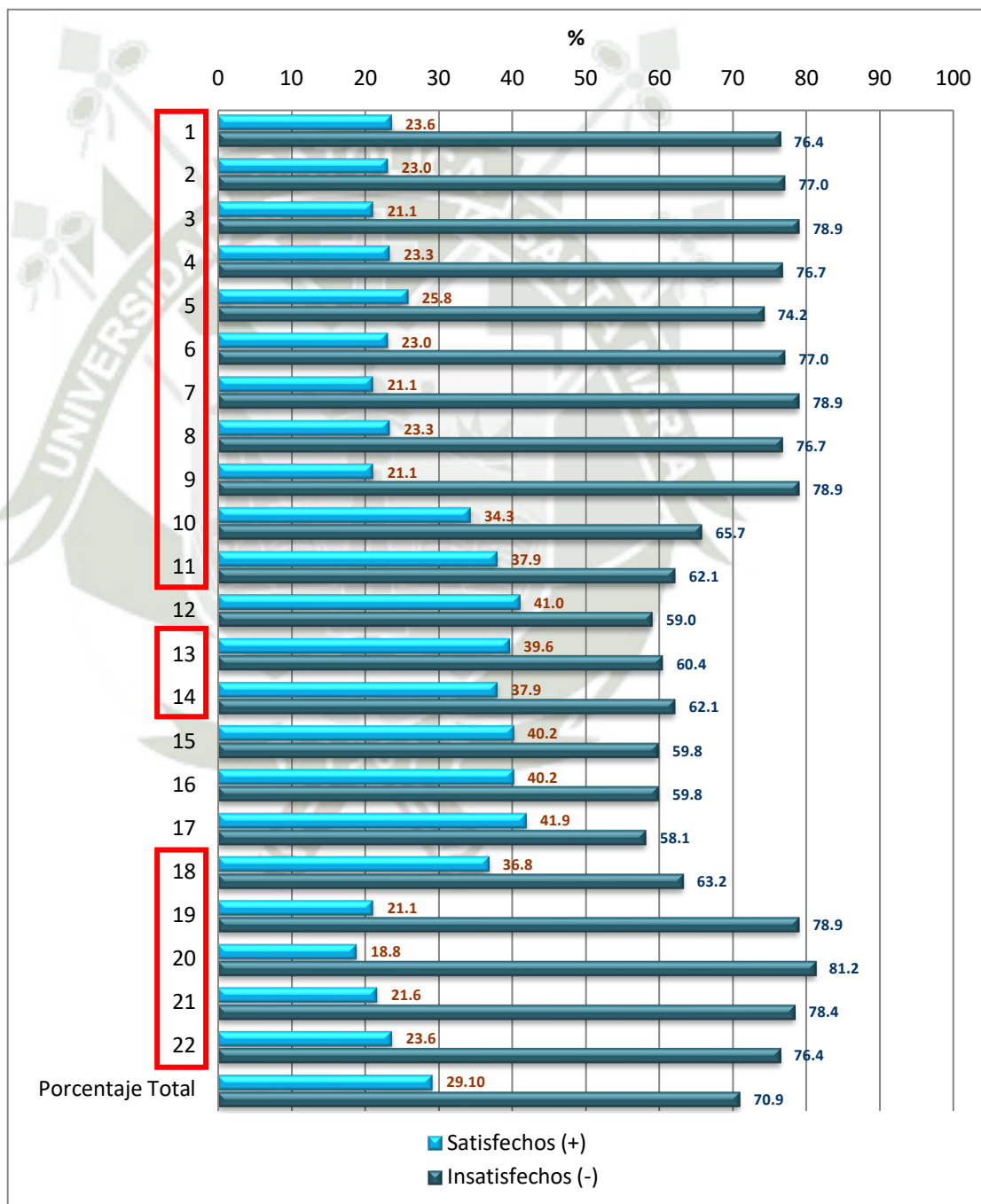
	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
<b>P19</b>	75	21.1	281	78.9
<b>P20</b>	67	18.8	289	81.2
<b>P21</b>	77	21.6	279	78.4
<b>P22</b>	84	23.6	272	76.4
<b>Total Tangibles</b>	76	21.3	280	78.7

FUENTE:DCS-DGSP/MINSA

Contrariamente a la dimensión empatía; la dimensión de aspectos tangibles, apariencia física, instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales del IREN SUR, ocasiono mayor insatisfacción entre los pacientes, llegando hasta un 78,7% globalmente, como se muestra en la Figura N° 6. Los diferentes subindicadores: limpieza y comodidad de los diferentes consultorios y sala de espera (P22), equipos y materiales disponibles en los consultorios para su atención (P21), adecuados carteles, flechas y letreros para la orientación de pacientes (P19) y personal en consultorios para brindar información y orientación a los pacientes (P20), obtuvieron niveles bajos desatisfacción en los pacientes; 23,6%, 21,6%, 21,1% y 18,8% respectivamente.

3.1.3. Matriz de mejoras

**FIGURA N° 7: EVALUACIÓN DE LOS SUBINDICADORES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: MATRIZ DE MEJORAS**



FUENTE:DCS-DGSP/MINSA

Al evaluar los subindicadores de todas las dimensiones en la Figura N° 7, se observa que los porcentajes de mayor satisfacción de los pacientes que acudieron al centro de salud IREN Sur el subindicador P17 (comprensión de la explicación del médico sobre el tratamiento, medicación, efectos y dosis) que corresponde a la dimensión de empatía, con una satisfacción del 41,9%

Por el contrario, el mayor porcentaje de insatisfacción fue con el subindicador del personal en consultorios para brindar información y orientación a los pacientes (P20) llegando al 81,2% de encuestados insatisfechos, lo cual permite apreciar la falta de personal que oriente a los pacientes sobre los procedimientos.

Además, de la Figura N° 7, se puede ver que 18 de los 22 subindicadores (82%) reflejan serios problemas de insatisfacción en el establecimiento de salud; es decir, se observa un porcentaje de insatisfacción superior al 60%; y en los 4 subindicadores restantes (18%), en nivel de satisfacción tampoco puede ser considerado aceptable.

El nivel de insatisfacción de los pacientes con la atención en los consultorios externos del IREN Sur resulta encontrarse en un rango no aceptable; lo cual indica que se deben mejorar las condiciones bajo las cuales maneja la atención.

### 3.2. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

El planteamiento de las hipótesis requiere la aplicación de un cruce de variables que permita determinar si las variables de control se encuentran relacionadas con el nivel de satisfacción de los pacientes del IREN Sur durante el año 2018.

Para abarcar en forma apropiada la validación de hipótesis se presentan los resultados por variable lo que permitirá establecer un criterio particular en cada una de estas, e ir validando la hipótesis en fragmentos.

#### 3.2.1. Relación entre la condición del encuestado y el nivel de satisfacción

**TABLA N° 2: CRUCE DE VARIABLES: CONDICIÓN DEL  
ENCUESTADO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Usuario	54	22,2	187	77,8	2,66	0,83	(0,65;1,04)
	Acompañante	30	25,7	85	74,3	(0,103)	1,21	(0,96;1,53)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Usuario	48	19,7	193	80,3	10,071	0,66	(0,51;0,85)
	Acompañante	31	27,2	84	72,8	(0,002)	1,52	(1,17;1,97)
<b>Seguridad</b>	Usuario	85	35,2	156	64,8	11,653	0,67	(0,54;0,85)
	Acompañante	51	44,6	64	55,4	(0,001)	1,48	(1,18;1,86)
<b>Empatía</b>	Usuario	93	38,4	148	61,6	1,436	0,88	(0,72;1,08)
	Acompañante	48	41,4	67	58,6	(0,231)	1,13	(0,92;1,39)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Usuario	49	20,2	192	79,8	1,964	0,83	(0,63;1,08)
	Acompañante	27	23,5	88	76,5	(0,161)	1,21	(0,93;1,58)
<b>Satisfacción General</b>	Usuario	66	27,4	175	72,6	21,819	0,78	(0,71;0,87)
	Acompañante	37	32,6	78	67,4	(0,000)	1,28	(1,15;1,42)

FUENTE: PROGRAMA SPSS STATISTICS BASE

De la Tabla N° 2, al desagregar los resultados de la Fiabilidad en relación con la condición del encuestado se puede ver que, tanto en usuarios (77,8%) como en acompañantes (74,3%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los usuarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,103$ ) entre la condición del encuestado y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El OR=1,21; en el caso de los acompañantes permite establecer que estos se sienten 1,21 veces más satisfechos que los usuarios, no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, tanto en usuarios (80,3%) como en acompañantes (72,8%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los usuarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: condición del encuestado y el nivel de satisfacción (dimensión capacidad de respuesta) no son independientes ( $p=0,002$ ); lo cual indica que, la condición del encuestado incide significativamente en el nivel de satisfacción de la fiabilidad. El OR=1,52; en el caso de los acompañantes permite establecer que estos se sienten 1,55 veces más satisfechos que los usuarios; además, este valor es significativo.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, tanto en usuarios (64,8%) como en acompañantes (55,4%), se observa porcentajes altos de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los usuarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: condición del encuestado y el nivel de insatisfacción (dimensión seguridad) no son independientes ( $p=0,001$ ); lo cual indica que, la condición del encuestado incide significativamente en el nivel de satisfacción de la seguridad. El OR=1,48; en el caso de los acompañantes permite establecer que estos se sienten 1,48 veces más satisfechos que los usuarios; además, este valor es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, tanto en usuarios (61,6%) como en acompañantes (58,6%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los usuarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa

( $p=0,231$ ) entre la condición del encuestado y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. ElOR=1,13; en el caso de los acompañantes indica que estos se sienten 1,13 veces más satisfechos que los usuarios; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, tanto en usuarios (79,8%) como en acompañantes (76,5%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los usuarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,231$ ) entre la condición del encuestado y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El OR=1,21; en el caso de los acompañantes indica que estos se sienten 1,21 veces más satisfechos que los usuarios; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción en relación con la condición del encuestado se puede ver que, tanto en usuarios (72,6%) como en acompañantes (67,4%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los usuarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: condición del encuestado y el nivel de satisfacción general no son independientes ( $p=0,000$ ); lo cual indica que, la condición del encuestado incide significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del IREN Sur. El OR=1,28; en el caso de los acompañantes muestra que estos se sienten 1,28 veces más satisfechos que los usuarios; además, este valor es significativo.

### 3.2.2. Relación entre el sexo del encuestado y el nivel de satisfacción

**TABLA N° 3: CRUCE DE VARIABLES: SEXO VS  
NIVEL DESATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Masculino	34	19,9	136	80,1	11,055 (0,001)	0,69	(0,55;0,86)
	Femenino	49	26,6	137	73,4		1,46	(1,17;1,82)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Masculino	36	20,9	134	79,1	1,159 (0,282)	0,87	(0,68;1,12)
	Femenino	43	23,3	143	76,7		1,15	(0,89;1,48)
<b>Seguridad</b>	Masculino	66	38,5	104	61,5	0,059 (0,808)	1,03	(0,83;1,27)
	Femenino	71	37,9	115	62,1		0,97	(0,79;1,21)
<b>Empatía</b>	Masculino	62	36,5	108	63,5	5,777 (0,016)	0,79	(0,65;0,96)
	Femenino	78	42,0	108	58,0		1,26	(1,04;1,53)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Masculino	34	20,1	136	79,9	0,994 (0,319)	0,88	(0,68;1,13)
	Femenino	41	22,3	145	77,7		1,14	(0,88;1,47)
<b>Satisfacción General</b>	Masculino	46	27,3	124	72,7	11,567 (0,001)	0,84	(0,77;0,93)
	Femenino	57	30,8	129	69,2		1,19	(1,07;1,31)

FUENTE: PROGRAMA SPSS STATISTICS BASE

De la Tabla N° 3, al desagregar los resultados de la Fiabilidad en relación con el sexo de los pacientes se puede ver que, tanto en hombres (80,1%) como en mujeres (73,4%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo este más elevado en el caso de los hombres. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,001$ ) entre el sexo y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El  $OR=1,46$ ; en el caso de las mujeres permite establecer que estas se sienten 1,46 veces más satisfechos que los hombres, además, este valor es significativo.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, tanto en hombres (79,1%) como en mujeres (76,7%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los hombres. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: sexo y el nivel de satisfacción (dimensión capacidad de respuesta) son independientes ( $p=0,282$ ). El  $OR=1,15$ ; en el caso de las mujeres permite establecer que estas se sienten 1,15 veces más satisfechos que los hombres; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, tanto en hombres (61,5%) como en mujeres (55,4%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo este más elevado en el caso de las mujeres. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: sexo y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) son independientes ( $p=0,282$ ). El OR=1,03; en el caso de los hombres muestra que estos se sienten 1,03 veces más satisfechos que las mujeres; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, tanto en hombres (63,5%) como en mujeres (58,0%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; con este más elevado en el de los hombres. Los resultados de Chi2 permiten determinar que la existencia de una asociación significativa ( $p=0,231$ ) entre el sexo y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El OR=1,26; en el caso de las mujeres indica que estas se sienten 1,26 veces más satisfechas que los hombres; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, tanto en hombres (79,9%) como en mujeres (77,7%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los usuarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,319$ ) entre el sexo y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El OR=1,14; en el caso de las mujeres indica que estas se sienten 1,14 veces más satisfechas que los hombres; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción en relación al sexo se puede ver que, tanto en hombres (72,7%) como en mujeres (69,2%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo el nivel de insatisfacción más elevado en el caso de los hombres. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: sexo y nivel de satisfacción general no son independientes ( $p=0,001$ ); lo cual indica que, el sexo incide significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del IREN Sur. El OR=1,19; en el caso de las mujeres muestra que estas se sienten 1,19 veces más satisfechos que los hombres; además, este valor es significativo.

