



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en
paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Perez Ccasa, Maria Elena (ORCID: 0000-0002-6492-6482)

ASESORA:

Mg. Alayo Canales, Cecilia (ORCID: 0000-0003-2753-0709)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de Investigación a mi familia, mis padres y hermano que sin su amor y apoyo incondicional no hubiese sido posible cumplir mis metas que cada día me propongo y a todo el personal de Salud que brinda lo mejor de sí en estos tiempos difíciles de pandemia.

Agradecimiento

A mi Dios, todopoderoso por su infinito amor y bendiciones. Agradezco a mi asesor, por su dedicación, comprensión y esmero hacia cada uno de nosotros sus educandos para obtener nuestro grado de Magister. Agradezco a la Universidad César Vallejo por permitirme seguir desarrollándome profesionalmente con esta Maestría que está a la vanguardia del mundo competitivo laboral.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	41

Índice tablas

Tabla 1. Variable Acceso al servicio	18
Tabla 2. Acceso al servicio de salud según dimensiones	19
Tabla 3. Variable Satisfacción multidimensional	20
Tabla 4. Satisfacción multidimensional según dimensiones	21
Tabla 5. Prueba de normalidad	22
Tabla 6. Correlación entre Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional	23
Tabla 7. Correlación entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional	24
Tabla 8. Correlación entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional	25
Tabla 9. Correlación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional	26
Tabla 10. Correlación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional	27

Índice de figuras

Figura 1. Acceso al servicio de salud	18
Figura 2. Satisfacción multidimensional	20

Resumen

El objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre el Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020. Investigación de enfoque Cuantitativo, Descriptivo, Retrospectivo, Correlacional. La muestra de la investigación está constituida por 379 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Andahuaylas del 2020. La recolección de datos se realizó en base la entrevista personal utilizando un cuestionario validado. Resultados: muestran un nivel de significancia $p=0.000 < \alpha 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de modo que con una probabilidad de error del 0,00% existe relación positiva y moderada entre el Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020. Además, existe relación positiva y moderada entre las dimensiones acceso geográfico, acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional, existe relación positiva y débil entre las dimensiones acceso económico y acceso administrativo organizacional con la satisfacción multidimensional. Conclusión: Existe relación entre el acceso al servicio y la satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

PALABRAS CLAVE: Acceso, Paciente externo, Satisfacción multidimensional.

Abstract

The objective of the study is to determine the relationship between Access to the Health Service and Multidimensional Satisfaction in the outpatient Andahuaylas, 2020 Research with a Quantitative, Descriptive, Retrospective, Correlational approach. The research sample is made up of 382 patients seen in the outpatient service of Hospital Andahuaylas in 2020. Data collection was carried out based on a personal interview using a validated questionnaire. Results: they show a level of significance $p = 0.000 < 0.05$, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, so that with a probability of error of 0.00% there is a positive and moderate relationship between Access to Outpatient Health Service and Multidimensional Satisfaction Andahuaylas, 2020. In addition, there is a positive and moderate relationship between the dimensions of geographic access, socio-cultural access and multidimensional satisfaction, there is a positive and weak relationship between the dimensions of economic access and organizational administrative access with multidimensional satisfaction. Conclusion: There is a relationship between access to the service and Multidimensional satisfaction in the outpatient of Hospital Andahuaylas, 2020.

KEYWORDS: Access, Outpatient, Multidimensional satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El término acceso al servicio de salud es primordial e trascendental en estados que no alcanzaron su pleno desarrollo, como norma en este tipo de países existe deficiencias en recursos humanos, infraestructura y equipamiento lo cual genera un modo de exclusión social al acceso a los servicios de salud, de esta manera, este tipo de acceso es restringido, es así que esta limitante se debe sobre todo al modelo de atención, lo recursos humanos e infraestructura (Dupuy) El acceso se puede conceptualizar en el sentido de que es la facultad de un individuo para tomar contacto con un servicio, cuando lo requiera o necesite. Para ello debe haber dos condiciones: el individuo con necesidad satisface la necesidad por el cual acude al servicio y estos servicios deben brindar el servicio que el individuo requiere (Dupuy) (Landini)

Si bien es cierto la satisfacción del usuario es un término abstracto en su definición básica y en su concepción conceptual, refleja dos elementos de importancia en un servicio que otorga salud, este se relaciona con el nivel cualitativo en el otorgamiento del servicio y la adherencia en los diferentes programas sobre prevención y promoción que el servicio de salud impulsa (Mayorga y co., 2019). La satisfacción podríamos conceptualizarlo como el cumplimiento por parte de un servicio de salud con relaciona las expectativas y percepciones que tiene el usuario relacionados al servicio que se ofrece (MINSA/Ministerio de Salud.) Ya en el siglo pasado se habla de la satisfacción, Oliver, (1980) refiere que la satisfacción es una respuesta positiva generada por el encuentro entre el consumidor y un servicio; Westbrook, (1987) menciona que es una respuesta emocional que se produce como respuesta a una experiencia vivida (M. Dos Santos). Julio Frenk, (1985), expone una conceptualización que distingue de disponibilidad, término que hasta esa fecha era común relacionarlo, el plantea que el concepto de acceso sea enfocado solo al proceso de búsqueda y recepción de atención (Arrivillaga & Borrero, 2016).

Existen investigaciones que comprueban que el acceso al servicio afecta la satisfacción del usuario, donde la satisfacción tiene una relación estrecha con el acceso al servicio, es decir que a mayor acceso las posibilidades de satisfacción son mejores y de la misma manera cuando el acceso es restringido la satisfacción con el servicio otorgado disminuye. Por ejemplo, Campoy (2016) en su estudio de acceso y nivel de satisfacción llega a la conclusión de que existe relación entre ambas variables; Noriega (2018) en su estudio de acceso y satisfacción refiere que existe

una correlación entre el acceso con respecto a la satisfacción siendo el coeficiente de Spearman de 0.675 y al 95% de confianza, Llamosas (2018) en su estudio de acceso y satisfacción de la misma manera evidencia en su estudio la relación directa entre ambas variables. En la época de la industrialización la empresa más se preocupaba por la producción y no por los clientes con el pasar de los años eso fue cambiando hasta que a la fecha las empresas se preocupan más por el cliente y la satisfacción con sus servicios o productos por lo que el empleado debe tener mejor desempeño laboral.

La satisfacción del usuario se puede definir como un juicio de valor de tipo personal y sus reacciones posteriores a los estímulos que observan o distinguen en un servicio de salud. Este juicio de valor es la consecuencia directa entre lo que el usuario esperaba del servicio otorgado y la experiencia de haberla experimentado. Entonces esta concepción la satisfacción será mejor cuando la expectativa sobre la atención que reciba sea mayor que la esperada, en contraste hablaremos de insatisfacción cuando la atención recibida este por debajo de la expectativa (Hernandez P. , 2011)

La satisfacción es una reacción afirmativa que ocurre producto del encuentro entre el usuario y el bien o servicio, se trata de una respuesta emocional que se produce por experiencia de este encuentro. Los estudiosos del área sostienen que la satisfacción como una respuesta emocional que emerge de un juicio de valor de tipo cognitivo, también ello es influenciado por la intención del consumidor y su lealtad (M. Dos Santos). Así mismo en el área de salud y otras existe un aumento en el interés por la satisfacción del usuario y ello es tomado como un elemento de importancia en la medición del nivel de calidad (Mejias y Manrique)

En la modernidad las instituciones de salud necesitan personal con adecuado desempeño laboral para poder lograr la misión institucional, por lo que es tan importante la calidad y calidez humana en la atención al usuario para enfrentar cualquier dificultad en la institución, por lo que en la actualidad el estudio de la satisfacción del usuario ha tomado mucha importancia tanto en la parte pública y privada. Para el sector salud la satisfacción se considera un fenómeno multidimensional es así que la OMS define el otorgar a cada paciente la totalidad de servicios que cuenta el servicio de salud. Existen tres conceptos básicos sobre satisfacción la primera refiere al equipamiento; el segundo refiere al factor humano; el tercero fundamenta en el factor físico o entorno. Este acceso tiene mayor importancia en poblaciones con altos índices de pobreza y abandono, y tiene una

relación inversa con el grado de desarrollo de la población y el acceso, por ello en la realidad de la región Apurímac el acceso es un elemento prioritario para la atención en salud.

Ante lo expuesto se hace evidente que el acceso y la satisfacción son importantes en la atención de salud, sin embargo en Hospital Andahuaylas el acceso está limitado por múltiples razones, pero sobre todo por la distancia y el acceso geográfico sobre todo para los pacientes y usuarios de área rural de los distintos distritos de la provincia, ello constituye un verdadero problema, de la misma manera el acceso es limitado por la sobredemanda de atención, muchas veces los pacientes externos deben madrugar o dormir un día antes para asegurar una atención por el médico especialista lo cual genera largas horas de espera y la incomodidad de esperar durante toda la noche en la calle donde no hay un mínimo de comodidad, y por último y no menos importante es la baja empatía que el personal de salud tiene con el paciente, este desligamiento emocional de los trabajadores son una constante no solo en este hospital sino en todos los centros hospitalarios que están a lo largo de la nación, ello configura pues desde el trato discriminatorio hasta el maltrato que puedan tener los pacientes, todos estos aspectos inciden en la satisfacción de continuar con esta realidad la satisfacción va alcanzar niveles muy bajos y ello va representar con el tiempo que se tenga una imagen no adecuada del centro hospitalario y que genere la desconfianza de la población de los servicios que otorga el Hospital. De continuar esta situación la limitación en el acceso a los servicios de salud va generar la respuesta inmediata de la población, los usuarios y pacientes expresado en la insatisfacción lo cual va generar que la demanda busque alternativas de atención que no necesariamente son los adecuados y por otro lado el empeoramiento de la salud de la población del cual es responsable el nosocomio. Así, ante lo expuesto la investigación responderá a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020?

En relación a la justificación, podríamos establecer que la región Apurímac es una región que tiene altos índices de pobreza y de abandono, con bajos niveles de desarrollo y educación, los servicios de salud no son los adecuados por la falta de infraestructura, equipamiento y recursos humanos, producto de políticas equivocadas, es así que las investigaciones en relación al acceso al servicio de salud no se realizaron para la realidad que se tiene, más aun la mayor parte de

investigaciones se han dado en la región costa con unas pocas excepciones en la sierra, el presente trabajo va medir el nivel del acceso al servicio de salud en la población Apurimeña y con ello podremos identificar el real nivel de este problema que a pesar que es muy importante sobre todo en las dimensiones sociocultural y económico no se le ha dado el interés necesario, ello servirá como una evidencia del nivel del problema que evidencia este problema y por el cual existe cierta resistencia de la misma población hacia los servicios de salud, asimismo este método e instrumentos podrán servir para realizar investigaciones similares en contextos diferentes o profundizar o ampliar la investigación sobre ambas variables. Asimismo esta investigación podrá ser utilizada por los servicios de salud de la región como una información basal y con ella trabajar en la mejora del acceso y las disminución o anulación del acceso, ello contribuirá a la mejora en la atención a la población y como resultado de ello una mejora en la salud pública de los habitantes de la región Apurímac, por ultimo esta investigación se utilizara un método que implica por un lado la medición del acceso que impiden el acceso a los servicios el cual no fue utilizado en esta región, y por otro lado se utilizara la satisfacción multidimensional, que es un instrumento que evalúa la satisfacción en todos los aspectos otorgando sobre todo una cobertura sobre el trato que el personal de salud otorga a la persona.