### 3.2.3. Relación entre la edad del encuestado y el nivel de satisfacción

**TABLA N° 4: CRUCE DE VARIABLES: EDAD VS  
NIVEL DESATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Adolescencia	1	33,3	2	66,7	11,717 (0,008)	0,82	(0,23;2,91)
	Juventud	8	31,1	19	68,9		1,53	(1,05;2,25)
	Adultez	57	21,4	207	78,6		0,67	(0,53;0,85)
	Adulto mayor	18	28,4	44	71,6		1,38	(1,05;1,82)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Adolescencia	1	33,3	2	66,7	6,133 (0,105)	1,18	(0,32;4,37)
	Juventud	7	25,0	20	75,0		1,19	(0,76;1,87)
	Adultez	54	20,5	210	79,5		0,71	(0,54;0,94)
	Adulto mayor	17	27,4	45	72,6		1,42	(1,04;1,94)
<b>Seguridad</b>	Adolescencia	2	66,7	1	33,3	2,293 (0,514)	1,62	(0,52;5,06)
	Juventud	10	36,1	17	63,9		0,91	(0,60;1,37)
	Adultez	99	37,5	165	62,5		0,89	(0,70;1,14)
	Adulto mayor	26	41,5	36	58,5		1,18	(0,90;1,56)
<b>Empatía</b>	Adolescencia	1	33,3	2	66,7	7,794 (0,0505)	0,77	(0,26;2,26)
	Juventud	13	48,9	14	51,1		1,52	(1,07;2,16)
	Adultez	100	37,8	164	62,2		0,78	(0,63;0,96)
	Adulto mayor	26	42,3	36	57,7		1,16	(0,90;1,48)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Adolescencia	1	33,3	2	66,7	4,248 (0,236)	1,86	(0,56;6,22)
	Juventud	7	26,9	20	73,1		1,40	(0,89;2,18)
	Adultez	53	20,2	211	79,8		0,78	(0,59;1,03)
	Adulto mayor	14	23,0	48	77,0		1,13	(0,81;1,57)
<b>Satisfacción General</b>	Adolescencia	1	33,3	3	66,7	22,192 (0,000)	1,14	(0,68;1,92)
	Juventud	9	34,2	18	65,8		1,29	(1,08;1,54)
	Adultez	73	27,7	191	72,3		0,77	(0,69;0,86)
	Adulto mayor	20	32,8	42	67,2		1,23	(1,09;1,40)

FUENTE: PROGRAMA SPSS STATISTICS BASE

De la Tabla N° 4, al desagregar los resultados de la Fiabilidad en relación la edad de los pacientes se puede ver que, el 78,6% de adultos y el 71,6% de los adultos mayores comprenden los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,008$ ) entre la edad y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El  $OR=1,53$ ; en el caso de los jóvenes permite establecer que este grupo se sienten 1,53 veces más satisfechos que el resto de los pacientes. Además, el  $OR=1,38$ ; en el caso de los adultos permite establecer que este grupo se sienten 1,38 veces más satisfechos que el resto de los pacientes. Los valores del OR son significativos.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, el 79,5% de los adultos comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 75% de jóvenes y 72,6% de los adultos mayores. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: edad y capacidad de respuesta son independientes ( $p=0,105$ ). El  $OR=1,42$ ; en el caso de los adultos mayores permite establecer que este grupo se sienten 1,42 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, este valor es significativo.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, el 63,9% de los jóvenes comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 62,5% de adultos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: edad y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) son independientes ( $p=0,514$ ). El  $OR=1,62$ ; en el caso de los adolescentes muestra que este grupo se siente 1,62 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, el 66,7% de adolescentes y el 62,2% de adultos comprenden los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,0505$ ) entre la edad y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El  $OR=1,52$ ; en el caso de las jóvenes indica que estas se sienten 1,52 veces más satisfechas que los demás pacientes; siendo este un de OR valor significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, el 79,8% de los adultos comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 77% de adultos mayores. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,236$ ) entre la edad y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El  $OR=1,86$ ; en el caso de los adolescentes indica que estos se sienten 1,86 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción con relación a la edad se puede ver que, el 72,3% de adultos y el 66,7% de adolescentes comprenden los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: edad y nivel de satisfacción general no son

independientes ( $p=0,000$ ); lo cual indica que, la edad de los pacientes incide significativamente en el nivel de satisfacción percibida en el IREN Sur. El  $OR=1,29$ ; en el caso de los jóvenes muestra que estos se sienten 1,29 veces más satisfechos el resto de los pacientes. Además, el  $OR=1,23$ ; en el caso de los adultos mayores permite establecer que este grupo se sienten 1,23 veces más satisfechos que el resto de los pacientes.



### 3.2.4. Relación entre el nivel de educativo del encuestado y el nivel de satisfacción

**TABLA N° 5: CRUCE DE VARIABLES: NIVEL EDUCATIVO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Analfabeto	4	21,0	16	79,0	4,353 (0,360)	0,86	(0,53;1,42)
	Primaria	14	22,3	48	77,7		0,93	(0,69;1,24)
	Secundaria	37	23,4	121	76,6		1,00	(0,81;1,25)
	Técnico	25	25,8	72	74,2		1,20	(0,94;1,53)
	Universitario	5	16,8	16	83,2		0,65	(0,38;1,13)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Analfabeto	5	23,8	15	76,3	6,43 (0,169)	1,10	(0,65;1,88)
	Primaria	13	20,2	49	79,8		0,87	(0,62;1,22)
	Secundaria	36	22,6	122	77,4		1,05	(0,82;1,36)
	Técnico	23	24,2	74	75,8		1,18	(0,89;1,55)
	Universitario	2	11,8	17	88,2		0,46	(0,23;0,93)
<b>Seguridad</b>	Analfabeto	7	33,8	13	66,3	2,366 (0,669)	0,81	(0,51;1,31)
	Primaria	24	39,1	38	60,9		1,05	(0,79;1,39)
	Secundaria	59	37,3	99	62,7		0,94	(0,76;1,16)
	Técnico	38	38,7	59	61,3		1,03	(0,81;1,31)
	Universitario	9	44,7	10	55,3		1,33	(0,84;2,12)
<b>Empatía</b>	Analfabeto	6	30,0	14	70,0	5,748 (0,219)	0,64	(0,42;1,00)
	Primaria	23	37,4	39	62,6		0,90	(0,70;1,16)
	Secundaria	66	41,5	92	58,5		1,17	(0,97;1,42)
	Técnico	38	39,0	59	61,0		0,98	(0,79;1,21)
	Universitario	8	40,0	11	60,0		1,03	(0,67;1,57)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Analfabeto	5	22,5	15	77,5	1,646 (0,801)	1,08	(0,63;1,85)
	Primaria	12	18,5	50	81,5		0,81	(0,57;1,15)
	Secundaria	34	21,7	124	78,3		1,04	(0,81;1,35)
	Técnico	22	22,4	75	77,6		1,10	(0,83;1,45)
	Universitario	4	19,7	15	80,3		0,91	(0,51;1,62)
<b>Satisfacción General</b>	Analfabeto	5	26,1	15	73,9	5,958 (0,202)	0,85	(0,69;1,06)
	Primaria	17	27,7	45	72,3		0,92	(0,81;1,05)
	Secundaria	47	29,6	111	70,4		1,04	(0,95;1,15)
	Técnico	29	30,2	68	69,8		1,08	(0,97;1,20)
	Universitario	5	26,8	14	73,2		0,89	(0,71;1,11)

De la Tabla N° 5, al desagregar los resultados de la Fiabilidad con relación al nivel de estudios de los pacientes se puede ver que, el 83,2% de aquellos pacientes con educación superior universitaria y el 79% de pacientes analfabetos figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,360$ ) entre el nivel educativo y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El  $OR=1,20$ ; en el caso de los pacientes con estudios superiores técnicos permite establecer que este grupo se sienten 1,20 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, el valor del OR no es significativo.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, el 83,2% aquellos pacientes con educación superior universitaria y el 79,8% de pacientes con estudios de primaria figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: nivel de estudios y capacidad de respuesta son independientes ( $p=0,169$ ). El  $OR=1,18$ ; de los pacientes con estudios superiores técnicos permite establecer que este grupo se siente 1,18 veces más satisfecho que el resto de los pacientes; no obstante, el valor del OR no es significativo.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, el 66,3% de pacientes analfabetos comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 62,7% de pacientes con estudios secundarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: nivel de estudios y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) son independientes ( $p=0,669$ ). El  $OR=1,33$ ; en el caso de los pacientes con estudios superiores técnicos muestra que este grupo se siente 1,33 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, el 70% de pacientes analfabetos y el 62,6% de pacientes con estudios de primaria son los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,219$ ) entre el nivel de estudios y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El  $OR=1,17$ ; en el caso de los pacientes con estudios secundarios indica que estos se sienten 1,17 veces más satisfechos que los demás pacientes; no obstante, este OR es no significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, el 81,5% de los pacientes con estudios de primaria comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 80,3% de pacientes con estudios superiores universitarios. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,801$ ) entre el nivel de estudios y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El  $OR=1,10$ ; en el caso de los pacientes con estudios superiores técnicos indica que estos se sienten 1,10 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción con relación al nivel educativo se puede ver que, el 73,9% de pacientes analfabetos y el 73,2% de pacientes con estudios superiores universitarios figuran ser los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,801$ ) entre el nivel de estudios y el nivel de satisfacción general. El  $OR=1,08$ ; en el caso de los pacientes con estudios superiores técnicos indica que estos se sienten 1,08 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

### 3.2.5. Relación entre el tipo de seguro por el cual se atiende y el nivel de satisfacción.

**TABLA N° 6: CRUCE DE VARIABLES: TIPO DE SEGURO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
Fiabilidad	SIS	77	22,9	257	77,1	8,405 (0,038)	0,69	(0,45;1,06)
	SOAT	0	-	0	-		-	-
	Ninguno	0	0,0	2	100,0		0,00	-
	Otro	7	33,0	13	67,0		1,67	(1,08;2,57)
Capacidad de Respuesta	SIS	74	22,0	260	78,0	3,074 (0,380)	0,90	(0,54;1,49)
	SOAT	0	-	0	-		-	-
	Ninguno	0	0,0	2	100,0		0,00	-
	Otro	5	26,3	15	73,8		1,27	(0,76;2,13)
Seguridad	SIS	126	37,6	208	62,4	3,573 (0,311)	0,79	(0,5;1,23)
	SOAT	0	-	0	-		-	-
	Ninguno	0	0,0	2	100,0		0,00	-
	Otro	9	45,0	11	55,0		1,36	(0,86;2,14)
Empatía	SIS	129	38,6	205	61,4	9,298 (0,026)	0,67	(0,45;0,99)
	SOAT	0	-	0	-		-	-
	Ninguno	0	0,0	2	100,0		0,00	-
	Otro	11	51,0	9	49,0		1,66	(1,11;2,49)
Aspectos Tangibles	SIS	71	21,2	263	78,8	2,193 (0,533)	0,96	(0,57;1,63)
	SOAT	0	-	0	-		-	-
	Ninguno	0	0,0	2	100,0		0,00	-
	Otro	5	23,8	15	76,3		1,17	(0,69;1,98)
Satisfacción General	SIS	96	28,7	238	71,3	25,414 (0,000)	0,79	(0,65;0,96)
	SOAT	0	-	0	-		-	-
	Ninguno	0	0,0	2	100,0		0,00	-
	Otro	7	36,4	13	63,6		1,43	(1,17;1,75)

FUENTE: PROGRAMA SPSS STATISTICS BASE

De la Tabla N° 6, al desagregar los resultados de la Fiabilidad con relación al tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes se puede ver que, el 100% de pacientes no utilizan seguro y el 77% de pacientes que se atienden por medio del SIS figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,038$ ) entre el nivel tipo de seguro y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El  $OR=1,67$ ; en el caso de los pacientes que utilizan otro tipo de seguro diferente al SIS o SOAT permite establecer que este grupo se sienten 1,67 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, el valor del OR es significativo.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, el 100% de pacientes que no utilizan seguro y el 78% de pacientes que se atienden por medio del SIS figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: nivel de estudios y capacidad de respuesta son independientes ( $p=0,380$ ). El  $OR=1,27$ ; en el caso de los pacientes que utilizan otro tipo de seguro diferente al SIS o SOAT permite establecer que este grupo se sienten 1,27 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, el valor del OR no es significativo.

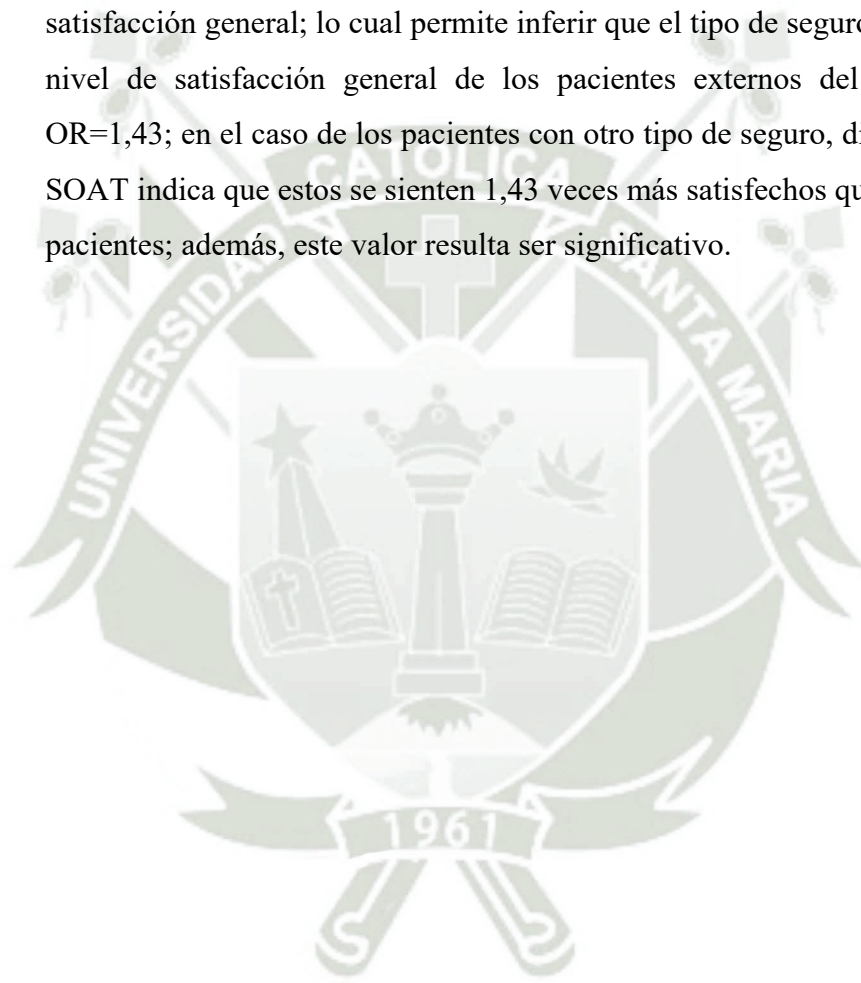
En el caso de la seguridad, se puede ver que, el 100% de pacientes sin seguro comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 62,4% de pacientes que se atienden por medio del SIS. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: tipo de seguro y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) son independientes ( $p=0,311$ ). El  $OR=1,36$ ; en el caso de los pacientes que utilizan un seguro diferente al SOAT o SIS muestra que este grupo se siente 1,36 veces más satisfecho que el resto de los pacientes; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, el 100% de pacientes sin seguro y el 61,4% de pacientes con SIS son los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,026$ ) entre el tipo de seguro y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El  $OR=1,66$ ; en el caso de los pacientes con otro tipo de seguro indica que estos se sienten 1,66 veces más satisfechos que los demás pacientes; además, este OR es significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, el 100% de los pacientes sin seguro figura como el grupo más insatisfecho, seguido del 78,8% de pacientes con SIS. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,533$ ) entre el tipo de seguro y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El  $OR=1,17$ ; en el caso de los pacientes otro tipo de seguro indica que estos se sienten 1,17 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor resulta no ser

significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción con relación al tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes se puede ver que, el 100% de pacientes sin seguro y el 71,3% de pacientes con SIS figuran ser los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que la existencia de una asociación significativa ( $p=0,000$ ) entre el tipo de seguro y el nivel de satisfacción general; lo cual permite inferir que el tipo de seguro incide sobre el nivel de satisfacción general de los pacientes externos del IREN Sur. El  $OR=1,43$ ; en el caso de los pacientes con otro tipo de seguro, diferente al SIS o SOAT indica que estos se sienten 1,43 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, este valor resulta ser significativo.



### 3.2.6. Relación entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción.

**TABLA N° 7: CRUCE DE VARIABLES: TIPO DE USUARIOS VS  
NIVEL DESATISFACCIÓN**

		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Nuevo	2	10,6	15	89,4	8,144	0,37	(0,55;0,86)
	Continuador	81	24,0	258	76,0	(0,004)	2,67	(1,33;5,37)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Nuevo	3	14,7	14	85,3	2,279	0,59	(0,30;1,18)
	Continuador	76	22,5	263	77,5	(0,131)	1,68	(0,85;3,33)
<b>Seguridad.</b>	Nuevo	8	47,1	9	52,9	2,373	1,47	(0,90;2,39)
	Continuador	128	37,8	211	62,2	(0,123)	0,68	(0,42;1,11)
<b>Empatía</b>	Nuevo	6	34,1	11	65,9	1,036	0,79	(0,50;1,25)
	Continuador	134	39,6	205	60,4	(0,309)	1,27	(0,80;2,01)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Nuevo	2	11,8	15	88,2	3,858	0,48	(0,23;1,01)
	Continuador	74	21,8	265	78,2	(0,049)	2,09	(0,99;4,41)
<b>Satisfacción General</b>	Nuevo	4	23,5	13	76,5	5,904	0,74	(0,58;0,94)
	Continuador	100	29,4	239	70,6	(0,015)	1,35	(1,06;1,73)

FUENTE: PROGRAMA SPSS STATISTICS BASE

De la Tabla N° 7, al desagregar los resultados de la Fiabilidad en relación con el tipo de usuario se puede ver que, tanto en pacientes (89,4%) como en continuadores (76%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo esta esta proporción en el caso de los pacientes nuevos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,004$ ) entre el tipo de paciente y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El  $OR=2,67$ ; en el caso de pacientes continuadores permite establecer que estos se sienten 2,67 veces más satisfechos que los pacientes nuevos, además, este valor es significativo.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, tanto en pacientes nuevos (85,3%) como en acompañantes (77,5%), se observa una proporción más elevada de insatisfacción; siendo más alta en el caso de los pacientes nuevos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: tipo de pacientes y el

nivel de satisfacción (dimensión capacidad de respuesta) son independientes ( $p=0,131$ ). El  $OR=1,68$ ; en el caso de los pacientes continuadores permiten establecer que estas se sienten 1,68 veces más satisfechos que los pacientes nuevos; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, tanto en pacientes nuevos (52,9%) como en pacientes continuadores (62,2%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo este más elevado en los pacientes continuadores. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: tipo de paciente y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) son independientes ( $p=0,123$ ). El  $OR=1,27$ ; en el caso de los pacientes continuadores muestra que estos se sienten 1,27 veces más satisfechos que las nuevos; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, tanto en pacientes nuevos (65,9%) como en pacientes continuadores (60,4%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; con esta proporción más alta en el caso de pacientes nuevos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,309$ ) entre el tipo de paciente y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El  $OR=1,27$ ; en el caso de pacientes continuadores indica que estos se sienten 1,27 veces más satisfechas que los pacientes nuevos; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, tanto en pacientes nuevos (88,2%) como en pacientes continuadores (78,2%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo este más alto en el caso de los pacientes nuevos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,049$ ) entre el tipo de paciente y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El  $OR=2,09$ ; en el caso de los pacientes continuadores indica que estos se sienten 2,09 veces más satisfechos que los pacientes nuevos; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción en relación con el tipo de paciente se puede ver que, tanto en pacientes nuevos (76,5%) como en pacientes continuadores (70,6%), se observa porcentajes elevados de insatisfacción; siendo esta proporción más elevado en el caso de los pacientes

nuevos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: tipo de paciente y nivel de satisfacción general no son independientes ( $p=0,015$ ); lo cual indica que, el tipo de paciente es un factor que incide significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del IREN Sur. El  $OR=1,35$ ; en el caso de los pacientes continuadores muestra que estos se sienten 1,35 veces más satisfechos que los pacientes nuevos; además, este valor es significativo.



### 3.2.7. Relación entre la especialidad médica y el nivel de satisfacción

**TABLA N° 8: CRUCE DE VARIABLES: ESPECIALIDAD MEDICA VS  
NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Mastología	11	22,6	36	77,4	13,862 (0,017)	0,95	(0,68;1,32)
	Urología	10	18,9	43	81,1		0,73	(0,53;1,02)
	Abdomen	20	22,4	71	77,6		0,93	(0,71;1,20)
	Cab y Cuello	11	25,2	31	74,8		1,12	(0,80;1,57)
	Ginecología	14	32,3	30	67,7		1,68	(1,23;2,28)
	M Oncológica	17	22,0	62	78,0		0,91	(0,69;1,19)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Mastología	9	18,1	38	81,9	15,164 (0,010)	0,75	(0,51;1,11)
	Urología	10	19,3	43	80,7		0,82	(0,57;1,19)
	Abdomen	18	19,2	73	80,8		0,79	(0,58;1,07)
	Cab y Cuello	13	30,4	29	69,6		1,64	(1,15;2,34)
	Ginecología	13	28,4	31	71,6		1,47	(1,03;2,10)
	M Oncológica	17	21,8	62	78,2		0,98	(0,72;1,32)
<b>Seguridad</b>	Mastología	16	34,6	31	65,4	9,531 (0,090)	0,84	(0,61;1,15)
	Urología	17	31,6	36	68,4		0,71	(0,52;0,98)
	Abdomen	35	38,7	56	61,3		1,03	(0,80;1,32)
	Cab y Cuello	17	41,1	25	58,9		1,15	(0,83;1,59)
	Ginecología	20	45,5	24	54,5		1,41	(1,02;1,94)
	M Oncológica	31	38,6	48	61,4		1,02	(0,79;1,32)
<b>Empatía</b>	Mastología	19	40,9	28	59,1	6,156 (0,291)	1,07	(0,81;1,42)
	Urología	22	41,5	31	58,5		1,11	(0,85;1,46)
	Abdomen	34	37,6	57	62,4		0,90	(0,72;1,12)
	Cab y Cuello	15	36,7	27	63,3		0,88	(0,65;1,18)
	Ginecología	20	45,5	24	54,5		1,33	(1,00;1,77)
	M Oncológica	29	37,2	50	62,8		0,89	(0,71;1,12)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Mastología	13	27,1	34	72,9	18,903 (0,002)	1,45	(1,02;2,06)
	Urología	10	17,9	43	82,1		0,78	(0,54;1,15)
	Abdomen	14	14,8	77	85,2		0,57	(0,41;0,78)
	Cab y Cuello	11	26,2	31	73,8		1,37	(0,94;1,98)
	Ginecología	10	21,6	34	78,4		1,02	(0,70;1,50)
	M Oncológica	20	24,7	59	75,3		1,29	(0,96;1,73)
<b>Satisfacción General</b>	Mastología	14	28,9	33	71,1	29,217 (0,000)	0,99	(0,86;1,14)
	Urología	14	26,2	39	73,8		0,85	(0,74;0,98)
	Abdomen	24	26,9	67	73,1		0,86	(0,77;0,97)
	Cab y Cuello	13	31,8	29	68,2		1,16	(1,00;1,34)
	Ginecología	15	35,0	29	65,0		1,37	(1,19;1,58)
	M Oncológica	23	28,9	56	71,1		0,99	(0,88;1,11)

FUENTE: PROGRAMA SPSS STATISTICS BASE

De la Tabla N° 8, al desagregar los resultados de la Fiabilidad con relación a la especialidad a la cual acuden los pacientes se puede ver que, el 81,1% de aquellos pacientes que acuden a Urología Oncológica y el 78% a Medicina Oncológica figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que la existencia de una asociación significativa ( $p=0,017$ ) entre la especialidad y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El  $OR=1,68$ ; en el caso de los pacientes que acuden a la especialidad de Ginecología Oncológica permite establecer que este grupo se sienten 1,68 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, este valor del OR es significativo.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, el 81,9% de aquellos pacientes que acuden a la especialidad de Mastología, el 80,8% a Cirugía Oncológica de Abdomen, y el 80,7% de pacientes que acuden a Urología Oncológica figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: especialidad y capacidad tienen un nivel de asociación significativa ( $p=0,010$ ). El  $OR=1,64$ ; de los pacientes que acuden por Cirugía de Cabeza y Cuello permite establecer que este grupo se siente 1,64 veces más satisfecho que el resto de los pacientes. Asimismo, el  $OR=1,47$  de pacientes de Ginecología Oncológica indica que estos se sienten 1,47 más satisfechos que el resto de paciente. Este par de valores de OR son significativos.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, el 68,4% de pacientes que acuden a Urología Oncológica comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 65,4% de pacientes que acuden a Mastología. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: especialidad y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) son independientes ( $p=0,09$ ). El  $OR=1,41$ ; en el caso de los pacientes que acuden a Ginecología Oncológica muestra que este grupo se siente 1,41 veces más satisfechos que los pacientes que se atienden en las demás especialidades; además, este valor es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, el 63,3% de pacientes que acuden por temas de Cabeza y Cuello, el 62,8% de Medicina Oncológica, y el 62,4% de pacientes que acuden por Cirugía Oncológica de Abdomen son los grupos más

insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,291$ ) entre la especialidad y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El  $OR=1,33$ ; en el caso de los pacientes de Ginecología Oncológica indica que estos se sienten 1,33 veces más satisfechos que los pacientes de las demás especialidades; además, este OR es significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, el 85,2% de los pacientes que acuden por Cirugía Oncológica de Abdomen comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 82,1% de pacientes de Urología Oncológica. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,002$ ) entre la especialidad y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El  $OR=1,45$ ; en el caso de los pacientes de Mastología indica que estos se sienten 1,45 veces más satisfechos que los pacientes de las demás especialidades; siendo este valor significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción con relación a la especialidad se puede ver que, el 73,8% de pacientes de Urología Oncológica y el 73,1% de pacientes de Cirugía oncológica de Abdomen figuran ser los grupos más insatisfechos.

Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,000$ ) entre la especialidad y el nivel de satisfacción general; lo cual indica que la especialidad es un factor condicionante para el nivel de satisfacción general en los pacientes externos del IREN Sur.

El  $OR=1,37$ ; en el caso de los pacientes de Ginecología Oncológica indica que estos se sienten 1,37 veces más satisfechos los pacientes de las demás especialidades. Además, el  $OR=1,16$  en los pacientes de Cirugía de Cabeza y Cuello muestra que estos pacientes se encuentran 1,16 veces más satisfechos que los pacientes de las demás especialidades. Estos dos valores de OR resultan ser significativos.