En relación al objetivo general: determinar la relación que existe entre el acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020 y los objetivos específicos: determinar la relación que existe entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020. Determinar la relación que existe entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020. Determinar la relación entre el acceso al servicio de salud en su dimensión Acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020. Determinar la relación que existe entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Como hipótesis general tenemos existe relación entre el acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales tenemos los siguientes:

Artica (2017) en su trabajo sobre accesibilidad y satisfacción del usuario, trabajo de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra conformada por pacientes con discapacidad de tipo motora. Técnica encuesta e instrumento cuestionario de ambas variables con alfa de Crombach 0.815 y 0.787 respectivamente. Resultados: en relación a la variable Accesibilidad, el 73% represento fue de nivel moderado, 26% con un nivel bajo y el 2% alto; en relación a la variable Satisfacción el 73% fue alto y 28% de nivel moderado. Conclusión: hay relación entre ambas variables y esta relación es de tipo positiva y moderada esto quiere decir que a mayor accesibilidad mayor satisfacción del usuario.

Así mismo, Garcés & Canchingre (2017) en su trabajo de investigación sobre accesibilidad y satisfacción de los usuarios. Estudio descriptivo analítico y de corte transversal. Se utilizó una muestra conformada por 268 usuarios; De los usuarios en estudio se encontró que el 54% tiene una accesibilidad geográfica adecuada; el 64% goza de accesibilidad económica, el 41% de usuarios manifiesta su insatisfacción por desconocer los servicios que oferta; de igual manera, el 58% señaló su insatisfacción con la disponibilidad de turnos. En relación con la atención médica existió una conformidad del 83%, concluyendo que la accesibilidad y sus dimensiones fueron adecuadas en la mayoría de usuarios, mostrando su satisfacción con el servicio otorgado por parte de los profesionales que laboran en el servicio de consulta externa. Por otro lado, Kruse et al (2017) en su trabajo de investigación sobre eficiencia y accesibilidad de centros estatales y privados. Esta revisión sintetiza evidencia de los habitantes alemanes, italianos, británicos, franceses, griegos, austriacos, españoles y portugueses. Una amplia mayoría de estos centros hospitalarios son tan eficientes o más eficientes que los hospitales privados. Los pacientes con antecedentes socioeconómicos más altos tienen un mejor acceso a la provisión de hospitales privados, especialmente en sistemas privados paralelos como el Reino Unido y Grecia. En conclusión, el crecimiento de la oferta hospitalaria privada no parece estar relacionado con mejoras en el desempeño en Europa.

Así mismo, Rizzato, et al (2016) en su trabajo de investigación sobre el acceso a los servicios de salud en la población brasileña por factores sociodemográficos, se usó

la información de una encuesta realizada en 2013. El estudio analizó datos de 205.000 ciudadanos brasileños, estudio transversal realizado en 2013. Resultados: entre las personas que buscaron servicios de salud en las dos semanas anteriores a la encuesta, el 95,3% recibió atención en su primera visita. Los porcentajes fueron mayores en los siguientes grupos: 60 años y más; jefe de hogar con educación terciaria completa; viviendo en regiones Sur y Sureste. Además, el 82,5% de las personas que recibieron atención médica y recetas obtuvieron todos los medicamentos necesarios. Menos de la mitad de la población brasileña visitó al dentista en los 12 meses anteriores a la encuesta. Conclusiones: los habitantes que tienen mayor acceso al servicio de sanidad se encuentran en las regiones del sur y sur este, asimismo que aquellas familias brasileñas cuyo jefe de hogar tiene un mayor nivel de educación también presentan un mayor acceso a los servicios de salud.

Del mismo modo Tummers, (2016) en su trabajo de investigación sobre afrontamiento y desempeño laboral. Estudiamos el efecto de esta estrategia de afrontamiento en el desempeño laboral, según la calificación de sus supervisores. Al estudiar esta relación, podemos probar dos narrativas en el trabajo de primera línea: la narrativa Estado-agente versus la narrativa ciudadano-agente. Usando un estudio de múltiples fuentes de trabajadores sociales en una organización en los Estados Unidos, mostramos que los supervisores brindan calificaciones más altas de desempeño laboral para los burócratas de nivel de calle que dan prioridad a los clientes motivados. Se muestran las implicaciones de este hallazgo y una agenda de investigación futura (Tummers).

Por otro lado, Jersey et al. (2016) en su trabajo de investigación sobre acceso a los servicios de salud y bienestar de los padres, tiene como objetivo evaluar un programa de salud comunitaria basado en el arte urbano (Ngala Nanga Mai; We Dream) que busca mejorar la salud, la educación, el empoderamiento y la conexión de los padres aborígenes mediante la descripción de la asistencia al servicio de salud pediátrica. Se utilizaron métodos mixtos. Los datos cualitativos se recopilaron a través de entrevistas y grupos focales. Los datos demográficos, el uso de los servicios de salud y el estado de salud infantil se extrajeron de las historias clínicas. Entre 2009 y 2012 participaron 92 padres aborígenes. El 93,5% de los participantes habituales contrató a sus hijos al menos una vez con los servicios de salud pediátrica y el 27,1% realizó estudios superiores. Ngala Nanga Mai crea un entorno de conexión social, paternidad

fortalecida, bienestar y empoderamiento materno infantil. Apoya una mayor utilización de los servicios de salud, educación y apoyo, y la detección temprana de problemas de salud infantil tratables. (Jersky, Titmuss y Haswell).

Por otro lado Grajales, Bermúdez & Aristizabal (2015) en su trabajo de investigación sobre acceso y satisfacción, pretende analizar diferencias entre dos regímenes de afiliados a servicios de salud, es una investigación de tipo descriptiva, transversal. Resultados: se evidencia una marcada diferencia en relación a los dos tipos de regímenes contributivo y régimen subsidiado, se encuentra insatisfacción en el 87,8% en relación al régimen contributivo y de 55,9% por parte de los afiliados al régimen subsidiado, con un nivel de diferencia estadísticamente significativo. Conclusión: existen barreras de tipo económica y de tipo administrativa que afectan de manera negativa al acceso en el servicio de salud y la calidad de atención en ambos regímenes contributivo y subsidiado, además se puso en evidencia que se vulnera el derecho a la atención en los servicios de salud de la población.

En relación a los antecedentes nacionales tenemos los siguientes: Noriega (2018) en su trabajo de investigación sobre accesibilidad y satisfacción. Dicho estudio correlacional, transversal no experimental. La población constituida por 173 pacientes adultos mayores. Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, siendo los instrumentos un cuestionario. Conclusión: existe una correlación entre la accesibilidad y la satisfacción del paciente adulto de la tercera edad de una clínica de rehabilitación, este grado de correlación se confirmó y demostró mediante la sustentación de las hipótesis, se tiene un coeficiente de 0,675 y al 95% de confianza, lo cual demuestra una correlación directa entre ambas variables. Todo ello considera que existe una correlación positiva, es decir a una mejor accesibilidad mejor satisfacción del paciente adulto mayor

Llamosas, (2018) en su trabajo de investigación acceso a los servicios y satisfacción. La presente investigación persigue el objetivo de relacionar la variable acceso y satisfacción de pacientes. Estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. Muestra estaba formada por 120 pacientes con discapacidad, muestreo de tipo no probabilístico, instrumento un cuestionario, técnica fue la encuesta. Resultados: existe una relación lineal positiva y significativamente muy alta entre ambas variables, es decir cuanto mejor es el acceso este influye de manera positiva en la satisfacción. Zarate, et al (2018). En su investigación de satisfacción de pacientes externos, objetivo determinar el grado de satisfacción de pacientes internados en el servicio de

medicina interna y cirugía general en un centro hospitalario. Métodos: estudio descriptivo de tipo transversal. Técnica e instrumentos la encuesta por medio de un cuestionario SERVQUAL modificado. Conclusión: ambos servicios obtuvieron una alta calificación en relación a la satisfacción de los pacientes atendidos.

Campoy y col., (2016) en su trabajo de investigación sobre acceso y satisfacción. El objetivo de la presente investigación es analizar el grado de incidencia entre el acceso y el bienestar social. En esta investigación se encuentra diferencias en el acceso en relación al nivel económico que tiene la familia. Pero la desigualdad en el acceso es menor al nivel económico de la familia en cada país. También se halló que el acceso a las familias con mayor nivel económico tiene mejores tasas de acceso, lo que nos hace inferir que el modelo facilita el acceso a los ricos. En relación a los determinantes de satisfacción se encuentra que existe una correlación de tipo positiva entre satisfacción del usuario y la desigualdad de ingresos, asimismo la accesibilidad al servicio de agua afecta de manera positiva la satisfacción, y por último existe relación de tipo negativa entre nivel económico y la satisfacción del usuario.

Para mencionar la definición de la variable acceso al Servicio de Salud, se habla por vez primera en los 70s, aparecen las primeras definiciones de acceso a servicios de salud, donde infieren que existe una dinámica entre el mercado de en relación con la dinámica propia del mercado de servicios, regidos por características y ajustes y balances entre la demanda y oferta. En 1971, Bashshur et al. (1971) propone al acceso como una relación a tres partes entre los servicios médicos, recursos y la población; Donabedian (1973) introduce al acceso un ajuste entre la población y los recursos disponibles, asimismo refiere que es el tipo de recursos para otorgar la atención en salud es un factor que influye entre la eficacia en otorgar el servicio y el consumo final; Tanahashi (1978) refiere una interrelación estrecha entre la población y características específicas de la atención otorgada, donde interviene los aspectos básicos del sistema de salud, como los recursos y capacidad que la población tiene (Arrivillaga y Borrero, Visión comprensiva y crítica de los modelos conceptuales sobre acceso a servicios de salud, 1970-2013) Frenk en 1985, conceptualiza la accesibilidad y estableciendo un sistema de medición, entablando una diferencia con la disponibilidad, además de ello estableció como una contraparte el termino resistencia. Además, establece a la accesibilidad como solo la disponibilidad o presencia del recurso y establece e insinúa que se limite a la búsqueda y recibir atención, según Frenk el acceso de por sí solo como proceso no es suficiente, puesto que por

intermedio del acceso este consienta atención médica, beneficios en salud y mejora en la salud del paciente. (Fuentes, Access to health services: general theoretical considerations, and reflections for Cuba)

El acceso a los servicios de salud desde el punto de vista de necesidad, lo inicia Bradshaw (1972) refiere el concepto de necesidad al acceso, se basa en cuatro dimensiones necesidad sentida, necesidad normativa necesidad expresada y necesidad comparativa, asimismo posterior a ello se habla del acceso desde el enfoque de justicia social y el derecho a la salud, con Braveman y otros (2003) plantean que existe un derecho a la salud que es la base de los servicios de salud y su organización, por lo que estos servicios incluyen absolutamente la atención o provisión de atención en salud. Ruger (2007) refiere a la necesidad de establecer la equidad al acceso de los servicios de salud, tomando este acceso desde la óptica de la ética como punto básico (Arrivillaga & Borrero, 2016).

De la misma manera Frenk distingue que hay fenómenos intermedios según el cual refiere que no es lo mismo hablar de disponibilidad y utilización es decir que el que un servicio este disponible para una persona o grupo de personas ello no implica automáticamente estas personas puedan utilizarlas, es así que entre ambos disponibilidad y utilización pueden existir una serie de varios tipos de dificultades, trabas, escollos o barreras de acceso. Las barreras de acceso podríamos catalogarlas como aquellos componentes que se interponen entre el servicio que está disponible y el usuario, ello va dificultar o limitar el suceso de que el usuario tome contacto con el servicio y por ende reciba atención médica.

De esta manera identifica un grupo de obstáculos, barreras o dificultades para que se produzca la utilización en un servicio disponible, los cuales el autor enumera de la siguiente manera:

Barreras personales. La afirmación de necesidades de servicios de salud y la necesidad de querer o necesitar ayuda médica, ello representa el primer peldaño que debe una persona vencer para lograr el acceso, asimismo es importante las experiencias pasadas y las expectativas que tiene con el servicio de salud. (Fajardo, Gutierrez y García)

Barreras ecológicas: tiene que ver con la situación y ubicación de los servicios de atención en salud, esta ubicación física tendrá consecuencias de tiempo de traslado y distancia con la población asignada o que requiera atención.

Barreras financieras estas barreras están relacionados al poder adquisitivo de la población y el precio que cobra el servicio por la atención.

Barreras organizativas están relacionados al tipo de organización que tiene la institución prestadora de atención en salud, a los recursos que tiene, pero sobre todo a la organización de la atención que recibe desde la entrada un usuario, atención oportuna, diagnóstico oportuno, tratamiento oportuno (Fuentes)

Al referirnos a las dimensiones, se pueden nombrar las categorías que generan controversia, pero que al mismo tiempo aumentan la comprensión del acceso a los servicios, lo cuales son cinco dimensiones: sociodemográfico, económico, geográfico, organizacional y seguridad que a continuación detallamos:

Geográfica se establece como la distancia que existe entre el servicio que otorga o prestan atención de salud y el usuario, la posibilidad real del usuario de recorrer esa distancia desde su vivienda hasta el servicio de salud, entendiéndose la disponibilidad de medios y las vías de comunicación existentes para llegar hasta el servicio de salud.

Económica basada en capacidad de pago o de respuesta financiera que tiene el individuo para solventar los costos asociados a su atención, además de gastos asociados de manera indirecta al servicio otorgado. También está relacionado a los costos que el servicio le da a la atención que brinda al usuario.

Administrativa es el nivel de inconvenientes que el usuario va tener para acceder al servicio producto de la burocracia y el modo de funcionamiento que tiene el mismo para atender a un usuario.

Simbólico-cultural relacionado a las costumbres arraigadas en la población desde tiempos inmemoriales, hábitos de vida e higiene de la población y familia, además de ellos y no menos importante son los contrastes culturales entre el usuario o la población beneficiada y los recursos humanos encargados de conceder el servicio.

Sociodemográfico: es relativo a los indicadores de la población que es beneficiaria, en este caso la edad, sexo, nivel de escolaridad, entre otros.

Seguridad se refiere a la capacidad de acceso sin que ello implique algún tipo de riesgo para el individuo o la población beneficiaria (Sánchez)

Así mismo, la importancia del acceso se basa en la Agenda 2030 que linda sobre el desarrollo sostenible que impulsa la ONU, aprobado en el año 2015 que busca alcanzar la equidad en el planeta con el compromiso de "lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a

servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos” (Meta 3.8).

Es así que la ONU prioriza la necesidad en buscar la disminución de inequidades en la atención de salud, estas son el reflejo de las inequidades que existen en la sociedad y generan dificultades en la calidad de vida de los individuos. ¿Entonces que se requiere para disminuir las inequidades? Uno de los principales elementos es el acceso a la salud que podríamos considerarlo el eje central, lo que implicaría eliminar todas las barreras en especial el relacionado a la barrera financiera, así como una oferta suficiente de servicios de calidad que esté relacionado a las características propias de la población a quien ofrece los servicios de salud (Gutierrez, Heredia y Hernández) Finalmente, la medición del acceso al servicio de salud se basa con un instrumento que consta de un cuestionario Adaptado de Figueroa y Cavalcanti (2014), dividido en cuatro dimensiones, físico geográfica con 4 ítems, administrativa organizacional con 4 ítems, socio cultural con 4 ítems, económica 4 ítems, con una escala de tipo Likert.

Para la variable Satisfacción Multidimensional: la satisfacción es un concepto que tiene múltiples significados, vínculos, relaciones y connotaciones, muchas veces lo relacionan con el nivel que se llena un deseo o necesidad, Otros términos similares serían la de gratificación, compensación y reposición, para el presente estudio tomaremos como definición que la satisfacción del paciente con la atención de salud es una opinión basada en lo subjetivo sobre el servicio recibido que tendría como consecuencia que el usuario planee regresar o se lo recomiende a otra persona. (Jiménez, Vélez y Jiménez). La satisfacción tiene que ver con la calidad de los servicios que deben tener un elevado grado de excelencia profesional, manejo eficiente de los recursos con un exiguo compromiso del paciente ello va generar con el tiempo, el impacto final positivo (Díaz y Yáñez)

se podría afirmar cuando hablamos de un punto de vista objetivo nos centramos en las características externas que indican calidad, mientras que la perspectiva subjetiva tiene que ver con los juicios internos, estos se refieren a la satisfacción (Alfaro, Guzmán y García) entonces calidad y satisfacción están estrechamente relacionados, existen estudios que indican que mensurar la satisfacción es indicador de calidad (Jaramillo, Luna y Flores)

Los diversos conceptos y el efecto de la satisfacción fueron muchas veces examinados con el fin de dar una solución a los problemas organizacionales. Existen

un amplio abanico de variables usados para medir la satisfacción y cada uno de ellos priorizan diferentes factores, pero desde el punto de vista anglosajón u occidental dejando de lado temas como la cultura, el factor humano y otros propios de países con arraigo cultural y con una amplia población multiétnica (Özpehlivan y Acar)

Las dimensiones de la satisfacción multidimensional se basan en tres variables básicas y que incluyen de manera integral casi todos los elementos que conforman la satisfacción del usuario, ello son el avance técnico o la infraestructura tecnológica, por otro lado, el factor de atención por parte de los recursos humanos en el servicio y por último relacionados al entorno físico que permite el acceso rápido de los pacientes y usuarios, se puede mencionar a la dimensión técnica, que evalúa y se mide las características tecnológicas disponibles en el servicio que ofrece la atención es así que el paciente califica o aprecia el nivel de la tecnología disponible para su atención, es decir, computadoras en recepción y consultorio, equipamiento médico para la consulta para la atención especializada y en los servicios de recepción (Jiménez, et al. 2013, pag. 18). También podemos mencionar la dimensión Humana también denominado con anterioridad "Talento humano"; tiene que ver o está relacionado al grado que tiene el personal en relación a su calidad humana, en este se mide la atención del personal administrativo, recepción, atención del personal médico, personal de enfermería y otro personal que forma parte de la institución (Jiménez, et al. 2013, pág. 19). Finalmente podemos mencionar a la dimensión del entorno que implica a un sin número de eventos relacionados al acceso físico al servicio y el cumplimiento de los estándares técnicos relacionados al mismo, desde el aspecto geográfico, ello contempla el acceso, rampas para discapacitados, señalizaciones de vías de escape y otros, sala de espera, nivel de aseo, vigilancia y la limpieza. (Jiménez, et al. 2013, pág.

III. METODOLOGIA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Tipo de investigación básica

Diseño de investigación: Diseño no experimental: transversal descriptivo.
Correlacional

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Acceso al servicio de salud

Acceso: Grado o nivel de dificultad de que un individuo tome contacto con un servicio de salud. (Oscanoa, 2012, pág. 2)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Geográfica: se establece como la distancia que existe entre el servicio que otorga o prestan atención de salud y el usuario, la posibilidad real del usuario de recorrer esa distancia desde su vivienda hasta el servicio de salud, entendiéndose la disponibilidad de medios y las vías de comunicación existentes para llegar hasta el servicio de salud. (Sánchez, 2017, pag. 87)

Dimensión 2

Administrativa-organizacional: es el nivel de inconvenientes que el usuario va tener para acceder al servicio producto de la burocracia y el modo de funcionamiento que tiene el mismo para atender a un usuario. (Sánchez, 2017, pag. 87)

Dimensión 3

Simbólico-cultural: relacionado a las costumbres arraigadas en la población desde tiempos inmemoriales, hábitos de vida e higiene de la población y familia, además de ellos y no menos importante son los contrastes culturales entre el usuario o la población beneficiada y los recursos humanos encargados de la prestación de servicios de salud. (Sánchez, 2017, pag. 87)

Dimensión 4

Económica: basada en capacidad de pago o de respuesta financiera que tiene el individuo para solventar los costos asociados a su atención, además de gastos asociados de manera indirecta al servicio otorgado. También está relacionado a los costos que el servicio le da a la atención que brinda al usuario. (Sánchez, 2017, pag. 87)

Variable: Satisfacción multidimensional

Posibilidad o nivel de lograr llenar o cubrir un deseo o necesidad. (Jiménez, et al. 2013, pág. 2)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Dimensión Técnica: hace referencia a la evaluación y medida de las características tecnológicas disponibles en el servicio que ofrece la atención (Jiménez, et al. 2013, pag. 18)

Dimensión 2

Dimensión Humana: tiene que ver o está relacionado al grado que tiene el personal en relación a su calidad humana, en este se mide la atención del personal administrativo, recepción, atención del personal médico, personal de enfermería y otro personal que forma parte de la institución (Jiménez, et al. 2013, pag. 19)

Dimensión 3

Dimensión del Entorno: que implica a un sin número de eventos relacionados al acceso físico al servicio y el cumplimiento de los estándares técnicos relacionados al mismo, (Jiménez, et al. 2013, pag. 19)

3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

El universo o población estará constituida por 1235 damas y varones con mayoría de edad (18 años) que acuden durante el año 2020 al Hospital Andahuaylas para consulta externa en los consultorios de especialidades.

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el año 2020 en el Hospital Andahuaylas mayor de 18 años menor de 65 años.
- Pacientes que vienen por atención en consultorio externo de todas las especialidades al Hospital Andahuaylas 2020.
- Paciente que acepten y firmen el consentimiento de participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Pacientes que vienen por atención en consultorio externo de la especialidad de psiquiatría al Hospital Andahuaylas 2020.
- Pacientes atendidos en el año 2020 en el Hospital Andahuaylas menor de 18 años.
- Familiares o responsables de pacientes que acompañan al paciente al Hospital Andahuaylas.
- Pacientes que no acepten dar el consentimiento de participar en la investigación.

Muestra

379 pacientes con mayoría de edad (18 años) varones y mujeres atendidos en el servicio de consultorio externo del Hospital Andahuaylas durante el año 2020.

Muestreo

Sera de tipo aleatorio simple en consonancia con el número de la población y el tipo de población.

Unidad de análisis

Paciente mayor de 18 años varón o mujer que son atendidos en el servicio de consultorio externo del Hospital Andahuaylas en el año 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación la técnica que vamos a emplear será la entrevista personal, para lo cual nos serviremos de un instrumento que es el cuestionario validado; para la variable acceso (Crombach de 0.81) consta de 16 ítems, divididos en cuatro grupos para las cuatro dimensiones teniendo cada dimensión cuatro ítems; para la variable satisfacción multidimensional (Crombach de 0.79) consta de 18 ítems,

para dimensión técnica 05 ítems, dimensión humana 05 ítems y dimensión entorno 08 ítems, ambos cuestionarios en la escala de Likert.

3.5. Procedimientos

La recolección de información se iniciará con la solicitud dirigida a la dirección del Hospital Andahuaylas, posterior a su aprobación, un grupo de personas ya entrenadas se acercará al servicio de consultorio externo y procederá hacer las entrevistas usando los cuestionarios siguiendo los criterios de inclusión y exclusión, estos datos conseguidos serán ingresados a un banco de datos, para luego ser procesados.

3.6. Método de análisis de datos

Se usó el programa SPSS 24 para el análisis descriptivo como inferencial.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio no viola la ley contemplada de protección del paciente y cumple escrupulosamente con lo pactado en la Declaración de Helsinki sobre ética en las investigaciones biomédicas. Este trabajo de investigación no involucra algún tipo de riesgo para los participantes. Por este motivo no fue necesario que el comité de ética lo evalué y apruebe. Estas encuestas fueron de tipo voluntario y anónimo para lo cual se informó a los voluntarios sobre los alcances y se le solicitó firmar un consentimiento informado.