### 3.2.8. Relación entre el nivel socioeconómico del encuestado y el nivel de satisfacción

**TABLA N° 9: CRUCE DE VARIABLES: NIVEL SOCIOECONÓMICO VS NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Nivel A	1	17,1	6	82,9	11,147 (0,025)	0,67	(0,28;1,63)
	Nivel B	19	21,9	66	78,1		0,89	(0,69;1,16)
	Nivel C	54	25,7	155	74,3		1,39	(1,10;1,74)
	Nivel D	9	18,7	37	81,3		0,73	(0,51;1,03)
	Nivel E	1	11,1	8	88,9		0,40	(0,16;1,03)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Nivel A	1	17,9	6	82,1	5,099 (0,277)	0,76	(0,29;2,02)
	Nivel B	18	20,6	67	79,4		0,89	(0,66;1,20)
	Nivel C	50	23,8	159	76,2		1,27	(0,98;1,65)
	Nivel D	9	20,1	37	79,9		0,87	(0,59;1,28)
	Nivel E	1	11,1	8	88,9		0,45	(0,12;1,23)
<b>Seguridad</b>	Nivel A	4	53,6	3	46,4	7,371 (0,118)	1,89	(0,89;4,01)
	Nivel B	31	36,8	54	63,2		0,92	(0,72;1,19)
	Nivel C	83	39,8	126	60,2		1,18	(0,95;1,47)
	Nivel D	15	32,6	31	67,4		0,76	(0,54;1,05)
	Nivel E	3	30,6	6	69,4		0,71	(0,34;1,45)
<b>Empatía</b>	Nivel A	3	45,7	4	54,3	19,031 (0,001)	1,30	(0,67;2,55)
	Nivel B	32	37,9	53	62,1		0,92	(0,74;1,15)
	Nivel C	89	42,6	120	57,4		1,39	(1,14;1,69)
	Nivel D	13	27,8	33	72,2		0,55	(0,41;0,75)
	Nivel E	3	33,3	6	66,7		0,76	(0,41;1,43)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Nivel A	2	25,0	5	75,0	5,950 (0,203)	1,24	(0,52;2,94)
	Nivel B	21	25,0	64	75,0		1,32	(0,99;1,76)
	Nivel C	43	20,7	166	79,3		0,92	(0,71;1,19)
	Nivel D	8	16,3	38	83,7		0,69	(0,46;1,04)
	Nivel E	2	22,2	7	77,8		1,06	(0,48;2,35)
<b>Satisfacción General</b>	Nivel A	2	31,8	5	68,2	30,490 (0,000)	1,14	(0,81;1,61)
	Nivel B	24	28,6	61	71,4		0,97	(0,86;1,08)
	Nivel C	65	30,9	144	69,1		1,23	(1,11;1,36)
	Nivel D	11	23,1	35	76,9		0,70	(0,60;0,82)
	Nivel E	2	21,7	7	78,3		0,67	(0,48;0,94)

De la Tabla N° 9, al desagregar los resultados de la Fiabilidad con relación al nivel socioeconómico de los pacientes se puede ver que, el 88,9% del nivel E y el 82,9% del Nivel A figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,025$ ) entre el nivel socioeconómico y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El  $OR=1,39$ ; en el caso del nivel C permite establecer que este grupo se sienten 1,39 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, el valor del OR es significativo.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, el 88,9% del nivel E y el 82,1% del nivel A figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: nivel socioeconómico y capacidad de respuesta son independientes ( $p=0,277$ ). El  $OR=1,27$ ; de los pacientes del nivel C permite establecer que este grupo se siente 1,27 veces más satisfecho que el resto de los pacientes; no obstante, el valor del OR no es significativo.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, el 69,4% de pacientes nivel E comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 67,4% de pacientes nivel D. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: nivel socioeconómico y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) son independientes ( $p=0,118$ ). El  $OR=1,89$ ; en el caso de los pacientes nivel A muestra que este grupo se siente 1,89 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, el 72,2% de pacientes nivel D y el 66,7% de pacientes nivel E son los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,001$ ) entre el nivel socioeconómico y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El  $OR=1,39$ ; en el caso de los pacientes con estudios secundarios indica que estos se sienten 1,39 veces más satisfechos que los demás pacientes; además, este OR es significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, el 83,7% de los pacientes nivel D comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 79,3% de pacientes

nivel C. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,203$ ) entre el nivel socioeconómico y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El  $OR=1,32$ ; en el caso de los pacientes nivel B indica que estos se sienten 1,32 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción con relación al nivel socioeconómico de los pacientes se puede ver que, el 78,3% de pacientes nivel E y el 76,9% de pacientes nivel D figuran ser los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,000$ ) entre el nivel socioeconómico y el nivel de satisfacción general; lo cual indica que el nivel socioeconómico resulta ser un condicionante del nivel de satisfacción en pacientes externos del IREN Sur. El  $OR=1,23$ ; en el caso de los pacientes nivel C indica que estos se sienten 1,23 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, este valor resulta ser significativo.

### 3.2.9. Relación entre el lugar de procedencia y el nivel de satisfacción

**TABLA N° 10: CRUCE DE VARIABLES: PROCEDENCIA VS NIVEL  
DESATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Arequipa	55	24,5	170	75,5	7,075 (0,215)	1,20	(0,95;1,51)
	Puno	19	21,3	72	78,7		0,85	(0,66;1,11)
	Cuzco	5	22,7	17	77,3		0,96	(0,61;1,52)
	Tacna	3	26,7	9	73,3		1,20	(0,67;2,15)
	Apurímac	0	0,0	2	100,0		0,36	(0,05;2,87)
	M de Dios	1	25,0	3	75,0		0,17	(0,02;1,28)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Arequipa	49	21,7	176	78,3	4,056 (0,541)	0,93	(0,72;1,21)
	Puno	22	23,6	69	76,4		1,12	(0,85;1,49)
	Cuzco	5	21,6	17	78,4		0,97	(0,57;1,63)
	Tacna	3	27,1	9	72,9		1,32	(0,69;2,53)
	Apurímac	0	0,0	2	100,0		0,50	(0,06;4,09)
	M de Dios	0	0,0	4	100,0		0,23	(0,03;1,77)
<b>Seguridad</b>	Arequipa	89	39,3	136	60,7	11,111 (0,049)	1,14	(0,91;1,42)
	Puno	31	33,8	60	66,2		0,77	(0,60;0,99)
	Cuzco	9	42,0	13	58,0		1,19	(0,77;1,84)
	Tacna	6	50,0	6	50,0		1,79	(1,01;3,20)
	Apurímac	1	50,0	1	50,0		0,54	(0,11;2,67)
	M de Dios	1	25,0	3	75,0		0,37	(0,10;1,30)
<b>Empatía</b>	Arequipa	93	41,4	132	58,6	8,545 (0,129)	1,26	(1,04;1,54)
	Puno	32	35,2	59	64,8		0,79	(0,63;0,98)
	Cuzco	9	40,0	13	60,0		1,03	(0,69;1,52)
	Tacna	5	38,3	7	61,7		0,96	(0,56;1,62)
	Apurímac	1	50,0	1	50,0		1,03	(0,29;3,65)
	M de Dios	1	25,0	3	75,0		0,38	(0,13;1,15)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Arequipa	51	22,7	174	77,3	8,892 (0,113)	1,26	(0,96;1,65)
	Puno	18	19,5	73	80,5		0,86	(0,64;1,16)
	Cuzco	4	15,9	18	84,1		0,69	(0,38;1,23)
	Tacna	3	27,1	9	72,9		1,39	(0,73;2,66)
	Apurímac	0	0,0	2	100,0		0,53	(0,06;4,30)
	M de Dios	2	50,0	2	50,0		0,00	-
<b>Satisfacción General</b>	Arequipa	68	30,2	157	69,8	27,952 (0,000)	1,16	(1,05;1,28)
	Puno	24	26,8	67	73,2		0,86	(0,77;0,96)
	Cuzco	6	28,7	16	71,3		0,98	(0,80;1,20)
	Tacna	4	34,1	8	65,9		1,27	(0,98;1,65)
	Apurímac	0	0,0	2	100,0		0,63	(0,30;1,30)
	M de Dios	2	50,0	2	50,0		0,27	(0,14;0,55)

FUENTE: PROGRAMA SPSS STATISTICS BASE

De la Tabla N° 10, al desagregar los resultados de la Fiabilidad con relación al lugar de procedencia de los pacientes se puede ver que, 100% de pacientes de Apurímac y el 78,7% de Puno figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,215$ ) entre la procedencia y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad. El  $OR=1,20$ ; en el caso de pacientes de Arequipa y Tacna permite establecer que estos dos grupos se sienten 1,20 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, estos valores de OR resultan no ser significativos.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, el 100% de Apurímac y el 100% del Madre de Dios figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: procedencia y capacidad de respuesta son independientes ( $p=0,541$ ). El  $OR=1,32$ ; de los pacientes de Tacna permite establecer los pacientes que acuden desde esta localidad se sienten 1,32 veces más satisfecho que el resto de los pacientes; no obstante, el valor del OR no es significativo.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, el 75% de pacientes de Madre de Dios comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 66,2% de pacientes de Puno. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: procedencia y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) tienen una asociación significativa ( $p=0,049$ ). El  $OR=1,79$ ; en el caso de los pacientes de Tacna muestra que este grupo se siente 1,79 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, este valor de OR es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, el 75% de pacientes de Madre de Dios y 64,8% de pacientes de Puno son los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe asociación significativa ( $p=0,129$ ) entre la procedencia y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El  $OR=1,26$ ; en el caso de los pacientes que acuden desde Arequipa indica que estos se sienten 1,26 veces más satisfechos que los demás pacientes; además, este OR es significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, el 100% de los pacientes de Apurímac, seguido del 84,1% de los pacientes de Cuzco comprenden los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,113$ ) entre la procedencia y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El  $OR=1,39$ ; en el caso de los pacientes de Tacna indica que estos se sienten 1,39 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción con relación a la procedencia de los pacientes se puede ver que, el 73,2% de pacientes de Puno y el 100,0% de pacientes de Apurímac figuran ser los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,000$ ) entre la procedencia y el nivel de satisfacción general; lo cual indica que el lugar desde donde acuden los pacientes condiciona el nivel de satisfacción en pacientes externos del IREN Sur. El  $OR=1,16$ ; en el caso de los pacientes de Arequipa indica que estos se sienten 1,16 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, este valor resulta ser significativo.

### 3.2.10. Relación entre motivo de atención y el nivel de satisfacción

**TABLA N° 11: CRUCE DE VARIABLES: MOTIVO DE ATENCION VS  
NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Dimensiones	Categorías	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Chi2 (p-valor)	OR	IC 95%
		N	%	N	%			
<b>Fiabilidad</b>	Diagnóstico	15	22,6	53	77,4	15,801 (0,001)	0,95	(0,72;1,26)
	Cirugía	46	26,6	126	73,4		1,42	(1,14;1,77)
	Quimioterapia	15	22,1	52	77,9		0,91	(0,69;1,22)
	Control	7	14,7	42	85,3		0,52	(0,36;0,76)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Diagnóstico	15	22,1	53	77,9	14,864 (0,002)	1,00	(0,72;1,37)
	Cirugía	42	24,4	130	75,6		1,29	(1,01;1,66)
	Quimioterapia	16	23,9	51	76,1		1,13	(0,83;1,55)
	Control	6	11,7	43	88,3		0,43	(0,27;0,67)
<b>Seguridad</b>	Diagnóstico	25	37,1	43	62,9	3,16 (0,368)	0,95	(0,72;1,24)
	Cirugía	69	40,3	103	59,7		1,18	(0,96;1,47)
	Quimioterapia	25	37,3	42	62,7		0,95	(0,73;1,26)
	Control	17	33,7	32	66,3		0,80	(0,58;1,09)
<b>Emnafia</b>	Diagnóstico	28	40,6	40	59,4	19,852 (0,000)	1,06	(0,84;1,35)
	Cirugía	74	42,9	98	57,1		1,33	(1,10;1,61)
	Quimioterapia	25	37,9	42	62,1		0,93	(0,73;1,18)
	Control	13	27,3	36	72,7		0,53	(0,40;0,72)
<b>Aspectos Tangibles</b>	Diagnóstico	14	20,2	54	79,8	6,825 (0,078)	0,92	(0,67;1,28)
	Cirugía	39	22,5	133	77,5		1,16	(0,90;1,49)
	Quimioterapia	16	23,9	51	76,1		1,20	(0,88;1,65)
	Control	7	14,8	42	85,2		0,60	(0,40;0,92)
<b>Satisfacción General</b>	Diagnóstico	20	28,8	48	71,2	50,714 (0,000)	0,98	(0,87;1,11)
	Cirugía	54	31,7	118	68,3		1,27	(1,15;1,40)
	Quimioterapia	20	29,1	47	70,9		1,00	(0,88;1,13)
	Control	10	20,5	39	79,5		0,59	(0,50;0,69)

FUENTE: PROGRAMA SPSS STATISTICS BASE

De la Tabla N° 11, al desagregar los resultados de la Fiabilidad con relación al motivo por el cual se atienden los pacientes se puede ver que, el 85,3% de pacientes que acuden a controles, el 77,% por diagnóstico y el 77,9% por quimioterapia figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,001$ ) entre el motivo por el cual se atienden y el nivel de satisfacción: dimensión fiabilidad.

El  $OR=1,42$ ; en el caso de aquellos pacientes que acuden por cirugía permite establecer que este grupo se sienten 1,42 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, el valor del OR es significativo.

En el caso de la capacidad de respuesta, se puede ver que, el 88,3% de pacientes que acuden por controles y el 77,9% por diagnóstico figuran como los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: motivo por el cual se atienden y capacidad de respuesta muestran un nivel significativo ( $p=0,002$ ) de asociación. El  $OR=1,29$ ; de los pacientes que acuden por cirugía permite establecer que este grupo se siente 1,29 veces más satisfecho que el resto de los pacientes; además, el valor del OR es significativo.

En el caso de la seguridad, se puede ver que, el 66,3% de pacientes que acuden por controles comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 62,9% por diagnóstico y el 62,7 por quimioterapia. Los resultados de Chi2 permiten determinar que las variables: motivo por el cual se atiende y nivel de satisfacción (dimensión seguridad) son independientes ( $p=0,368$ ). El  $OR=1,18$ ; en el caso de los pacientes de cirugía muestra que este grupo se siente 1,18 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor no es significativo.

En el caso de la empatía, se puede ver que, el 72,7% de pacientes que acuden por controles y el 62,1% por quimioterapia son los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,000$ ) entre el motivo por el cual se atienden y el nivel de satisfacción: dimensión empatía. El  $OR=1,33$ ; en el caso de los pacientes que acuden por cirugía indica que estos se sienten 1,33 veces más satisfechos que los demás pacientes; además, este OR es significativo.

En el caso de los aspectos tangibles, se puede ver que, el 85,2% de los pacientes que acuden por controles comprende el grupo más insatisfecho, seguido del 79,8% de pacientes que lo hacen por diagnóstico. Los resultados de Chi2 permiten determinar que no existe una asociación significativa ( $p=0,078$ ) entre el motivo por el cual se atienden y el nivel de satisfacción: dimensión aspectos tangibles. El

OR=1,20; en el caso de los pacientes que acuden por quimioterapia indica que estos se sienten 1,20 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; no obstante, este valor resulta no ser significativo.

Finalmente, al desagregar los resultados generales de la satisfacción con relación al motivo de los pacientes por el cual se atienden se puede ver que, el 79,5% de pacientes que acuden por controles, el 71,2% por diagnóstico, y el 70,9% por quimioterapia figuran ser los grupos más insatisfechos. Los resultados de Chi2 permiten determinar la existencia de una asociación significativa ( $p=0,000$ ) entre el motivo por el cual se atienden y el nivel de satisfacción general; lo cual indica que el motivo que hace que los pacientes acudan al centro de salud resulta ser un condicionante del nivel de satisfacción en pacientes externos del IREN Sur. El OR=1,27; en el caso de los pacientes que acuden por cirugía indica que estos se sienten 1,27 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, este valor resulta ser significativo.