Según la norma del Ministerio de salud mediante resolución 8430 de 1993, en investigaciones en personas están deberán estar priorizados la protección de sus derechos, bienestar y su dignidad, este tipo de investigación no se puede realizar previamente en animales u otros sistemas análogos por lo que no se realizó previamente en los mismos, siendo el acceso y satisfacción conceptos abstractos esto solo se podrán obtener teniendo como sujetos de investigación a seres humanos, de la misma manera no han corrido ningún tipo de riesgo a su seguridad en las personas que formaron parte de esta investigación, como también se brindó todas las medidas de seguridad para que no puedan correr riesgos innecesarios, de la misma manera los participantes fueron voluntarios y consintieron espontáneamente para participar de esta investigación, de la misma manera se tiene la aceptación y aprobación de esta investigación de parte de la Dirección del Hospital Andahuaylas, asimismo se

tiene la aprobación del comité de ética en investigación de la Institución del cual formo parte. Asimismo, la presente investigación cumple con los aspectos éticos relacionados al respeto y reconocimiento de los autores de los diferentes conceptos, definiciones, instrumentos, métodos y demás logros producto de su investigación, como también a la utilización adecuada de los datos y su procesamiento de acuerdo a estándares establecidos, y por último la presente investigación reproduce fielmente lo indicado en las entrevistas personales a los pacientes con respecto a la variable acceso y satisfacción multidimensional con lo cual los resultados obtenidos en la presente investigación son la fiel expresión de lo recolectado en el trabajo de campo que se realizó en la muestra producto de esta investigación.

IV. RESULTADOS

Se presenta los resultados obtenidos tras el procesamiento de datos estadísticos recogidos mediante la aplicación del instrumento “cuestionario” el cual fue validado por los expertos.

Los resultados serán representados en tablas y gráficos para una mejor comprensión de los mismos.

4.1 Resultados Descriptivo

Tabla 1. Variable Acceso al servicio

Acceso al servicio	N	%
Alto Acceso	32	8,4
Regular Acceso	338	88,5
Bajo Acceso	12	3,1
Total	100	100

Fuente: Datos procesados de la encuesta

Elaboración: Propia

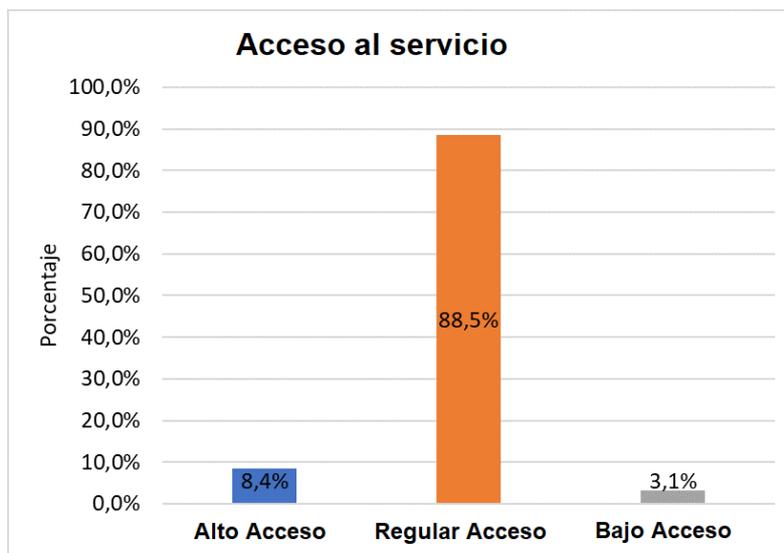


Figura 1. Acceso al servicio de salud

En la tabla y figura 1 se puede demostrar en la variable acceso al servicio de salud el nivel más frecuente es medio en un 88.5%, bajo con un 8.4% y bajo con un 3.1%.

Tabla 2. Acceso al servicio de salud según dimensiones

Dimensiones	Alto Acceso		Regular Acceso		Bajo Acceso		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	
Acceso	196	51,3	168	44,0	18	4,7	100
Administrativo							
Acceso	48	12,6	319	83,5	15	3,9	100
Sociocultural							
Acceso	108	28,3	257	67,3	17	4,5	100
Geográfico							
Acceso	152	39,8	213	55,8	17	4,5	
Económico							

Fuente: Datos procesados de la encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 2 se puede evidenciar que en la dimensión acceso administrativo el nivel más frecuente es el alto acceso con 51,3% y el menos frecuente es el bajo acceso con 4,7%, en la dimensión acceso sociocultural la más frecuente es el acceso regular con 83,5% y el menos frecuente es el bajo acceso con 3,9%, en la dimensión acceso geográfico el más frecuente es el acceso regular con 67,3 % y el menos frecuente es el bajo acceso con 4,5%, en la dimensión de acceso económico el más frecuente es el regular acceso con un 55,8% y el menos frecuente es el bajo acceso con 4,5%

Tabla 3. Variable Satisfacción multidimensional

Compromiso organizacional	N	%
Insatisfacción	47	12,3
Satisfacción Mediana	314	82,2
Alta Satisfacción	21	5,5
Total	100	100

Fuente: Datos procesados de la encuesta

Elaboración: Propia

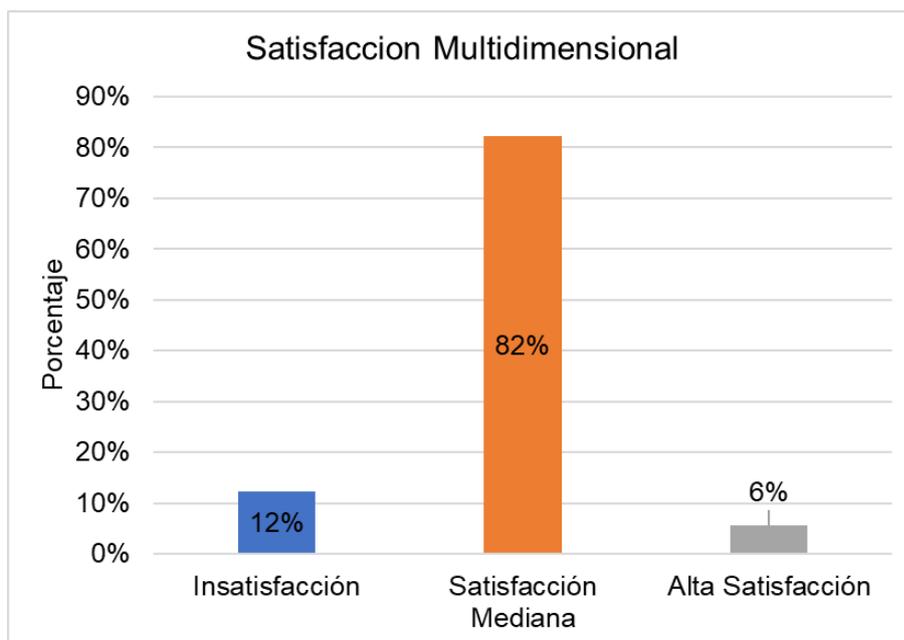


Figura 2. Satisfacción multidimensional

En la tabla y figura 3 se puede comprobar en la variable Compromiso organizacional es más frecuente en el nivel medio con un 68%, seguido de bajo compromiso con un 29% y alto compromiso con un 3%.

Tabla 4. Satisfacción multidimensional según dimensiones

Dimensiones	Insatisfacción		Satisfacción mediana		Alta Satisfacción		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	
Técnica	53	13,9	304	79,6	25	6,5	100
Relaciones Interpersonales	52	13,6	307	80,4	23	6,0	100
Entorno e instalaciones	53	13,9	305	79,8	24	6,3	100

En la tabla 4 se puede evidenciar que en la dimensión Técnica el nivel más frecuente es la satisfacción mediana con 79,6% y el más bajo es la insatisfacción con 13,9%, dimensión relaciones interpersonales el nivel más frecuente es la satisfacción mediana con 80,4% y el más bajo es la insatisfacción con 13,6%, dimensión entorno e instalaciones el nivel más frecuente es la satisfacción mediana con 79,8% y el más bajo es la insatisfacción con 13,9%.

Resultado Inferencial

Para conocer la normalidad de los datos se dispone de las pruebas Kolmogorov-Smirnov con la modificación de Lilliefors y la prueba de Shapiro-Wilks. En este caso se va utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la modificación de Lilliefors puesto que se trata de una muestra mayor de 50 por lo que corresponde realizar esta prueba de acuerdo a las recomendaciones estadísticas.

Tabla 5. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Grados de libertad	Significancia
Acceso al servicio	,478	382	,000
Satisfacción multidimensional	,442	382	,000

- Valor de P= 0,00
- Con una probabilidad de error del 0,05% la variable Acceso al servicio es diferente a la distribución normal.
- Decisión

Las variables acceso al servicio y satisfacción multidimensional no tiene distribución normal, el cual nos indica que se tiene que utilizar procesos estadísticos no paramétricos, tanto para establecer la relación de las variables. Lo que nos indica que el estadístico de prueba para la correlación debe hacerse en base a una prueba no paramétrica

Hipótesis general

Entendiendo que las variables son numéricas, y la distribución no es normal se precisa de la prueba estadística Rho de Spearman para conocer el nivel de relación que existe.

Ho: No Existe relación entre el Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Ha: Existe relación entre Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Tabla 6. *Correlación entre Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional*

		Satisfacción multidimensional	
Rho de Spearman	Acceso	Coefficiente de correlación	,552**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	382

Como la rho= ,552** y el p valor es 0.000 es decir $\alpha = 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación positiva y moderada entre el acceso al servicio de salud y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, es decir a mayor acceso mayor satisfacción multidimensional.

Hipótesis específicas 1

Ho: No existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Ha: Existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Tabla 7. *Correlación entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional*

		Satisfacción multidimensional	
Rho de Spearman	Acceso Geográfico	Coefficiente de correlación	,501**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	382

Como la rho= ,501** y el p valor es 0.000 es decir $\alpha = 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación positiva y moderada entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, es decir a mayor acceso geográfico mayor satisfacción multidimensional.

Hipótesis específicas 2

Ho: No existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Ha: Existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Tabla 8. *Correlación entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional*

		Satisfacción multidimensional	
Rho de Spearman	Acceso Administrativo	Coefficiente de correlación	,249**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	382

Como la rho= ,249** y el p valor es 0.000 es decir $< \alpha = 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación positiva y débil entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, es decir a mayor acceso administrativo mayor satisfacción multidimensional

Hipótesis específicas 3

Ho: No existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Ha: Existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Tabla 9. *Correlación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional*

		Satisfacción multidimensional	
Rho de Spearman	Acceso Sociocultural	Coeficiente de correlación	,524**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	382

Como la rho= ,524** y el p valor es 0.000 es decir $\alpha = 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación positiva y moderada entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, es decir a mayor acceso socio cultural mayor satisfacción multidimensional

Hipótesis específicas 4

Ho: No existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Ha: Existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Tabla 10. *Correlación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional*

		Satisfacción Multidimensional	
Rho de Spearman	Acceso Económico	Coeficiente de correlación	,283**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	382

Como la rho= ,283** y el p valor es 0.000 es decir $\alpha = 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación positiva y débil entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, es decir a mayor acceso económico mayor satisfacción multidimensional

V. DISCUSIÓN

La presente investigación encontró que las hipótesis formuladas pasaron diferentes llaves de verificación para ser contrastados y validados por criterios y formulas científicamente aprobadas, de esta manera la hipótesis general y específicas fueron mensuradas por la prueba de confiabilidad de alfa de Crombach de 0,81 para la variable satisfacción multidimensional y de 0,79 para la variable acceso a los servicios lo cual representa un nivel aceptable, de la misma manera se estableció que ambas variables eran no paramétricas a las prueba de Kolmogorov, por lo que se toma la decisión de realizar la prueba de hipótesis con la prueba Rho de Sperman.