## *DISCUSIÓN*

Debido a la cantidad de pacientes atendidos en las consultas externas y la importancia de conocer sobre la atención recibida en este servicio motivó el desarrollo del presente estudio, el cual se enfoca dentro de sus objetivos en establecer la asociación de los factores que influyen con la satisfacción del paciente en los consultorios externos del IREN SUR durante el año 2018.

La investigación se fundamenta en el carácter multifactorial de la satisfacción de los usuarios como características relevantes para medir la calidad de un servicio y que sirve de base para la formulación de políticas de salud adecuadas, implementado nuevos protocolos con el objetivo de dar una atención continuada y de calidad a los pacientes, siendo un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y controles posteriores.

El Ministerio de Salud en las dos últimas décadas a través de sus organismos representantes de la gestión de calidad, han realizado esfuerzos por implementar y mejorar el sistema de gestión de calidad, en vistas de lograr que las dificultades entre las expectativas y las percepciones de los usuarios externos que acuden para ser atendidos en un centro de salud sean satisfactorias, se desarrolló la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” RM 527-2011 con ésta guía se validó la encuesta SERVQUAL aplicada en la presente investigación.

La población estudiada estuvo caracterizada por 68% pacientes el resto fueron acompañantes para un total de 356 encuestados de diferentes centros de consultorios externos del IREN SUR durante los meses de abril a mayo del 2018. De ellos predominó el sexo femenino para un 52%, 74% adultos, de Arequipa en un 63% de procedencia.

En cuanto al nivel de estudio la mayoría para un 44% tenían el nivel de secundaria, con un 59% de un nivel medio socioeconómico, el 93% cuenta con Seguro Integral de Salud. De los pacientes encuestados el 95% eran usuarios asiduos a los centros de salud, solo el 5% asistían por primera vez, siendo la mayoría para seguimiento de consulta por

cirugía en las especialidades de oncología, urología y ginecología.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos, se muestra en el estudio una satisfacción total muy baja del 29,1%, siendo la dimensión empatía la más alta con 39,4% de satisfacción. Mientras que la dimensión aspectos tangibles refleja la mayor insatisfacción con un 78,75 seguido de capacidad de respuesta (77,9%), fiabilidad (76,6%), seguridad (61,8) y empatía en último lugar con 60,6%.

Precisando que en la dimensión aspectos tangibles las mayores insatisfacciones se muestran en cuanto apariencia física, instalaciones, infraestructura, equipos y materiales y en relación a empatía la mayor insatisfacción se refleja en el subíndice de brindar información y orientaciones a las pacientes en 81,2% lo que se denota la falta de conocimiento en la orientación a los pacientes sobre los procedimientos.

En resumen, de los 22 subíndices evaluados, 18 manifiestan serios problemas de insatisfacciones en los establecimientos estudiados con un porcentaje superior al 60% de insatisfacción y solo en 4 subíndices con un 18% que se considera aceptable.

La literatura consultada reporta algunos estudios con resultados algo similares al nuestro a nivel internacional, investigación realizada en Cuba por Chang De La Rosa et al (1999) en servicios de urgencia, muestra insatisfacciones muy bajas, siendo el ambiente físico o infraestructura y el trato recibido los elementos que guardan mayor relación con respecto a la satisfacción. Así como, Rodríguez & Muñoz (2017) evaluaron la satisfacción global en 3 hospitales de Madrid, España, siendo el tiempo de espera en consultas el ítem que obtuvo la valoración media más baja).

A nivel del Perú varios estudios muestran resultados análogos, incluso utilizan instrumentos muy parecido al empleado en el estudio, así es el caso de Ramos Torres (2015) que observa un nivel de satisfacción del 72,2% de usuarios externos en los Centros de Salud de PICSU, manifiestan estar satisfechos con la atención recibida, siendo las variables que tienen mayor grado de insatisfacción la Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

De forma similar, Mendocilla Sotomayor (2015) en su estudio en el Hospital Nacional

Alberto Sabogal Sologuren encontraron una satisfacción del usuario mayor del 64.8% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%, siendo en nuestro caso la dimensión tangible, aunque capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad tuvieron porcentajes elevados de insatisfacción.

Por otra parte, La Torre Mantilla et al (2018) en el estudio realizado en el consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú muestra un grado de satisfacción del 21,3% siendo el componente seguridad el más alto en satisfacción; a diferencia de nuestro estudio, Shimabuku et al (2013) en el Instituto Nacional de Salud Del Niño de Lima concluyeron que la satisfacción total fue del 66,32%, sin embargo hubo un incremento de insatisfacción en el subíndice de aspectos tangibles coincidiendo con nuestros resultados en este sentido.

Otros estudios como Urure Velazco (2006) pero en salas de postoperatorio muestran un nivel de satisfacción en cuanto a expectativas y necesidades parcialmente satisfactorio y una buena atención de enfermería. Mientras que Tito & Davila Villavicencio (2007) evidenciaron un grado de satisfacción del 66,3% en un Hospital Pediátrico, donde las madres de familia encuestadas refieren un tiempo de espera adecuado y una atención rápida por parte del personal de salud.

Analizando los resultados obtenidos y comparándolos con los antecedentes revisados, en esta investigación se evidencia un alto nivel de insatisfacción de los usuarios externos con la atención recibida, resultados serios y contundentes que ponen de manifiesto la necesidad urgente de impulsar una política de atención de calidad óptima ya que actualmente está fallando el sistema implementado.

La otra parte del estudio se encaminó en determinar la posible asociación de factores con el nivel de satisfacción a través del cruce de variables: condición del encuestado, sexo, edad, nivel de estudios, procedencia, nivel socioeconómico, tipo de seguro, tipo de paciente, especialidad a la que acude y motivo de los pacientes por el cual se atienden.

Por consiguiente, la validación de la hipótesis a partir del Chi<sup>2</sup> muestra que la condición del encuestado incide significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes; en el caso de los acompañantes se sienten 1,28 veces más satisfechos que los usuarios; para

el sexo, las mujeres se sienten 1,19 veces más satisfechos que los hombres; siendo este valor significativo. Para el caso de la edad los adolescentes y adultos mayores se sienten más satisfechos que el resto de los pacientes con alto nivel de significancia estadística; sin embargo, para el nivel de estudio no existe relación entre las variables.

Asociado a las variables sociodemográficas, estudios previos muestran resultados semejantes, como el de Mendocilla Sotomayor (2015) que encontraron una relación con la satisfacción del usuario externo por grupo etario, grado de instrucción y ocupación. Mientras que, a diferencia de nuestro estudio, Rodríguez & Muñoz (2017) manifiestan que solo existen dos factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción de los usuarios en las consultas externas: el sexo masculino y haber cursado estudios universitarios.

En relación al tipo de seguro se puede inferir que este incide sobre el nivel de satisfacción general de los pacientes externos del IREN SUR, en el caso de los pacientes con otro tipo de seguro, diferente al SIS o SOAT indica que estos se sienten 1,43 veces más satisfechos que el resto de los pacientes; además, este valor resulta ser significativo, lo que nos indica que los que tienen un seguro integral son los más insatisfechos.

Este último resultado concuerda con el referido por Medina-Lezama (2013) donde muestra un 52,4% de pacientes con grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización en esta clínica, siendo todos los pacientes encuestados asegurados.

El tipo de pacientes se considera también un factor que incide significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del IREN SUR, en el caso de los pacientes continuadores muestra que estos se sienten 1,35 veces más satisfechos que los pacientes nuevos; con relación a la especialidad se puede evidenciar que, el 73,8% de pacientes de Urología oncológica y el 73,1% de pacientes de Cirugía de Abdomen figuran ser los grupos más insatisfechos, mientras que los pacientes de Ginecología indican sentirse más satisfechos que los pacientes de las demás especialidades con un valor alto de relación estadística.

En cuanto al nivel socioeconómico las mayores insatisfacciones se presentan en los

niveles bajos; lo cual indica que el nivel socioeconómico resulta ser un condicionante del nivel de satisfacción en pacientes externos, siendo los más satisfechos los del nivel alto y medio. Similar se muestra la existencia de una asociación significativa entre la procedencia y el nivel de satisfacción general; lo cual indica que el lugar desde donde acuden los pacientes condiciona el nivel de satisfacción; en el caso de los pacientes de Arequipa indica que estos se sienten 1,16 veces más satisfechos que el resto de los pacientes que son de Puno y Apurímac que son los más insatisfechos.

Finalmente, con relación al motivo de los pacientes por el cual se atienden se puede precisar que más del 70% de los pacientes que acuden para diagnóstico, para controles, y por quimioterapia figuran ser los grupos más insatisfechos; en el caso de los pacientes que acuden por cirugía indica que estos se sienten 1,27 veces más satisfechos que el resto de los pacientes mostrando una asociación estadística significativa. Resultado similar muestra Urure -Velazco (2006) donde evidencia que los pacientes del servicio de cirugía se sienten parcialmente satisfechos con la atención de enfermería postoperatoria en relación a las otras salas de servicio que el grado de satisfacción es más bajo.

Los resultados obtenidos son alentadores pues muestran en particular la asociación del tipo de factor que incide para cada dimensión y subíndice de satisfacción de los usuarios externos del IREN SUR, aportando toda la información para que los directores, gerentes y responsables de los diferentes niveles a los que pertenecen los centros de salud asuman el cambio con el fin de mejorar los ámbitos administrativo y clínico y, de este modo, la atención recibida y la satisfacción de los pacientes.

Son muy escasos los estudios de tipo correlacional que muestran los factores que se asocian con el nivel de satisfacción de los usuarios externos para hacer comparativos, por lo que este trabajo de investigación sienta la base para posteriores estudios y se puedan comparar y determinar los avances o retrocesos en las gestiones.

## CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los resultados del estudio realizado, se presentan las siguientes conclusiones:

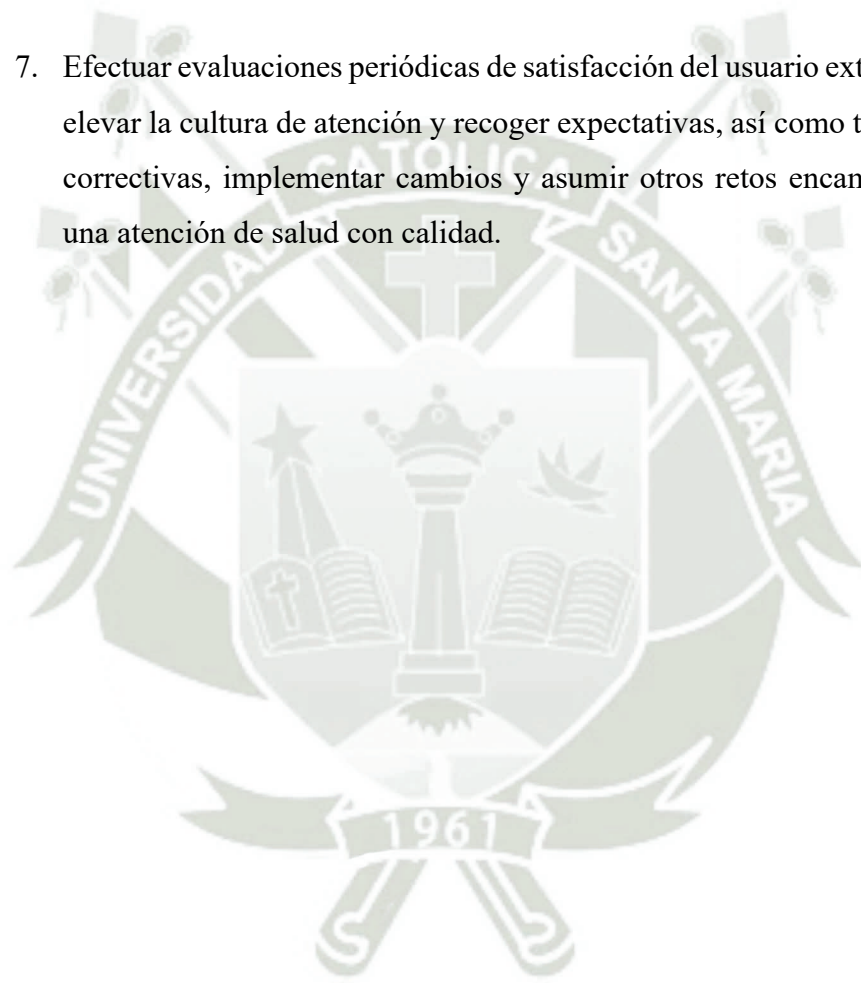
1. El nivel de satisfacción del usuario externo es de 29,1%, contra un 70,9% de insatisfacción.
2. La dimensión que registra el más alto nivel de insatisfacción es la de aspectos tangibles con un 78,7%.
3. La dimensión empatía muestra 39,4% de satisfacción.
4. Las características sociodemográficas de los usuarios externos, tenemos que el 52% son de sexo femenino, hay un 44% que cuenta con instrucción secundaria, 59% con nivel socioeconómico medio y procedentes de Arequipa en un 63%.
5. La mayoría los que acuden al centro de salud son usuarios que tienen seguro de salud por el SIS, 93%, además el 95% eran pacientes continuadores que acuden principalmente por cirugías (48%) y para diagnóstico (19%) en las especialidades de cirugía oncológica de abdomen, medicina oncológica y urología oncológica.
6. Se cumple la hipótesis planteada en la que la condición del encuestado, sexo, edad, procedencia, nivel socioeconómico, tipo de seguro, tipo de paciente, especialidad a la que acude y motivo de los pacientes por el cual se atienden están asociadas al nivel de satisfacción de los usuarios externos del IREN SUR, no siendo así para el factor nivel de estudios.
7. Las principales insatisfacciones que muestra la correlación de variables están relacionadas al sexo masculino, a los usuarios, del grupo de los adultos, los que acuden por primera vez, con nivel socioeconómico bajo, los de procedencia del Puno y Apurímac, y los que asisten a controles por diagnóstico y quimioterapia.

## ***RECOMENDACIONES***

En base a lo que se ha demostrado con esta investigación, se exponen las siguientes recomendaciones:

1. Los gobiernos nacionales y regionales podrían impulsar las políticas de salud integrales de mejoramiento continuo de la calidad de atención, basadas en las particularidades encontradas en el estudio.
2. La gerencia del IREN SUR debería realizar talleres de capacitación de manera continua con el personal que labora en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur de Arequipa, para sensibilizarlos sobre la atención a los usuarios enfocándolos en elevar el nivel de conocimiento en la orientación a los pacientes sobre los procedimientos.
3. La gerencia del IREN SUR podría solicitar un mayor apoyo a la Red de Salud de Arequipa para el mejoramiento de las condiciones de infraestructura, apariencia física, equipos y materiales de la institución para mantener el abastecimiento, las condiciones y los servicios en buen estado y limpios.
4. Resulta importante reforzar el área de atención al usuario externo, reforzando el sistema de atención y gestión de calidad en las consultas que tienen más afluencia de clientes como es el caso de urología, oncología y ginecología oncológica para brindar un mejor servicio y por ende elevar la satisfacción de los usuarios. Por ejemplo reduciendo el tiempo de espera en la atención para la toma de muestras en laboratorio mediante un sistema informatizado de citas.

5. La gerencia del IREN SUR debería implementar un proceso de mejora continua para canalizar las quejas o reclamos de los usuarios de manera dinámica, así como darle pronta solución mediante el área de atención al usuario.
6. Rediseñar las estrategias de atención de calidad al usuario que existan en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur de Arequipa para lograr mejorar el grado adecuado de satisfacción.
7. Efectuar evaluaciones periódicas de satisfacción del usuario externo, que permita elevar la cultura de atención y recoger expectativas, así como tomar las medidas correctivas, implementar cambios y asumir otros retos encaminados a brindar una atención de salud con calidad.



## ***BIBLIOGRAFIA***

1. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: II-Designing a questionnaire and conducting a survey. *BMJ*; 302(6785), p. 1129–1132. (11 de mayo 2001).
2. Rodríguez Cl. La medida de la satisfacción con la atención en salud: Andalucía 1984-1992. *Gaceta Sanitaria*; 9 (5), p. 311. (1995).
3. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española 2005. España: Espasa- Calpe. (2005).
4. European Foundation for The Improvement of Living and Working Conditions. Quality Of Life In Europe. Alemania: Publications Office. (2005).
5. Rodado N, Grijalba De R. La Tierra Cambia De Piel: Una Visión Integral De La Calidad De Vida. Bogotá: Editorial Planeta Colombiana, S.A. (2001).
6. Organización Mundial De La Salud. Programa Envejecimiento Y Ciclo Vital. Envejecimiento activo: un marco político. *Revista Especial de Geriatria y Gerontologia*;37(S2), p.74-105. (2002).
7. Boladeras C. Calidad de vida y principios bioéticos. Bogotá: Ediciones El Bosque, p. 145. (2000).
8. Farris P, Bendle N. *Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance*. Wharton School Publishing, p. 76. (2011).
9. Rubio C. Glosario de Economía de la Salud. Programa Ampliado de Libros de Texto y Materiales de Instrucción de la Organización Panamericana de la Salud. España: Ed. PALTEX, p. 132-133. (1995).
10. Organización mundial de la salud. Quality of Care. A process for making strategic choices in health systems. Editorial World Health Organization Press. (2006).
11. Bautista-Rodríguez LM. La calidad en salud un concepto histórico vigente. *Rev. cienc. ciudad*. 2016; 13(1): 5-8.
12. Dávila Mendoza, Judith. Factores que influyen en la calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco, Cusco. (2013). <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/ucsm/7641>

13. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. En: Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan, p.176. (1982).
14. Ministerio de Salud del Perú; Dirección General De Salud De Las Personas. Sistema De Gestión De La Calidad En Salud. (2008).  
<https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
15. Suñol R. El papel de la calidad de la asistencia en una política de contención de costes. En: Ética y Costes en Medicina Intensiva. A. Net, ed. Springer-Verlag.Barcelona. (1997).
16. World Health Organization, Copenhagen. The principles of quality Assurance. Report of an Advisory Committee Regional Office for Europe. (1985).
17. Organización Panamericana De La Salud . Calidad. Fundación W.K. Kellog. (1996).
18. Ramírez J, García S. Comunicación y Calidad en la Consultoría Gerencial y elCambio Organizacional, Ciudad de la Habana, p. 56-60. (2000).
19. Vázquez J. Dirección Eficaz de Pymes, Planeamiento, Gestión Y Control, Ed. Macchi. (2001).
20. Chávez Cruz A, Molina Regalado J. Evaluación de la calidad de atención en saludmediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del HospitalParavida de julio a diciembre 2014.  
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
21. Zeithaml V; Parasuraman P.; Berry L. Calidad Total De La Gestion De Servicios: Como Lograr El Equilibrio Entre Las Percepciones Y Las Expectativas De Los Consumidores. Madrid. Ediciones Diaz De Santos, p. 132-135. (1993).
22. Fructus Rosales E, Mallqui Velásquez E. El servicio de calidad administrativa y lasatisfacción del usuario de La Municipalidad Distrital De Amarilis. Huánuco -2013. (2015).  
[https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2021/TAD\\_Fructus\\_Rosales\\_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2021/TAD_Fructus_Rosales_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Instituto Nacional De Estadísticas Y Censos. Gacetilla de prensa Argentina.  
[http://www.censo2010.indec.gov.ar/archivos/novedades/gacetilla\\_29\\_12\\_11.pdf](http://www.censo2010.indec.gov.ar/archivos/novedades/gacetilla_29_12_11.pdf) f. (29 de diciembre del 2011).

24. Otún V. Gestión clínica y sanitaria. De la práctica diaria a la academia, ida y vuelta, Masson, Barcelona, p. 195–221. (2003).
25. Organización Mundial De La Salud – OMS. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Ginebra: OMS, p. 122. (2009).
26. Organización Panamericana De La Salud OPS. Enfermería y seguridad de los pacientes. Washington, DC:OPS. (2011).
27. Leape L, Berwick D, Clancy C, Conway J, Gluck P, Guest J, et al. Transforming healthcare: a safety imperative. *Qual Saf Health Care*; 18(6), p. 424-428. (2009).
28. Vidal Y Benito M. “La Relación Médico Paciente. Bases para una comunicación a medida”. Edit. Lugar. Bs As. Argentina, p. 56. (2010).
29. Cano, F. Percepciones acerca de la medicina y el derecho. México: UNAM, p. 86. (2001).
30. Giugliani C, Gault N, Fares V, Jegu J. Evolution of patients’ complaints in a French university hospital: is there a contribution of a law regarding patients’ rights? *BMC Health Serv. Res*, p.141. (2009).
31. Ministerio De Salud Del Perú. Resolución Ministerial N° 538-2009-MINSA. Perú. (19 de agosto del 2009).
32. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.3 en línea]. <https://dle.rae.es>. (2015).
33. Organización Panamericana De Salud – OPS. Política de igualdad de género. Resolución CD46. R16. [www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/OPS-politica-de-igualdad-de-genero](http://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/OPS-politica-de-igualdad-de-genero). (30 de septiembre de 2005).
34. Congreso De La Republica Del Perú. Ley general de educación ley N.º 28044. [www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044). (18 de julio del 2003).
35. UNESCO. Why literacy matters. In UNESCO (Ed.), *Education for all. Literacy for life*. Paris: Unesco Publishing, p.135- 145. (2006).
36. Esquivel Sarceño J. Analfabetismo y su relación con el desarrollo social de los seres humanos. *Revista Científica del SEP Vol. 1 Año 2018*, pp. 81-91. <http://sep.usac.edu.gt/revistasep>
37. Ugarte Ubillúz O. Aseguramiento universal en salud en el Perú. *Rev. Perú Medica Exp Salud Publica*. 2009; 26(2): 133.

- <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a01v26n2>
38. Ministerio De Salud Del Perú. Manual de registro y codificación de actividades en la atención de la consulta externa. Serie de manuales HIS N.º 18, Sistema de información HIS. Lima, p. 134. (2015).
  39. Revicki D. Patient assessment of treatment satisfaction: methods and practical issues. *Gut*, 53 Suppl IV (2004), pp. 40-44.
  40. Sorensen A. The basic concepts of stratification research: class, status, and power. Ed. Westview, p. 96. (1994).
  41. Hoyos Díaz R. Niveles socioeconómicos y motivación en la elección de la carrera profesional en estudiantes pre-universitarios. (2016).  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2320/hoyos\\_drg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2320/hoyos_drg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  42. Guillen L. Determinación de un nuevo índice de nivel socio económico para Lima metropolitana, basado en la información de la ENAHO – INEI. Asociación Peruanade Empresas de Investigación en Mercados – APEIM. (2010).
  43. Mendocilla Sotomayor, Karen. Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - 2015. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2128>. (2015).
  44. Ramos Torres, Liz. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2116> . (2015).
  45. Urru Velazco Isabel Natividad. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1345>. (2007).
  46. Tito Hermitaño Magdieli, Dávila Villavicencio Roussel. Satisfacción del usuario delos servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, 2007. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 3:3 2010. <https://doi.org/10.17162/rccs.v3i1.154>. (2010).
  47. Roberto Shimabuku, Luis Huicho, Danitza Fernández, Graciela Nakachi. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud

- Del Niño de Lima, Perú. Revista Perú Medicina Experimental de Salud Pública. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.294.392>. (2012).
48. Medina-Lezama M., Esquicha-Medina A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. Revista de enfermería Herediana. 2013;6(2):96-106. (2013).
49. Ericson Gutierrez, W., Martha Uribe, A. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima. 2009. Revista peruana de medicina experimental y salud pública V.26 N.1 Limaene./mar. (2009).
50. Chang de la Rosa Martha, Alemán Lage María del Carmen, Cañizares Pérez Mayilée, Ibarra Ana María. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana Medicina General e Integral [Internet]. 1999 Oct[citado 2021 Nov 27]; 15(5): 541-547. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es).
51. Rodríguez Mármol, M., Muñoz Cruz, R. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Revista Enfermería Actual en Costa Rica, ISSN-e 1409-4568, N.º. 32, 2017 (Ejemplar dedicado a: Edición Actual:Núm.32 (2017) enero-junio (2017)
52. Guillen L. Determinación de un nuevo índice de nivel socio económico para Lima metropolitana, basado en la información de la ENAHO – INEI. Asociación Peruana de Empresas de investigación de Mercado – APEIM. (2010).
53. Guerra R, Cabello E. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima:MINSa, p. 67. (2011).
54. Rafael La Torre A, Oyola García A, Quispe Ilanzo M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú - Mayo, 2014. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6163/latorre\\_marfmh-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6163/latorre_marfmh-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Señor/a:

Usted ha sido invitado/a participar en la investigación “FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE CONSULTORIO EXTERNO DEL IREN SUR”, dirigido por la Md. Belsy Giraldez Salazar, de la Universidad Católica de Santa María. El objetivo de esta investigación es determinar cuál es el nivel de satisfacción en los diferentes servicios de consultorio externo del Iren Sur, así como identificar cual es el. Motivo demás insatisfacción entre los pacientes o acompañantes.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en esta investigación, porque Ud. Es paciente o acompañante mayor de 18 años y menor de 70 años, paciente que acude por consultorio externo.

Su participación es voluntaria, consistirá en responder a un cuestionario de 44 preguntas bajo supervisión de un entrevistador, quien se hará cargo de hacerle las preguntas y llenar sus respuestas, dicha entrevista se realizará en ambiente de sala de espera de consultorio externos del Iren Sur, y tendrá una duración aproximada de 25 minutos.

El que Ud. decida participar de esta investigación no conlleva riesgos para su salud, ni su persona debido a que esta no influirá en su tratamiento.

Su participación en esta investigación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental y es voluntaria. Usted puede negarse a participar o dejar de participar totalo parcialmente en cualquier momento del estudio sin que deba dar razones para ello ni recibir ningún tipo de sanción. Su participación en este estudio no contempla ningún tipode compensación o beneficio. Cabe destacar que la información obtenida en la investigación será confidencial y anónima, y será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

El participar en este estudio no tiene costos para Usted y no recibirá ningún pago por estar en este estudio.

Ud. puede negarse a participar en cualquier momento, lo cual no la perjudicará ni tendrá consecuencias para Usted, tampoco le afectará en física ni emocionalmente.

Su colaboración en esta investigación es muy importante pues permitirá hacer más eficientes y efectivas las actividades relacionadas a su atención en consultorios externos.

Agradezco desde ya su colaboración, y le saludo cordialmente.