Con la prueba de hipótesis general mediante la prueba de Rho de Sperman se establece que con una probabilidad de error del 0,0% Existe una relación entre el Acceso al servicio y satisfacción multidimensional en el paciente externo, Hospital Andahuaylas, 2020, siendo que el valor $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna, de la misma manera el valor $r = 0,552$ por lo que se puede afirmar esta relación es de tipo positiva y moderada, en este mismo sentido, otros trabajos de investigación nacionales encuentran la misma relación entre ambas variables, es así que Llamosas (2018) encuentra un valor de sig. = .000 < $\alpha = 0.05$, ($r = 0.958$), es decir existe relación entre el acceso y la satisfacción, siendo esta positiva y muy alta que difiere del presente que es positiva y moderada, en este sentido Noriega (2018) encuentra un valor de sig = .000 < $\alpha = 0.05$, con un coeficiente de Spearman de 0,675 existe relación positiva y moderada entre la accesibilidad y la satisfacción del siendo esta positiva y moderada que coincide con el resultado encontrado, Artica (2017) encuentra una relación entre el acceso y la satisfacción esta es de tipo positiva y significativa, de

esta manera la relación entre acceso y satisfacción tiene un correlación positiva y moderada-alta entre ambas variables.

Con la prueba de hipótesis específica 1 mediante la prueba de Rho de Spearman se establece una $\rho = -0,501$ y el p valor es $0.000 < \alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación positiva y moderada entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, este resultado es similar al hallado por Noriega (2018) donde encuentra un coeficiente de Spearman de 0.534 se comprueba que existe relación positiva y moderada entre la accesibilidad físico geográfico y la satisfacción del paciente esta es de tipo positiva y moderada, en este sentido habría que indicar que la realidad de acceso físico geográfico es diferente entre el medio rural y el medio urbano, puesto que en el medio rural el acceso es generalmente limitado, deficiente o malo, puesto que el paciente para tomar contacto con el servicio de salud debe trasladarse a una distancia que en promedio es alta de varios kilómetros de distancia puesto que la población rural está repartida en grandes extensiones de territorio y normalmente el servicio de salud tiene buen acceso geográfico para una pequeña proporción de esta población, estos dos trabajos refieren el acceso en un medio urbano, por lo que para profundizar el estudio este debe ser realizado en un medio rural con exclusividad, el cual podrá otorgarnos una visión diferente sobre el acceso geográfico en el medio rural que representa el 46% de la población en la región de Apurímac.

Con la prueba de hipótesis específica 2 mediante la prueba de Rho de Spearman se establece una $\rho = -0,249$ y el p valor es 0.000 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, de esta manera concluimos que existe relación positiva y significativa débil entre el acceso al servicio en su dimensión acceso administrativo

organizacional y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, este resultado es similar al hallado por Noriega (2018) donde encuentra un coeficiente de Spearman de 0,620 se comprueba que existe relación positiva y moderada entre la accesibilidad administrativo organizacional y la satisfacción del paciente, siendo esta una relación de tipo positiva y moderada, el acceso administrativo organizacional refiere como el usuario o paciente puede acceder al servicio desde el primer contacto con el servicio y lo que requiere para ser atendido, también nos indica el protocolo o la guía de atención que tiene cada usuario, en este sentido la revisión bibliográfica aporta una similitud a lo hallado en relación a la presente dimensión de acceso administrativo organizacional, aunque el resultado es similar el presente trabajo indica una relación significativamente débil.

Con la prueba de hipótesis específica 3 mediante la prueba de Rho de Spearman se establece una $\rho = 0.524$ y p valor es 0.000 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación positiva y moderada entre el acceso al servicio en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, este hallazgo es similar con el estudio de Noriega (2018) donde se encuentra un valor Sig. resultó ser 0.000 y un coeficiente de Spearman de 0,613 se comprueba que existe relación positiva y moderada entre la accesibilidad socio cultural y la satisfacción del paciente adulto, esta relación es de tipo positiva moderada, los servicios de salud deben adecuarse a la cultura y sus costumbres de la región, ello es imprescindible para ser socioculturalmente aceptados por los usuarios y pacientes que acuden al servicio de salud.

Con la prueba de hipótesis específica 4 mediante la prueba de Rho de Spearman se establece una $\rho = 0,283$ y p valor es 0.000 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación positiva y significativa débil entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020, Noriega (2018) encuentra un valor Sig. de 0.000 y un coeficiente de Spearman de 0,558 se comprueba que existe relación positiva y moderada entre la accesibilidad económica y la satisfacción del paciente, siendo una relación de tipo positiva y moderada, en su estudio de acceso y satisfacción Zapata & Aristizabal(2015) encuentra diferencias entre el régimen contributivo (88%) y el subsidiado (56%) donde la satisfacción es mayor cuanto menor es el gasto económico del usuario en este caso en la población subsidiada, de la misma manera Campoy & Parada (2016) encuentra una correlación positiva entre la desigualdad de ingresos y la satisfacción del usuario, lo cual reafirma lo hallado por la presente investigación donde existe una relación entre el acceso económico y la satisfacción del paciente, en los países subdesarrollados o en vías de desarrollo es característica el escaso desarrollo de la población, con altos índices de pobreza y de necesidades insatisfechas, el acceso económico de la población es limitado o deficiente, ello genera muchas veces que la población no puede acceder a un servicio pagado puesto que ello afectaría la economía familiar, por lo que para evitar estos gastos las familias evitan estos servicios y utilizan otros servicios alternos como la medicina tradicional que muchas veces no es suficiente para recuperar al paciente.

Todos los resultados hallados establecen que existe una relación entre el acceso al servicio y la satisfacción multidimensional, la literatura revisada en el marco teórico y en los antecedentes establecen un nexo entre ambas variables, de esta manera

podemos inferir que el estudio reafirma y coincide con otras investigaciones realizadas y de la misma manera coincide con lo publicado por los autores revisados en el marco teórico.

Entonces el acceso es un elemento no solo importante en la satisfacción del paciente, sino que también contribuye a la mejora en el servicio y es parte sustancial e importante de la calidad de servicios otorgados, pero también los accesos a los servicios de salud en países subdesarrollados son de vital importancia y es uno de los principales indicadores que marcan la calidad de servicio que se otorga a la población usuaria. En atención a la importancia del acceso en los servicios otorgados en países en vías de desarrollo, se podría inferir de acuerdo a la literatura revisada que el interés y la importancia se basa en que casi siempre el servicio que el estado otorga en salud generalmente es el único en la región, es decir que no existe ofertas de servicios de salud de otro tipo, y que si este acceso está restringido la población estará condenada a no recibir el servicio que requiere, de ahí la importancia y el interés del acceso a los servicios de salud en países en vías de desarrollo como es el caso del Perú. Entonces la satisfacción será un elemento influenciado por el acceso, pero también en muchas regiones del país el acceso tendrá un significado mucho más importante y preocupante, puesto que según lo revisado en la literatura y de acuerdo al conocimiento de la realidad de las diferentes regiones del país podríamos inferir que sería la diferencia entre la enfermedad y la salud o incluso la diferencia entre la muerte y la vida.

VI. CONCLUSIONES.

Primero: de acuerdo al Objetivo General, se concluye que con una probabilidad de error del 0,000% es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que existe relación positiva y moderada entre el Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Segundo: de acuerdo al objetivo específico 1, se concluye que con una probabilidad de error del 0,0% es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que existe relación positiva y moderada entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Tercero: de acuerdo al objetivo específico 2, se concluye que con una probabilidad de error del 0,1% es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que existe relación positiva y significativa débil entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Cuarto: de acuerdo al objetivo específico 3, se concluye que con una probabilidad de error del 0,000% es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta alterna, es decir que existe relación positiva y moderada entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

Quinto: de acuerdo al objetivo específico 4, se concluye que con una probabilidad de error del 0,000% es decir menor al $\alpha= 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta alterna, es decir que existe relación positiva y significativa débil entre el acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: De acuerdo al resultado hallado el acceso geográfico es importante por lo que los servicios deben buscar ampliar el horario de atención puesto que no se podrá resolver el acceso geográfico, pero si el tiempo de disponibilidad que tiene el servicio para “esperar” al paciente.

Segundo: Establecer normas y protocolos de atención para facilitar el servicio a los usuarios, estos deberán ser cada vez más simples y menos documentada para que la población al final solo pueda ser atendida con su simple presencia.

Tercero: Los servicios de salud deben adecuarse culturalmente a la realidad de la población, el uso del idioma debe estar alienado al que se usa en la región, en este caso el quechua, la interculturalidad en los servicios de salud son esenciales para la aceptación de los servicios sobre todo en las zonas rurales y sub urbanas.

Cuarto: la atención debe llegar a un costo ese debe ser el objetivo, ello va contribuir de manera importante en el acceso económico y si no puede ser gratuito debe ser subsidiado, de la misma manera el trabajo de servicio social debe ser más dinámico y prioritario, acompañando a los usuarios estableciendo sus necesidades y otorgando soluciones a sus necesidades

REFERENCIAS

- Alfaro, J, y otros. «Psychometric Properties of the Brief Multidimensional Students' Life Satisfaction Scale (BMSLSS) in Chilean Students (10 – 12 years old).» Univ. Psychol. 14.01 (2015): 29-42.
- Arrivillaga, M y Y Borrero. «Visión comprensiva y crítica de los modelos conceptuales sobre acceso a servicios de salud, 1970-2013.» Cad. Saúde Pública 32.05 (2016): 1-15.
- Arrivillaga, M y YE Borrero. «Visión comprensiva y crítica de los modelos conceptuales sobre acceso a servicios de salud, 1970-2013.» Cad. Saúde Pública (2016): 1-15.
- Artica, G. (2017). Accesibilidad y satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de medicina de rehabilitación del hospital nacional Dos de Mayo, Lima-2016. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14251/Artica_A_GCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bautista, LM. «calidad en salud un concepto histórico vigente.» Ciencia y Cuidado (2016): 5-8.
- Camac, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima, 2017.* [Tesis Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Campoy, D y C Parada. «Desigualdad en el Acceso a los Servicios Públicos y.» CEDLAS 193 (2016): 1-37.
- Cayuela, PS. Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. [Universidad de Murcia]. [Tesis]. Murcia, 2019.
- Chiavenato. Administración de Recursos Humanos. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, 2002.
- Diaz, J y Y Yáñez. «Level of multidimensional satisfaction in patients assisted in a maxillofacial surgery service. » MEDISAN 21.02 (2017): 179-185. <<https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2017/mds172g.pdf>>.
- Dos Santos, MA. «Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén.» Revista de la Educación Superior (2016): 79-95.

- Dos Santos, Manuel. «Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén.» Resu (2016): 79-95.
- Dupuy, J. Acceso a los servicios de salud en Bolivia. Ed. DUPUY Julien Roger. Primera edición. La Paz, 2011.
- Fajardo, G, J Gutiérrez y S García. «Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud.» salud pública de México 57.02 (2015): 180-186. <<http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v57n2/v57n2a14.pdf>>.
- Fuentes, S. «Access to health services: general theoretical considerations, and reflections for Cuba. » Revista Cubana de Salud Pública 43.02 (2017): 272-286. <<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n2/spu12217.pdf>>.— «El acceso a los servicios de salud: consideraciones teóricas generales y reflexiones para Cuba.» Revista Cubana de Salud Pública (2017): 272-286. <<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n2/spu12217.pdf>>.
- Garcés, B y J Canchingre. (2017) *Accesibilidad a los servicios de salud y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Universitario de Motupe. Universidad Nacional de Loja*. [Tesis de Maestría]. Universidad de Loja, 2017. <<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19499>>.
- Grajales, C, Y Zapata y JC Ariztizabal. «Acceso y satisfacción con servicios curativos: análisis de casos en afiliados al régimen contributivo y afiliados al régimen subsidiado.» Rev. Gerenc. Polit. Salud (2015): 155-178.
- Gutiérrez, J, y otros. «Desigualdades en el acceso a servicios, Desigualdades en el acceso a servicios, de la brecha en salud.» salud pública de México 61.06 (2019): 726-733.
- Hermida, D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2. Cuenca. 2014. [Tesis de Posgrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional.
- Hernández, A, y otros. «External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. » Rev Perú Med Exp Salud Publica 36.04 (2020). <<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515>>.
- Hernández, P. «La importancia de la satisfacción del usuario.» Documentación de las Ciencias de la Información 34 (2011): 349-368.

- Hernández, R, C Fernández y M. Baptista. Metodología de la Investigación. Ed. MA: Toledo. 6ta Edición. México DF: Mc Graw Hill Education, 2014.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. [Tesis Maestría]. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Jaramillo, B, y otros. «Satisfaction of hospitalized users in an IMSS hospital in Ciudad Juárez, Chihuahua. » *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 28.01 (2020): 15-24. <<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201c.pdf>>.
- Jersky, M, y otros. «Improving health service access and wellbeing of young Aboriginal parents in an urban setting: mixed methods evaluation of an arts-based program. » *Australian and New Zealand Journal of Public Health* 40.01 (2016): 115-121.
- Jiménez, N, C Vélez y W Jiménez. «Multidimensional satisfaction index. A proposal to evaluate satisfaction in health services from the user's view. » *Acta Odontológica Colombiana* 03.01 (2013): 15-29. <<https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/39076>>.
- Kruse, F, y otros. «Do private hospitals outperform public hospitals regarding efficiency, accessibility, and quality of care in the European Union? A literature review.» *WILEY* 33 (2017): 434-453.
- Landini, F. «Hacia un marco conceptual para repensar la accesibilidad cultural.» *Cad. Saúde Pública* 30.2 (2014).
- Llamosas, M. (2018). *Acceso a los servicios de salud y satisfacción de las personas con discapacidad atendidas en el Hospital San José del Callao, Perú – 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Maggi, EA. (2015) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis Maestría]. Universidad Católica de Guayaquil.
- Mayorga, LE, y otros. «Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería.» *Revista de la Universidad Industrial de Santander*. 51.03 (2019).
- Mejias, A. y Sergey M. «Dimensiones de la Satisfacción de Clientes Bancarios Universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores.» *Ingeniería Industrial* (2011): 43-47.

- Minaya, E. (2018) *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral*. [Tesis maestría] Universidad Cesar Vallejo.
- MINSA/Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011. Ed. Ministerio de Salud. Lima: Imprenta MINSA, 2012.
- Noriega, A. (2018) *Accesibilidad y satisfacción del paciente adulto mayor en el departamento de medicina física y rehabilitación de la clínica municipal de Santa Anita, 2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Ortiz, Ch. (2018) *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. [Tesis Maestría] Universidad Cesar Vallejo.
- Oscanoa, T. «Acceso y usabilidad de medicamentos: propuesta para una definición operacional.» *Rev. Perú. med. exp. salud publica* 29.01 (2012): 119-26. <<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n1/a18v29n1.pdf>>.
- Özpehlivan, M y A Acar. «Development and validation of a multidimensional job satisfaction scale in different cultures. » *Cogent Social Sciences* 02.01 (2016).
- Peña, M y N Durán. «Organizational justice, work performance and disability.» *Revista Colombiana de Ciencias Sociales* (2016): 201-222.
- Pérez, M, y otros. *Manual de citas y referencias bibliográficas*. Bogotá: Ediciones Uniandes, 2015.
- Ponce, M y M Pasco. *Guía de Investigación - Gestión -*. Lima, 2015.
- Rizzato, S, y otros. «Use of and access to health services in.» *Revista de Saúde Pública* (2016): 1-10.
- Salazar, Wilfrido y Mario Cabrera. «Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador.» *Industrial Data* (2016): 13-20.
- Sánchez, D. «Accessibility to health services: theoretical debate on determinants and implications in the public health policy. » *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 55.01 (2017): 82-89. <http://revistamedica.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_medica/article/view/1135/1754>.

- Torres, Jaime y Ignacio Luna. «Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF.» *Contaduría y Administración* (2017): 1270-1293.
- Tummers, L. «The Relationship Between Coping and Job Performance. » *Journal of Public Administration Research And Theory* 27.01 (2016): 150-162.
- Velarde, C. y Medina D. (2017) *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. [Tesis Licenciatura]. Universidad Peruana Unión.
- Ynoub, R. *El proyecto y la metodología de la investigación*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina, 2011.
- Zarate, M; Luna, C; Negron, J; Correa, L; «level of satisfaction of external users hospitalized in a national police hospital. » *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 18.02 (2018): 43-50.

A NEXOS

Anexo 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Acceso al servicio de salud

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Acceso geográfico	Distancia Transporte	1,2,3,4	Alta Barrera de acceso al servicio
Acceso administrativo organizacional	Atención Tiempo	5,6,7,8	16-27 Media Barrera de acceso al servicio
Acceso sociocultural	Percepción del trato	9,10,11,12	28-53 Baja Barrera de acceso al servicio
Acceso económico	Grado de traslado Deja de percibir	13,14,15,16	54-80

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción multidimensional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Técnica	Computadores recepción y consultorios Instrumentos médicos de consulta Consulta con especialistas Servicio de recepción	1-5	> 70% de puntaje conseguido satisfacción global aceptable
Talento Humano	Personal administrativo, recepción, médico, Enfermería, Personal general de la institución	6-10	
Entorno e Instalaciones	Acceso, Rampas Discapacitados, Señalización, Salas de espera, Aseo, Vigilancia, Limpieza	13-20	

Anexo 4

Encuesta de Satisfacción multidimensional

A través de esta encuesta queremos conocer algunos datos importantes para el estudio de la satisfacción multidimensional en pacientes externos Hospital Andahuaylas. Para lo cual se requiere que conteste las preguntas a continuación de forma honesta y clara.

DIMENSIÓN TÉCNICA

1. En la recepción donde fue atendido disponían de computadores
 - A. Si y estaban funcionando bien
 - B. Había que esperar por que “no había línea” o estaban fallando
 - C. Me parecen que eran insuficientes por su número o capacidad
 - D. No había
2. En el consultorio donde fue atendido disponían de computadores
 - A. Si y estaban funcionando bien
 - B. Había que esperar por que “no había línea” o estaban fallando
 - C. Me parece que eran insuficientes por su número o capacidad
 - D. No había
3. El médico que lo atendió dispone de instrumentos adecuados para poder evaluar su estado de salud
 - A. Si tenía en su consultorio todos los aparatos e instrumentos adecuados para la revisión que me realizó
 - B. Tenía instrumentos y aparatos que me parecieron insuficientes Índice de satisfacción multidimensional
 - C. No pudo hacer algunos procedimientos en el mismo consultorio y me remitió a otro lugar
4. La consultas con especialistas
 - A. Se encuentran disponibles en el sitio y las citas se consiguen a menos de 7 días
 - B. Se encuentran disponibles en el sitio y las citas se consiguen entre 7 y 15 días
 - C. Se encuentran disponibles en el sitio y las citas se consiguen en más de 20 días
 - D. No existen en el sitio y tuve que ser remitido a otro lugar
5. El servicio en la recepción le pareció
 - A. Excelente
 - B. Bueno
 - C. Regular
 - D. Malo

DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO

1. Personal administrativo que lo atendió
 - A. Lo atendieron amablemente y le dedicaron el tiempo suficiente para resolverle sus inquietudes
 - B. Lo atendieron con amabilidad y no le dedicaron tiempo suficiente
 - C. No lo atendieron con amabilidad y el tiempo que le dedicaron fue suficiente
 - D. No lo atendieron amablemente y el tiempo fue insuficiente
2. Personal de recepción que lo atendió
 - A. Lo atendieron amablemente y le dedicaron el tiempo suficiente para resolverle sus inquietudes
 - B. Lo atendieron con amabilidad y no le dedicaron tiempo suficiente
 - C. No lo atendieron con amabilidad y el tiempo que le dedicaron fue suficiente
 - D. No lo atendieron amablemente y el tiempo fue insuficiente
3. El personal médico que lo atendió

- A. Lo atendieron amablemente y le dedicaron el tiempo suficiente para resolverle sus inquietudes
 - B. Lo atendieron con amabilidad y no le dedicaron tiempo suficiente
 - C. No lo atendieron con amabilidad y el tiempo que le dedicaron fue suficiente
 - D. No lo atendieron amablemente y el tiempo fue insuficiente
4. El personal de enfermería que lo atendió
- A. Lo atendieron amablemente y le dedicaron el tiempo suficiente para resolverle sus inquietudes
 - B. Lo atendieron con amabilidad y no le dedicaron tiempo suficiente
 - C. No lo atendieron con amabilidad y el tiempo que le dedicaron fue suficiente
 - D. No lo atendieron amablemente y el tiempo fue insuficiente
5. Usted siente que le resolvieron el problema por el cual asistió a la EPS
- A. Si lo resolvieron inmediatamente
 - B. Si lo resolvieron y tuvo que esperar poco tiempo
 - C. Si lo resolvieron y tuvo que esperar mucho tiempo
 - D. No lo resolvieron

DIMENSIÓN DEL ENTORNO E INSTALACIONES

De acuerdo a su criterio, responda a las siguientes preguntas SI o NO.

	SI	NO
El sitio es de fácil acceso		
El sitio cuenta con parqueadero y aéreas de estacionamiento		
El sitio cuenta con rampas para sillas de ruedas y camillas		
El sitio cuenta con señalización adecuada		
El sitio cuenta con salas de espera confortables		
El sitio cuenta con personal de aseo		
El sitio cuenta con personal de vigilancia		
El sitio se encuentra aseado y agradable		

Cuestionario de Acceso del servicio de salud.

Instrucciones: Estimado paciente nos dirigimos a usted para solicitarle unos minutos de su tiempo para la aplicación del siguiente cuestionario. Este es de carácter confidencial. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una (x) la alternativa que usted estime conveniente.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

1	¿Considera usted adecuada la distancia existente entre su domicilio y el Hospital Andahuaylas?	1	2	3	4	5
2	¿Le es fácil llegar desde su domicilio al Hospital Andahuaylas?	1	2	3	4	5
3	¿Le es fácil encontrar transporte público para llegar al Hospital Andahuaylas cuando va a su cita?	1	2	3	4	5
4	Cuando realiza los trámites para ser atendido en al Hospital Andahuaylas ¿le es fácil movilizarse desde allí a otros lugares?	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que los trámites administrativos para ser atendido fueron sencillos?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la atención que recibe en el consultorio externo del Hospital Andahuaylas es rápida?	1	2	3	4	5
7	¿El tiempo de espera para obtener esta cita le pareció adecuado?	1	2	3	4	5
8	¿El tiempo que esperó entre la fecha que le dieron la cita hasta el día de la atención fue aceptable?	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
9	¿El trato del personal del consultorio externo del Hospital Andahuaylas es amable y respetuoso?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que el profesional del consultorio externo del Hospital Andahuaylas tiene un trato ético y profesional?	1	2	3	4	5
11	¿Le transmite confianza y seguridad el profesional que del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que el profesional que le atiende del consultorio externo del Hospital Andahuaylas tiene credibilidad?	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que el gasto que le ocasiona el acudir a la atención al consultorio externo del Hospital Andahuaylas es aceptable?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted adecuado el costo de la consulta del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	1	2	3	4	5
15	¿Puede costear los gastos para acudir a la consulta y tratamiento del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	1	2	3	4	5
16	¿Usted y/o acompañante no tiene que dejar de trabajar para asistir a la consulta externa del Hospital Andahuaylas?	1	2	3	4	5

Anexo 5

Calculo de Tamaño Muestral

Para una población de 1235 pacientes atendidos en el servicio de consultorio externo del Hospital Andahuaylas, 2020 se utilizará el siguiente algoritmo para la estimación del tamaño de muestra:

n = Tamaño de la muestra

y^2 = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia.

q = Probabilidad de NO ocurrencia.