71	18/05/2018	8:30	2	33	1	4	4	2	2	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	4	6	6	6	7	6	7	7	7	7	5	4	5	5					
72	18/05/2018	8:50	2	32	2	3	1	2	4	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	4	5	5	4	4	4	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4					
73	18/05/2018	9:10	1	37	1	4	1	2	1	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	6	5	6	6	6	5	4	5	4	5			
74	18/05/2018	9:30	1	36	1	4	1	2	3	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	4	4	5	5	5	4	5	5	5	6	6	7	6	6	6	4	5	5	5					
75	18/05/2018	9:50	1	37	1	3	1	2	3	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	4	5	4	4	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	4	5	5	5					
76	18/05/2018	10:10	1	36	2	3	4	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	4			
77	18/05/2018	10:30	1	37	1	4	1	2	3	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	5	4	4	5	4	4	4	4	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6				
78	18/05/2018	10:50	1	39	2	3	1	2	3	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	2	2	6
79	18/05/2018	11:10	1	57	1	2	1	2	3	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	4	5	5		
80	18/05/2018	11:30	1	54	2	2	1	2	3	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	4	5	4	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	3			
81	18/05/2018	11:50	1	56	2	3	1	2	4	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4		
82	18/05/2018	12:10	2	58	2	3	1	2	5	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	5	5	5	5	4	6	6	6	5	6	7	7	6	5	4	3	3			
83	18/05/2018	12:30	1	54	1	2	1	1	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	4	4	4		
84	18/05/2018	12:50	2	43	1	2	1	2	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	5	5	4	4	
85	18/05/2018	13:10	1	27	2	2	1	2	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5			
86	18/05/2018	13:30	2	47	1	3	1	2	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6		
87	18/05/2018	13:50	1	53	2	3	1	2	1	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5		





122	19/05/2018	12:50	1	32	1	4	1	2	2	5	5	5	6	6	6	6	4	4	6	6	6	5	6	6	3	3	3	6	6	6	6	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	6	5	5	4	3	4	5	5		
123	19/05/2018	13:00	1	37	1	4	1	2	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	4	3	2	3	2	5	4	5	5	6	5	5	6	4	3	5	5	
124	19/05/2018	13:10	2	56	2	3	1	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4	2	1	4	5	5		
125	19/05/2018	13:20	2	52	1	3	1	2	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	3	
126	19/05/2018	13:30	2	47	2	3	1	2	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4			
127	21/05/2018	8:00	2	67	1	3	1	2	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	4	4	3	5
128	21/05/2018	8:10	2	56	2	4	1	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	5	4	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5			
129	21/05/2018	8:20	2	64	2	2	1	2	4	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	4	5	4	6	6		
130	21/05/2018	8:30	2	57	2	3	1	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	5	4	2	3	1	2	3	3	4	5	4	6	6	5	6	6	5	4	5	5	5	
131	21/05/2018	8:40	2	63	1	1	1	2	3	6	6	6	4	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	4	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	3	5		
132	21/05/2018	8:50	2	67	2	3	1	2	3	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	4	4	4	5	5	5
133	21/05/2018	9:00	2	58	1	3	1	2	3	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	4	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	6	5	5	5	6	4	5	3	5	
134	21/05/2018	9:10	2	45	2	2	1	2	3	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	6	6	6	5	4	6	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	5		
135	21/05/2018	9:20	1	33	2	3	1	2	3	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	4	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5
136	21/05/2018	9:30	1	24	1	4	1	2	3	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
137	21/05/2018	9:40	1	33	1	3	1	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	4	5	5
138	21/05/2018	9:50	1	36	1	4	1	2	3	6	5	7	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	6	5	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	4	5	6	4	

139	21/05/2018	10:00	1	35	2	4	1	2	3	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	5	6	6	5	4	3	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	5	5	4	4	3	4	4		
140	21/05/2018	10:10	1	47	1	3	1	2	3	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	4	5	5			
141	21/05/2018	10:20	2	58	2	3	1	2	3	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	6	6	4	5	4	4	5	4	5	
142	21/05/2018	10:30	1	76	2	1	1	2	4	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	6	6	6	5	5	4	3	5	4		
143	21/05/2018	10:40	2	73	2	1	1	2	5	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	4	3	5	5		
144	21/05/2018	10:50	1	56	2	3	1	2	1	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	5	3	4	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	5	4	5	6	7	
145	21/05/2018	11:00	1	63	2	3	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	4	5	5	5
146	21/05/2018	11:10	1	62	2	2	1	2	3	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	4	3	3	4	5	5	4	3	3	6	5	6	5	5	6	5	5	6	4	5	5	5	
147	21/05/2018	11:20	1	66	2	2	1	2	4	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	5	5	4	5	6	6	6	5	6	6	6	5	4	4	6	5			
148	21/05/2018	11:30	1	64	2	3	1	2	1	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	4	5	4	5	5	5	4	3	6	6	6	7	5	7	5	7	4	3	5	5		
149	21/05/2018	11:40	1	61	2	3	1	2	2	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	4	5	5
150	21/05/2018	11:50	2	54	2	3	1	2	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	6	6	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	4	5	5	5
151	21/05/2018	12:00	2	37	2	4	1	2	4	7	7	7	7	6	6	7	6	6	5	7	7	7	7	6	7	6	7	6	5	5	6	4	4	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	3	4	5	5			
152	21/05/2018	12:10	2	36	1	3	1	2	4	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	4	6	6	6	5	5	4	5	5	6	4	5	5	5		
153	21/05/2018	12:20	1	36	1	4	1	2	4	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	5	4	4	4	3	4	5	6	6	6	7	7	4	6	6	4	5	5	5	5		
154	21/05/2018	12:30	2	37	1	3	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	4	5	4	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	7	6	7	5	5	5	6	
155	21/05/2018	12:40	1	36	1	3	1	2	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	4	5	5	4	5	5	6	6			

156	21/05/2018	12:50	2	32	1	4	1	2	1	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	7	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	6											
157	21/05/2018	13:00	1	37	1	3	1	2	2	5	6	5	5	5	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6										
158	21/05/2018	13:10	2	36	1	3	4	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	4	5	5									
159	21/05/2018	13:20	1	36	1	4	1	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	4	5	4	3	4	4	2	3	5	5	6	5	5	4	6	6									
160	21/05/2018	13:30	2	36	2	3	1	2	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	6	4	5	6	4	5	5	5	5	6	6	7	4	3	5	5								
161	04/06/2018	8:00	1	35	2	4	1	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	6	4	5	6	7	5	6	6	7	5	6	5	5	5							
162	04/06/2018	8:10	2	31	2	5	1	2	4	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	7	7	5	4	5	6					
163	04/06/2018	8:20	1	32	1	5	1	2	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	7	5	6	5	6	6	6	5	5	7	4	4	6	6	6	6	6	6	6	5	4	6	6	6	5	6	6	3	4	5	5							
164	04/06/2018	8:30	1	67	2	1	1	2	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	7	7	4	5	6	4	5	4	4	3	3	2	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	
165	04/06/2018	8:40	1	54	1	5	1	2	3	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	5	4	4	3	3	3	6	4	4	6	6	5	4	6	6	6	7	5	5	6	6						
166	04/06/2018	8:50	2	54	2	3	1	2	3	5	5	5	6	6	6	4	3	2	5	5	6	4	6	6	6	6	7	5	6	7	6	5	2	3	2	3	1	6	3	2	4	4	6	4	5	5	6	6	6	4	2	5	5			
167	04/06/2018	9:00	1	53	1	3	1	1	3	5	5	5	5	7	7	7	3	6	5	5	5	3	6	7	5	5	6	4	5	6	4	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	7	7	6	5	5	5					
168	04/06/2018	9:10	2	54	2	4	1	2	3	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	3	4	4	5	5	3	6	4	4	5	5	5	5	6	5	5	4	3	4	5	5
169	04/06/2018	9:20	2	34	1	3	1	1	3	6	6	6	6	6	6	4	7	7	6	6	5	7	7	7	6	6	7	7	7	7	5	5	5	4	4	3	4	3	2	5	4	5	5	5	6	5	5	6	4	3	5	5				
170	04/06/2018	9:30	2	36	1	4	1	2	3	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	4	4	5	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	2	1	4	5	5					
171	04/06/2018	9:40	2	38	2	4	1	2	6	4	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	4	6	6	6	6	4	5	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	4	6	6					
172	04/06/2018	9:50	1	47	2	3	1	2	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	2	3	1	2	2	3	4	5	4	6	6	5	6	6	5	4	5	5	5					



190	04/06/2018	12:50	1	45	2	4	1	2	2	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	4	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5					
191	04/06/2018	13:00	1	67	2	3	1	2	1	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
192	04/06/2018	13:10	1	55	1	3	1	2	2	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	4	5	4			
193	04/06/2018	13:20	1	33	1	4	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	4	5	5				
194	04/06/2018	13:30	1	55	1	3	1	2	2	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4			
195	07/06/2018	8:00	1	46	1	4	1	2	2	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
196	07/06/2018	8:10	1	47	1	4	4	2	2	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	5	5	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5				
197	07/06/2018	8:20	1	58	1	3	4	2	4	6	6	6	6	7	6	4	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5			
198	07/06/2018	8:30	1	69	2	2	1	2	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6				
199	07/06/2018	8:40	2	35	1	2	1	2	3	4	5	6	6	7	6	6	6	5	5	6	4	5	6	4	6	6	6	6	4	5	5	6	6	7	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6				
200	07/06/2018	8:50	2	32	2	3	1	2	5	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6				
201	07/06/2018	9:00	1	31	1	4	1	2	4	6	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	5	7	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	4				
202	07/06/2018	9:10	2	56	2	3	1	2	5	5	5	5	6	7	6	6	4	4	6	6	6	5	6	6	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	7	5	5	6	5	4	5	6
203	07/06/2018	9:20	1	46	1	4	1	2	4	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	4	3	2	2	2	2	2	3	5	5	4	6	6	5	5	5	4	3	3	3	4		
204	07/06/2018	9:30	2	34	2	4	1	2	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5		
205	07/06/2018	9:40	1	56	2	4	1	2	1	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	7	7	5	4	5	6		
206	07/06/2018	9:50	2	67	2	2	1	2	5	6	6	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	

207	07/06/2018	10:00	1	59	2	4	1	2	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	5	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	5	6	4	3	4	4	4	4			
208	07/06/2018	10:10	2	47	1	4	1	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	5	4	4	3	3	3	4	4	4	6	6	5	4	6	6	6	7	5	5	6	6				
209	07/06/2018	10:20	1	36	2	3	1	1	3	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	7	6	5	5	6	5	5	5	5	5						
210	07/06/2018	10:30	1	45	1	3	1	2	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	7	6	6	6	5	4	5	5				
211	07/06/2018	10:40	2	67	2	2	1	2	3	6	6	6	4	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	4	4	5	5	5	6	4	5	6	6	6	7	6	6	6	5	4	5	5		
212	07/06/2018	10:50	1	54	1	3	1	2	3	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	2	3	2	3	1	3	3	2	4	4	4	5	5	6	6	6	6	4	2	5	5			
213	07/06/2018	11:00	2	62	2	3	1	2	3	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	7	7	4	5	6	4	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	6	6	6	5	6	6	6	3	4	5	5				
214	07/06/2018	11:10	1	62	1	3	1	2	2	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	5	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	5	6	4	3	4	4	4	4				
215	07/06/2018	11:20	2	68	2	4	1	2	2	5	5	5	6	6	6	4	3	2	5	5	5	4	6	6	6	7	5	6	7	6	5	4	4	3	3	3	4	4	4	6	6	5	4	6	6	6	7	5	5	6	6					
216	07/06/2018	11:30	2	67	1	3	1	2	6	5	5	5	5	6	7	7	3	6	5	5	5	3	6	7	5	5	6	4	5	6	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	7	6	5	5	6	5	5	5	5					
217	07/06/2018	11:40	1	53	2	4	1	2	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	4	4	3	4	4	4	5	5	5	6	4	5	6	6	6	7	5	6	6	5	4	5	5			
218	07/06/2018	11:50	1	45	1	3	1	2	6	6	6	6	6	6	6	4	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	5	2	3	2	3	5	3	3	2	4	4	4	5	5	5	6	6	6	4	2	5	5					
219	07/06/2018	12:00	1	67	2	4	1	2	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	7	5	7	6	5	5	5	5			
220	07/06/2018	12:10	1	81	1	4	4	2	6	4	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	4	5	6	4	6	6	6	6	4	5	7	4	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	6	5	5	4	3	4	5	5				
221	07/06/2018	12:20	1	34	2	5	1	2	6	6	6	6	7	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	3	2	3	2	5	4	5	5	6	5	5	6	4	3	5	5					
222	07/06/2018	12:30	1	56	2	3	1	2	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	5	5	7	5	4	5	7	6	6	5	4	4	5	3	2	2	5	5	5	5	5	4	2	1	4	5	5
223	07/06/2018	12:40	1	67	2	3	1	2	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	4	4	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3		

224	07/06/2018	12:50	2	54	2	3	1	2	5	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	4		
225	07/06/2018	13:00	1	53	2	2	1	2	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	4	4	4	5	5	5
226	07/06/2018	13:10	2	45	1	3	1	2	2	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	6	6	5	6	5	6	6	4	5	3	5
227	07/06/2018	13:20	1	56	1	3	1	2	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	5	6	6	5	4	6	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	5			
228	07/06/2018	13:30	1	43	2	3	1	2	5	6	5	7	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	4	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	7	5	4	3	5	5
229	08/06/2018	8:00	1	52	1	2	1	2	3	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6		
230	08/06/2018	8:10	2	34	2	2	1	2	5	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5		
231	08/06/2018	8:20	1	52	1	3	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	08/06/2018	8:30	1	55	1	3	1	2	2	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	
233	08/06/2018	8:40	1	67	1	2	1	2	2	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	
234	08/06/2018	8:50	1	65	1	1	1	2	2	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6			
235	08/06/2018	9:00	1	45	2	4	1	2	5	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	
236	08/06/2018	9:10	1	47	2	3	1	2	5	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		
237	08/06/2018	9:20	1	48	2	3	1	2	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5		
238	08/06/2018	9:30	1	49	1	4	1	2	2	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
239	08/06/2018	9:40	1	56	2	3	1	2	4	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
240	08/06/2018	9:50	1	54	1	4	1	2	2	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	



258	08/06/2018	12:50	1	57	1	3	1	2	1	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	4	4	3	4	4	5	5	5	6	4	5	6	6	7	5	6	6	5	4	5	5								
259	08/06/2018	13:00	1	53	1	2	1	2	2	7	7	7	7	7	5	7	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	5						
260	08/06/2018	13:10	1	45	2	3	1	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3						
261	08/06/2018	13:20	1	24	1	3	1	1	2	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4						
262	08/06/2018	13:30	1	34	2	5	4	2	2	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5					
263	14/06/2018	8:00	1	35	2	4	1	2	2	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	6	6	5	6	5	6	4	5	3	5				
264	14/06/2018	8:15	1	31	2	3	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	4	6	4	5	6	6	5	4	6	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	5						
265	14/06/2018	8:30	1	36	1	4	1	2	3	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	5	5	3	5	5	
266	14/06/2018	8:45	1	35	2	3	1	2	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6				
267	14/06/2018	9:00	1	37	1	4	1	2	2	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5		
268	14/06/2018	9:15	1	37	2	3	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	5	6	5	6	5	5	4	4	3
269	14/06/2018	9:30	1	36	1	3	1	2	1	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	6	6	6	6	6	3	3	3	4			
270	14/06/2018	9:45	1	37	2	3	1	2	1	6	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	4	6	6	6	6	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5				
271	14/06/2018	10:00	1	35	1	3	1	2	1	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
272	14/06/2018	10:15	1	38	2	3	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	2	2	2	2	2	2	2	4	3	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	2	2	3			
273	14/06/2018	10:30	1	46	1	4	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	6	6	6	6	6	3	3	3	3				
274	14/06/2018	10:45	1	57	1	4	1	2	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	4	4	5	3	6	3	3	3	6	6	6	7	7	4	6	6	6	6	6	6	4	6				