E = Error admisible

Fórmula:

$$n = \frac{y^2 \times p \times q \times N}{E^2(N-1) + y^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 1235 \times 0,5 \times 0,5}{(1235-1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1186.094}{4.0479}$$

$$n = 379$$

Con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95% la muestra es de 379 pacientes atendidos en el servicio de consultorio externo del Hospital Andahuaylas, 2020.

Anexo 6

Validación de los Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN MULTIDIMENSIONAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 DIMENSIÓN TÉCNICA								
	1. En la recepción donde fue atendido disponían de computadores	✓		✓		✓		
	2. En el consultorio donde fue atendido disponían de computadores	✓		✓		✓		
	3. El médico que lo atendió dispone de instrumentos adecuados para poder evaluar su estado de salud	✓		✓		✓		
	4. La consultas con especialistas	✓		✓		✓		
	5. El servicio en la recepción le pareció	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 TALENTO HUMANO								
	1. Personal administrativo que lo atendió	✓		✓		✓		
	2. Personal de recepción que lo atendió	✓		✓		✓		
	3. El personal médico que lo atendió	✓		✓		✓		
	4. El personal de enfermería que lo atendió	✓		✓		✓		
	5. Usted siente que le resolvieron el problema por el cual asistió a la EPS	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 ENTORNO E INSTALACIONES								
	El sitio es de fácil acceso	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con parqueadero y aéreas de estacionamiento	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con rampas para sillas de ruedas y camillas	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con señalización adecuada	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con salas de espera confortables	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con personal de aseo	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con personal de vigilancia	✓		✓		✓		
	El sitio se encuentra aseado y agradable	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Liliana Quispe Quispe DNI: 40269536

Especialidad del validador: Gestión en Servicios de Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... de Octubre del 2020
 HOSPITAL SUR REGIONAL
 DE ANDAHUAYLAS

Mag. Liliana Quispe Quispe
 LIC. ENFERMERIA C.E.P. 40223
 ESPECIALISTA C.O.R.E. 11485

Firma del Experto Informante.

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Quispe Quispe Liliana DNI: 40269636
Especialidad del validador: Gestión en Servicios de Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Octubre del 2020



HOSPITAL SUB REGIONAL
DE ANAHUAYLAS

Liliana Quispe

Mag. Liliana Quispe Quispe

COG. EN GESTIÓN C.O.R.E. 114235
ESPECIALISTA C.O.R.E. 114266

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN MULTIDIMENSIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 DIMENSIÓN TÉCNICA							
	1. En la recepción donde fue atendido disponían de computadores	✓		✓		✓		
	2. En el consultorio donde fue atendido disponían de computadores	✓		✓		✓		
	3. El médico que lo atendió dispone de instrumentos adecuados para poder evaluar su estado de salud	✓		✓		✓		
	4. La consultas con especialistas	✓		✓		✓		
	5. El servicio en la recepción le pareció	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 TALENTO HUMANO							
	1. Personal administrativo que lo atendió	✓		✓		✓		
	2. Personal de recepción que lo atendió	✓		✓		✓		
	3. El personal médico que lo atendió	✓		✓		✓		
	4. El personal de enfermería que lo atendió	✓		✓		✓		
	5. Usted siente que le resolvieron el problema por el cual asistió a la EPS			✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 ENTORNO E INSTALACIONES							
	El sitio es de fácil acceso	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con parqueadero y aéreas de estacionamiento	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con rampas para sillas de ruedas y camillas	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con señalización adecuada	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con salas de espera confortables	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con personal de aseo	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con personal de vigilancia	✓		✓		✓		
	El sitio se encuentra aseado y agradable	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Medardo Añas Mariela DNI: 3103575

Especialidad del validador: Gestión en Servicios de Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 22 de Octubre del 2020


MEDARDO AÑAS MARIELA
ESPECIALISTA CENTRO SUBURBANO
DE SALUD

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BARRERAS DE ACCESO AL SERVICIO DE SALUD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1 Geográfica							
	¿Considera usted adecuada la distancia existente entre su domicilio y el Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Le es fácil llegar desde su domicilio al Hospital Andahuaylas?	✓						
	¿Le es fácil encontrar transporte público para llegar al Hospital Andahuaylas cuando va a su cita?	Si	No	Si	No	Si	No	
	Cuando realiza los trámites para ser atendido en el Hospital Andahuaylas ¿le es fácil movilizarse desde allí a otros lugares?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3 Administrativo organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que los trámites administrativos para ser atendido fueron sencillos?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que la atención que recibe en el consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿El tiempo de espera para obtener esta cita le pareció adecuado?	✓		✓		✓		
	¿El tiempo que esperó entre la fecha que le dieron la cita hasta el día de la atención fue aceptable?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4 Acceso Socio cultural	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿El trato del personal del consultorio externo del Hospital Andahuaylas es amable y respetuoso?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que el profesional del consultorio externo del Hospital Andahuaylas tiene un trato ético y profesional?	✓		✓		✓		
	¿Le transmite confianza y seguridad el profesional que del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que el profesional que le atiende del consultorio externo del Hospital Andahuaylas tiene credibilidad?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4 Acceso económica	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que el gasto que le ocasiona el acudir a la atención al consultorio externo del Hospital Andahuaylas es aceptable?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted adecuado el costo de la consulta del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Puede costear los gastos para acudir a la consulta y tratamiento del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Usted y/o acompañante no tiene que dejar de trabajar para asistir a la consulta externa del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Medrano Añón Mariela DNI: 31035752
Especialidad del validador: Gestión en Servicios de Salud

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....de Octubre del 2020


UNIVERSIDAD CHILENA
ESCUELA DE POSGRADO
CALLE CENTRAL 340
SANTO DOMINGO, CHILE

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN MULTIDIMENSIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 DIMENSIÓN TÉCNICA								
	1. En la recepción donde fue atendido disponían de computadores	✓		✓		✓		
	2. En el consultorio donde fue atendido disponían de computadores	✓		✓		✓		
	3. El médico que lo atendió dispone de instrumentos adecuados para poder evaluar su estado de salud	✓		✓		✓		
	4. La consultas con especialistas	✓		✓		✓		
	5. El servicio en la recepción le pareció	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 TALENTO HUMANO								
	1. Personal administrativo que lo atendió	✓		✓		✓		
	2. Personal de recepción que lo atendió	✓		✓		✓		
	3. El personal médico que lo atendió	✓		✓		✓		
	4. El personal de enfermería que lo atendió	✓		✓		✓		
	5. Usted siente que le resolvieron el problema por el cual asistió a la EPS							
DIMENSIÓN 3 ENTORNO E INSTALACIONES								
	El sitio es de fácil acceso	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con parqueadero y aéreas de estacionamiento	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con rampas para sillas de ruedas y camillas	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con señalización adecuada	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con salas de espera confortables	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con personal de aseo	✓		✓		✓		
	El sitio cuenta con personal de vigilancia	✓		✓		✓		
	El sitio se encuentra aseado y agradable	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Huaman Mendoza Wilber DNI: 41813602

Especialidad del validador: Mg. Gestión Servicios de Salud.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Octubre del 2020

M.C. Wilber Huaman Mendoza
MG EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
CMP D44201 MOD635 DNI 41813602

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BARRERAS DE ACCESO AL SERVICIO DE SALUD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1 Geográfica							
	¿Considera usted adecuada la distancia existente entre su domicilio y el Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Le es fácil llegar desde su domicilio al Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Le es fácil encontrar transporte público para llegar al Hospital Andahuaylas cuando va a su cita?	Si	No	Si	No	Si	No	
	Cuando realiza los trámites para ser atendido en el Hospital Andahuaylas ¿le es fácil movilizarse desde allí a otros lugares?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3 Administrativo organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que los trámites administrativos para ser atendido fueron sencillos?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que la atención que recibe en el consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿El tiempo de espera para obtener esta cita le pareció adecuado?	✓		✓		✓		
	¿El tiempo que esperó entre la fecha que le dieron la cita hasta el día de la atención fue aceptable?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4 Acceso Socio cultural	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿El trato del personal del consultorio externo del Hospital Andahuaylas es amable y respetuoso?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que el profesional del consultorio externo del Hospital Andahuaylas tiene un trato ético y profesional?	✓		✓		✓		
	¿Le transmite confianza y seguridad el profesional que del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que el profesional que le atiende del consultorio externo del Hospital Andahuaylas tiene credibilidad?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4 Acceso económica	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que el gasto que le ocasiona el acudir a la atención al consultorio externo del Hospital Andahuaylas es aceptable?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted adecuado el costo de la consulta del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Puede costear los gastos para acudir a la consulta y tratamiento del consultorio externo del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		
	¿Usted y/o acompañante no tiene que dejar de trabajar para asistir a la consulta externa del Hospital Andahuaylas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Huaman Mendoza Wilber DNI: 41813602
Especialidad del validador: Mg. Gestión Servicios de Salud.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23 de Octubre del 2020

M.C. Wilber Huaman Mendoza
MG. EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
CMF 044201-M00635 DNI 41813602

Firma del Experto Informante.

Anexo 7

Confiabilidad de los Instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	34

Anexo 8

Carta de Consentimiento Informado

Yo, _____ identificado con el número de DNI _____ índico que se me ha explicado que formaré parte del trabajo de investigación: "ACCESO AL SERVICIO DE SALUD Y SATISFACION MULTIDIMENSIONAL EN PACIENTE EXTERNO HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2020". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique. - Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Andahuaylas, ____ de _____ del 2020

Firma del participante

Teléfono para contactarlo-----

María Elena Pérez Ccasa

Evaluador

En caso de dudas e inquietudes referentes a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador, mariaelenaperezccasa123@gmail.com.