275	14/06/2018	11:00	1	76	1	1	1	2	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	7	7	4	4	4	2	4	4	2	5	5	6	6	6	6	5	5	3	3	3	3				
276	14/06/2018	11:15	1	53	1	4	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	5	5	5	5	4	4	2	2	4	2	4	2	4	5	5	5	5	2	2	2	3	3	
277	14/06/2018	11:30	1	45	2	4	1	2	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
278	14/06/2018	11:45	1	67	1	1	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	3	4	5	3	3	2	3	4	2	6	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3		
279	14/06/2018	12:00	1	58	2	2	1	2	6	6	6	6	4	4	6	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	4	4	3	4	3	4	3	2	1	5	5	5	6	6	6	6	1	1	2	2	
280	14/06/2018	12:15	1	43	1	2	1	2	4	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	5	6	4	6	3	3	3	4	
281	14/06/2018	12:30	1	32	2	2	1	2	5	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6	6	6	7	4	4	4	3		
282	14/06/2018	12:45	2	31	1	2	1	2	3	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	3	3	3	3	4	6	6	6	6	6	5	6	5	4	4	4	3	
283	14/06/2018	13:00	1	32	2	2	1	2	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	6	6	7	7	7	7	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	6	5	5	6	6	6	3	4	3	3	
284	14/06/2018	13:15	1	35	1	3	1	2	3	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	6	5	5	4	4	5	4	4	4	3	
285	14/06/2018	13:30	2	46	2	2	1	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
286	14/06/2018	13:45	1	57	1	3	1	2	1	6	5	7	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	7	7	6	6	7	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
287	14/06/2018	14:00	2	57	1	3	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3
288	14/06/2018	14:15	1	54	1	2	1	2	2	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	6	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
289	14/06/2018	14:30	1	72	2	2	1	2	5	5	5	5	6	6	6	4	3	2	5	5	5	4	6	6	6	7	5	6	7	5	4	3	2	2	2	2	2	3	5	5	6	6	5	5	4	3	3	3	4	
290	14/06/2018	14:45	1	31	1	4	1	2	3	5	5	5	5	6	7	7	3	6	5	5	5	3	6	7	5	6	4	5	6	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5
291	14/06/2018	15:00	1	32	2	3	1	2	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4	6	7	7	5	4	5	6



309	16/06/2018	11:30	2	45	1	3	1	2	1	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4	4	4	5	6	5	3	5	3	4	3	3												
310	16/06/2018	11:45	1	33	2	2	1	2	1	4	5	6	6	7	6	6	6	5	5	6	4	5	6	4	6	6	6	6	6	4	5	7	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	6	5	4	3	5	3	3	4											
311	16/06/2018	12:00	2	32	2	4	1	2	1	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5	5												
312	16/06/2018	12:15	2	24	1	4	1	2	1	6	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	5	7	5	4	5	7	4	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	6	6	5	6	5	6	4	5	3	5											
313	16/06/2018	12:30	2	26	2	4	1	2	3	5	5	5	6	7	6	6	4	4	6	6	6	5	6	6	3	3	3	6	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6												
314	16/06/2018	12:45	2	21	1	4	1	2	3	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6										
315	16/06/2018	13:00	1	23	2	4	1	2	3	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5													
316	16/06/2018	13:15	2	24	1	4	1	2	4	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	7	7	5	5	5	4	4										
317	16/06/2018	13:30	1	22	1	3	1	2	2	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6								
318	16/06/2018	13:45	2	25	1	4	1	2	2	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	5	4	4	5	3	2	2	5	5	5	6	5	5	4	4	2	1	4	5	5					
319	16/06/2018	14:00	2	26	1	5	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	6	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3										
320	16/06/2018	14:15	2	23	2	5	1	2	2	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	6	5	5	4	3	5	3	3	4									
321	16/06/2018	14:30	2	21	1	3	4	1	4	4	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	4	6	6	6	6	6	4	5	7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	3	5								
322	16/06/2018	14:45	2	45	2	4	1	2	3	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	5	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	4	3	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5									
323	16/06/2018	15:00	2	67	2	1	4	2	4	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	5	7	5	4	5	7	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	4	6	6							
324	16/06/2018	15:15	2	34	2	3	1	2	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	5	7	5	7	5	7	5	7	5	7	5	7	5	7	5	7	3	5	5	5	4	2	3	1	2	3	3	4	5	4	6	5	6	5	6	6	5	4	5	5	5
325	16/06/2018	15:30	2	26	1	3	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	5	5	6	5	6	5	6	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	3	5									

326	16/06/2018	15:45	2	56	2	2	1	2	5	6	7	5	5	5	5	6	6	6	7	4	7	6	5	7	5	6	7	5	5	5	7	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
327	19/06/2018	8:00	2	47	1	4	1	2	4	5	7	5	5	5	5	7	5	7	5	7	6	7	5	7	4	6	4	5	7	6	6	4	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	6	6	5	5	5	6	4	5	3	5
328	19/06/2018	8:15	2	58	1	3	1	2	6	5	5	5	6	6	6	7	7	7	5	5	6	5	7	7	3	3	7	6	7	7	7	4	6	4	5	6	6	6	5	4	6	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	5	
329	19/06/2018	8:30	2	67	2	4	1	2	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	4	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	4	3	5	5
330	19/06/2018	8:45	2	54	1	3	1	2	3	5	6	5	6	6	6	6	4	4	6	6	6	5	6	6	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6		
331	19/06/2018	9:00	2	43	1	2	1	2	4	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	5	3	2	5	5	5	4	5	5	6	5	6	6	5	5	4	5	5		
332	19/06/2018	9:15	2	54	2	3	1	2	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	4	5	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	4			
333	19/06/2018	9:30	1	23	2	3	1	2	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4	3	4	4	4	5	5	5	6	5	5	4	4	3	4	4		
334	19/06/2018	9:45	1	45	1	4	1	2	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	6	5	4	5	5				
335	19/06/2018	10:00	1	34	2	3	1	2	5	5	7	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	6	4	5	4	5		
336	19/06/2018	10:15	1	54	2	3	1	2	5	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	6	6	5	5	4	3	5	4		
337	19/06/2018	10:30	1	16	2	3	1	2	5	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	6	4	3	5	5		
338	19/06/2018	10:45	1	52	2	3	1	2	5	6	7	6	6	6	6	7	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	3	4	5	4	5	6	6	6	6	6	5	6	6	7	5	4	5	6	7		
339	19/06/2018	11:00	1	23	1	3	1	2	2	7	6	7	7	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	4	5	5	5		
340	19/06/2018	11:15	1	78	1	1	1	2	3	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	3	4	5	5	4	3	3	6	5	5	6	5	5	5	6	4	5	5	5		
341	19/06/2018	11:30	1	65	2	2	1	2	4	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	4	5	6	6	6	5	4	4	6	5			
342	19/06/2018	11:45	2	34	1	3	1	2	1	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	5	4	5	4	5	5	5	4	3	6	6	5	5	7	5	7	5	7	4	3	5	5	



	NIVEL SOCIOECONOMICO	PROCEDENCIA	MOTIVO POR EL QUE ACUDE	69	4	1	2
				70	3	2	2
				71	2	1	2
1	4	1	2	72	3	4	2
2	3	1	2	73	2	1	2
3	3	2	2	74	2	2	2
4	3	2	2	75	3	1	2
5	3	2	2	76	3	3	2
6	4	1	2	77	2	2	2
7	5	2	2	78	3	6	2
8	5	2	2	79	4	1	2
9	4	1	3	80	4	1	2
10	3	1	3	81	3	4	2
11	3	3	3	82	3	1	2
12	3	3	3	83	4	2	3
13	3	3	3	84	4	2	1
14	2	1	3	85	4	2	3
15	3	1	2	86	3	1	3
16	3	3	2	87	3	2	2
17	3	1	2	88	3	2	2
18	2	1	2	89	4	1	2
19	5	1	2	90	3	2	2
20	2	1	2	91	2	2	2
21	3	1	2	92	3	3	2
22	3	1	3	93	2	1	2
23	4	1	3	94	4	1	2
24	3	1	3	95	3	1	1
25	3	1	3	96	2	1	2
26	2	3	3	97	2	1	2
27	3	1	2	98	1	1	2
28	3	2	2	99	3	4	1
29	4	1	2	100	3	1	2
30	3	1	2	101	3	2	2
31	3	1	2	102	1	1	2
32	3	1	2	103	4	2	2
33	3	1	2	104	3	2	2
34	4	2	2	105	2	1	2
35	5	2	2	106	1	1	2
36	3	1	2	107	4	3	2
37	5	2	1	108	3	1	3
38	3	2	2	109	2	1	2
39	2	2	2	110	3	2	2
40	3	1	2	111	3	2	2
41	1	1	2	112	3	2	2
42	2	1	2	113	3	3	2
43	3	1	3	114	3	1	3
44	2	1	3	115	4	2	2
45	3	3	3	116	3	2	2
46	4	3	3	117	2	2	2
47	3	3	3	118	1	1	2
48	2	3	3	119	3	2	2
49	3	2	3	120	3	1	2
50	3	1	2	121	2	2	2
51	4	1	2	122	2	2	2
52	2	1	3	123	2	1	3
53	3	1	2	124	3	1	3
54	4	1	2	125	3	1	3
55	2	2	2	126	3	1	3
56	4	1	2	127	3	1	3
57	3	1	2	128	3	2	2
58	2	1	3	129	4	1	2
59	3	1	3	130	3	1	2
60	3	3	3	131	4	2	2
61	4	2	2	132	3	4	4
62	3	1	2	133	3	5	4
63	4	1	2	134	4	1	4
64	3	1	2	135	3	6	4
65	3	1	2	136	2	2	4
66	3	1	2	137	3	4	4
67	3	2	2	138	3	2	4
68	3	2	2	139	3	2	4

140	3	6	4	211	3	1	1
141	3	6	4	212	3	1	1
142	5	2	2	213	3	1	1
143	4	1	2	214	3	1	2
144	4	2	2	215	2	2	2
145	3	1	2	216	3	1	3
146	3	1	4	217	2	1	3
147	4	1	2	218	3	1	3
148	3	2	1	219	2	1	3
149	3	1	2	220	2	1	3
150	3	2	2	221	1	1	3
151	2	1	2	222	3	1	2
152	3	4	2	223	3	1	3
153	3	1	2	224	3	1	2
154	3	1	3	225	2	2	3
155	3	1	3	226	3	1	2
156	2	1	2	227	3	1	3
157	3	1	2	228	3	1	1
158	3	3	2	229	4	1	1
159	3	2	4	230	3	1	1
160	3	1	2	231	3	2	2
161	2	1	2	232	2	1	2
162	1	1	2	233	4	1	2
163	2	1	2	234	5	2	2
164	4	2	2	235	2	1	2
165	2	1	4	236	3	1	2
166	3	1	4	237	3	1	2
167	3	1	4	238	2	2	2
168	3	2	1	239	3	2	2
169	3	1	4	240	3	2	1
170	3	2	4	241	3	1	1
171	2	1	3	242	3	1	1
172	3	1	3	243	3	1	2
173	3	2	3	244	5	2	1
174	3	1	1	245	3	1	2
175	3	1	4	246	3	1	2
176	3	1	1	247	4	1	1
177	3	2	1	248	3	1	2
178	3	1	3	249	3	1	3
179	3	1	1	250	2	1	2
180	2	1	3	251	3	2	1
181	3	2	1	252	3	2	3
182	2	1	3	253	2	1	2
183	3	2	2	254	3	1	3
184	2	1	2	255	3	2	3
185	3	1	1	256	3	1	3
186	3	2	2	257	3	1	3
187	3	1	2	258	4	2	2
188	3	1	2	259	3	1	2
189	3	1	1	260	4	2	4
190	3	2	2	261	3	1	2
191	3	2	4	262	2	1	1
192	3	1	1	263	2	2	2
193	3	2	2	264	3	1	1
194	3	1	2	265	3	2	1
195	3	2	2	266	3	2	2
196	2	1	2	267	3	2	1
197	3	3	2	268	3	2	4
198	3	1	2	269	3	2	2
199	3	1	1	270	3	1	2
200	3	1	2	271	3	1	1
201	2	1	2	272	3	1	4
202	3	1	2	273	3	1	4
203	3	1	2	274	2	1	3
204	2	1	2	275	4	1	3
205	2	1	2	276	2	1	3
206	3	1	2	277	2	1	3
207	2	1	3	278	4	2	4
208	3	1	2	279	3	2	3
209	3	1	4	280	3	1	2
210	3	1	1	281	4	3	2

282	3	1	1	353	3	1	4
283	4	3	2	354	2	1	1
284	3	1	1	355	2	1	1
285	2	3	2	356	4	2	1
286	3	1	1				
287	2	1	4				
288	4	1	4				
289	3	3	2				
290	3	2	1				
291	3	1	2				
292	3	3	2				
293	2	1	1				
294	3	4	1				
295	3	4	1				
296	2	1	3				
297	3	1	2				
298	3	1	3				
299	3	1	3				
300	2	1	3				
301	2	1	3				
302	2	1	3				
303	2	1	4				
304	2	1	4				
305	3	2	1				
306	2	1	1				
307	4	1	1				
308	3	4	1				
309	3	1	4				
310	4	1	4				
311	3	1	4				
312	2	1	4				
313	3	2	1				
314	2	2	1				
315	3	2	1				
316	2	1	1				
317	2	1	4				
318	2	2	4				
319	2	1	4				
320	2	1	4				
321	3	5	2				
322	2	2	1				
323	4	1	1				
324	2	1	4				
325	3	1	4				
326	3	3	1				
327	2	1	1				
328	3	1	4				
329	2	1	1				
330	3	4	1				
331	4	1	1				
332	3	1	1				
333	3	1	1				
334	2	1	4				
335	3	1	1				
336	3	1	4				
337	3	1	4				
338	3	1	4				
339	2	1	1				
340	5	2	1				
341	3	1	1				
342	3	1	2				
343	3	1	2				
344	4	1	2				
345	2	1	1				
346	3	2	1				
347	2	1	4				
348	3	4	1				
349	3	4	1				
350	2	1	4				
351	2	1	4				
352	2	1	4				