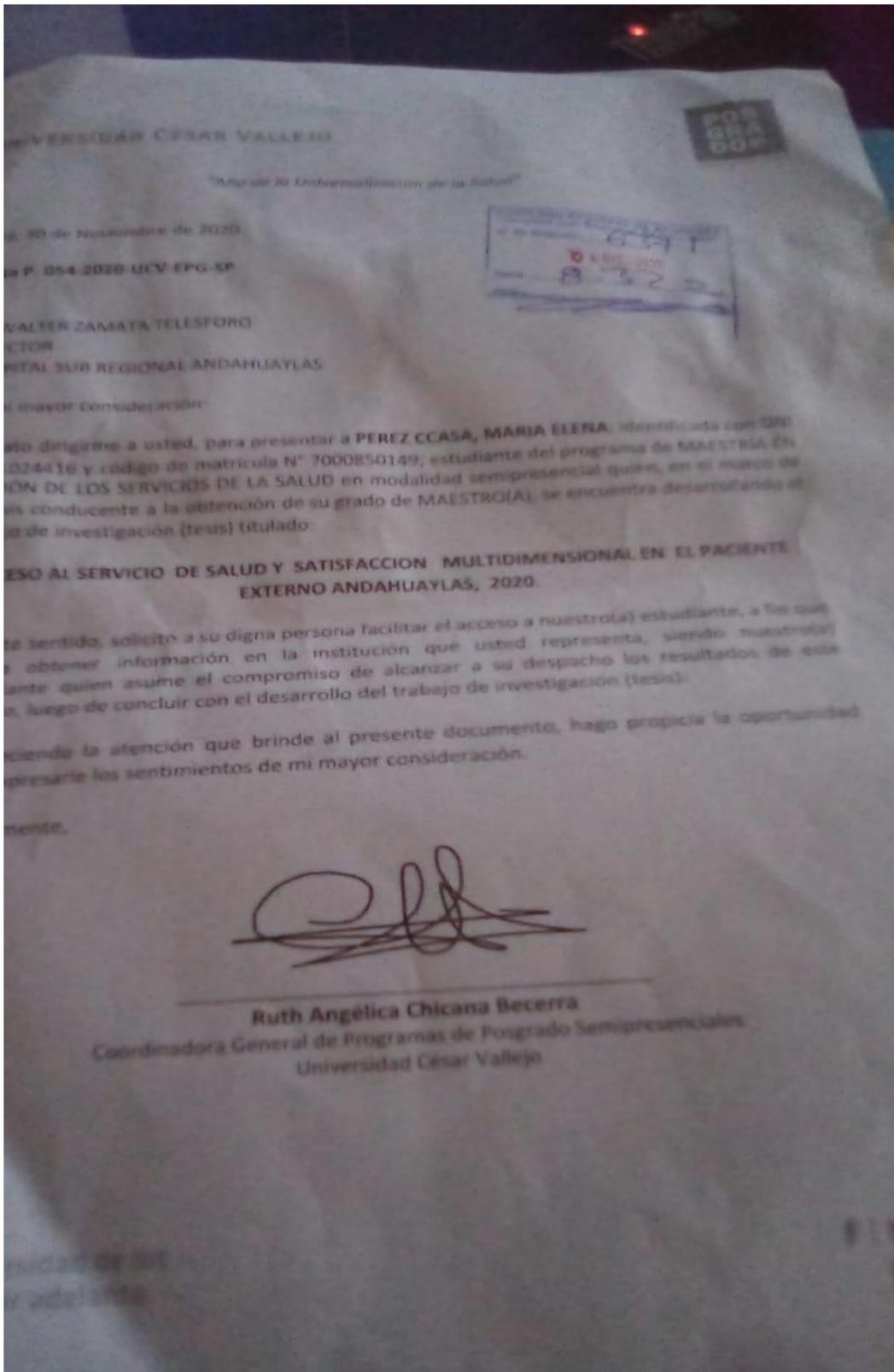
Anexo 9

MATRIZ DE CONSISTENCIA TÍTULO: Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020 AUTOR: María Elena Pérez Ccasa																										
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables																							
¿Cuál es la relación que existe entre Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020?	Determinar la relación que existe entre Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020	Existe relación entre el Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020	Variable 1: Acceso al servicio de salud <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicador</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 20%;">Escala</th> <th style="width: 40%;">Nivel y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acceso geográfico</td> <td>Distancia Transporte.</td> <td>1-4</td> <td rowspan="4"> Escala: ordinal Nivel: politómica 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre </td> <td>Alto acceso al servicio 16-27</td> </tr> <tr> <td>Acceso administrativo organizacional</td> <td>Atención Tiempo</td> <td>5-8</td> <td>Medio acceso al servicio 28-53</td> </tr> <tr> <td>Acceso sociocultural</td> <td>Percepción del trato</td> <td>9-12</td> <td>Bajo acceso al servicio 54-80</td> </tr> <tr> <td>Acceso económico</td> <td>Grado de traslado de Dejar de percibir</td> <td>13-16</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos	Acceso geográfico	Distancia Transporte.	1-4	Escala: ordinal Nivel: politómica 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Alto acceso al servicio 16-27	Acceso administrativo organizacional	Atención Tiempo	5-8	Medio acceso al servicio 28-53	Acceso sociocultural	Percepción del trato	9-12	Bajo acceso al servicio 54-80	Acceso económico	Grado de traslado de Dejar de percibir	13-16	
Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos																						
Acceso geográfico	Distancia Transporte.	1-4	Escala: ordinal Nivel: politómica 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Alto acceso al servicio 16-27																						
Acceso administrativo organizacional	Atención Tiempo	5-8		Medio acceso al servicio 28-53																						
Acceso sociocultural	Percepción del trato	9-12		Bajo acceso al servicio 54-80																						
Acceso económico	Grado de traslado de Dejar de percibir	13-16																								
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas																								
¿Cuál es la relación que existe entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020?	Determinar la relación que existe entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.	Existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso geográfico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.																								
¿Cuál es la relación que existe entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020?	Determinar la relación que existe entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020	Existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso administrativo organizacional y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.																								
¿Cuál es la relación que existe entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020?	Determinar la relación que existe entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020	Existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso socio cultural y la satisfacción multidimensional en el paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020	Variable 2: Satisfacción Multidimensional <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensión</th> <th style="width: 20%;">Indicador</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala</th> <th style="width: 40%;">Nivel y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dimensión Técnica</td> <td>Computadores recepción y consultorios Instrumentos médicos de consulta Consulta con especialistas</td> <td>1- 5</td> <td> Escala: ordinal Nivel: politómica 2=Satisfec ho </td> <td>> 70% de puntaje conseguido satisfacción global aceptable</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos	Dimensión Técnica	Computadores recepción y consultorios Instrumentos médicos de consulta Consulta con especialistas	1- 5	Escala: ordinal Nivel: politómica 2=Satisfec ho	> 70% de puntaje conseguido satisfacción global aceptable												
Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos																						
Dimensión Técnica	Computadores recepción y consultorios Instrumentos médicos de consulta Consulta con especialistas	1- 5	Escala: ordinal Nivel: politómica 2=Satisfec ho	> 70% de puntaje conseguido satisfacción global aceptable																						

¿Cuál es la relación que existe entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020?	Determinar la relación que existe entre Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.	Existe relación entre el Acceso al servicio de salud en su dimensión acceso económico y la satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020.		Servicio de recepción		1= medianamente satisfecho 0= no satisfecho	< 70% de puntaje conseguido satisfacción global aceptable NO
			Dimensión Humana	Personal administrativo, recepción, médico, Enfermería, Personal general de la institución	6-10		
			Dimensión Entorno	Acceso, Rampas Discapacitados, Señalización, Salas de espera, Aseo, Vigilancia, Limpieza	11-18	1= Si 0= No	

Anexo 11

Carta de presentación de la Universidad



Anexo 12

Constancia de autorización para recolección de muestra

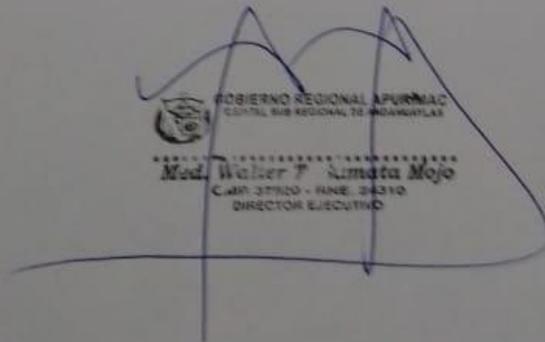
HACE CONSTAR

Que la Licenciada en Enfermería, MARIA ELENA PEREZ CCASA estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo se le autorice que utilice los ambientes de nuestro Hospital Sub Regional de Andahuaylas localizado en la provincia de Andahuaylas que a su vez perteneciente al Departamento de Apurímac para poder recolectar información para su muestra de investigación y así pueda realizar su Tesis titulada " ACCESO AL SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCION MULTIDIMENSIONAL AL PACIENTE EXTERNO DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS 2020 "

Se expide la presente para los fines que estime conveniente.

Andahuaylas 15 de Diciembre del 2020.

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
CENTRO SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
Med. Walter T. Samata Mojo
C.M.P. 37120 - R.N.E. 24310
DIRECTOR EJECUTIVO

Anexo 13

Base de Datos

Numero	Dimensión Geográfico	Dimensión Administrativo	Dimensión Sociocultural	Dimensión Económico	Acceso	Satisfacción
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2
4	2	3	3	3	3	3
5	1	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2
10	1	1	1	1	1	1
11	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3
13	2	2	2	2	2	2
14	2	1	1	1	1	1
15	2	1	2	2	2	2
16	1	1	2	1	1	1
17	2	1	2	2	2	2
18	2	2	2	1	2	2
19	2	2	2	2	2	2
20	1	1	1	1	1	2
21	1	1	1	1	1	2
22	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2
24	2	1	2	2	2	2
25	2	1	1	1	1	1
26	3	3	3	2	3	3
27	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2
29	2	1	2	1	2	2
30	2	1	2	2	2	2
31	2	1	2	1	2	2
32	2	2	1	2	2	2
33	1	1	1	1	1	1
34	2	1	2	2	2	2
35	3	2	3	3	3	3
36	2	1	2	2	2	2
37	2	1	2	1	2	2
38	1	1	2	1	1	2
39	2	2	2	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2
41	2	1	2	1	2	2
42	2	1	1	1	2	2
43	1	1	2	1	2	2
44	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2
46	2	1	2	1	2	2
47	2	1	1	1	2	2
48	1	1	2	2	2	2
49	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	2	1	1
51	2	2	2	1	2	2

52	2	1	2	2	2	2
53	1	2	2	2	2	2
54	2	1	2	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2
56	2	2	2	2	2	2
57	3	3	2	3	3	3
58	2	2	1	2	2	2
59	1	1	1	1	1	1
60	2	2	2	2	2	2
61	2	2	2	2	2	2
62	2	1	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2
65	2	2	2	1	2	2
66	2	2	1	2	2	2
67	1	1	2	1	1	1
68	1	2	2	1	2	1
69	2	2	2	2	2	2
70	2	1	2	1	1	2
71	2	1	3	3	2	3
72	2	2	1	2	2	2
73	1	1	2	2	1	1
74	2	2	2	1	2	2
75	2	1	2	2	2	2
76	2	2	2	1	2	2
77	1	1	1	1	1	1
78	3	3	1	3	2	3
79	2	2	2	1	2	2
80	2	1	2	2	2	2
81	1	1	2	1	2	2
82	3	3	3	2	2	3
83	2	2	2	2	2	2
84	2	2	2	2	2	2
85	2	1	2	1	1	2
86	2	2	2	2	2	2
87	3	3	3	1	2	3
88	2	2	2	2	2	2
89	2	2	2	2	2	2
90	2	1	2	1	2	1
91	2	2	2	1	2	2
92	2	1	2	2	2	2
93	2	2	2	2	2	2
94	1	2	2	2	2	2
95	1	1	1	2	1	1
96	2	2	2	1	2	2
97	2	2	2	2	2	2
98	1	1	2	1	2	2
99	1	1	2	1	2	2
100	2	2	2	2	2	2
101	2	2	2	2	2	2
102	2	1	2	1	1	2
103	2	2	2	2	2	2
104	2	2	2	1	1	2
105	3	2	2	3	2	3
106	1	3	2	3	2	3
107	2	1	2	1	2	1
108	3	3	3	3	3	3
109	2	2	2	2	2	2

110	1	1	2	1	2	1
111	2	2	2	2	2	2
112	2	2	2	2	2	2
113	2	1	2	1	1	2
114	2	2	2	2	2	2
115	3	3	3	1	2	3
116	2	2	2	2	2	2
117	2	1	1	1	1	2
118	2	1	2	2	2	2
119	2	2	2	2	2	2
120	2	2	2	2	2	2
121	2	2	2	2	2	2
122	3	3	3	1	2	3
123	1	2	2	2	2	1
124	1	1	2	2	2	2
125	2	2	2	1	2	2
126	2	1	2	2	2	2
127	2	2	2	2	2	2
128	2	1	2	1	2	2
129	2	1	2	1	2	2
130	1	2	2	2	2	1
131	1	1	2	2	2	2
132	2	2	2	1	2	2
133	2	1	2	2	2	2
134	2	1	2	2	2	2
135	1	2	2	2	2	1
136	1	1	2	2	2	2
137	2	2	2	1	2	2
138	2	1	2	2	2	2
139	1	1	2	1	2	2
140	1	1	2	1	2	2
141	2	2	2	2	2	2
142	2	2	2	2	2	2
143	2	1	2	1	2	2
144	2	1	1	1	2	2
145	1	1	2	1	2	2
146	2	2	2	2	2	2
147	2	2	2	2	2	2
148	2	1	2	1	2	2
149	2	2	2	1	2	2
150	2	1	2	2	2	2
151	2	1	2	2	2	2
152	1	2	2	2	2	1
153	1	1	2	2	2	2
154	2	3	3	3	3	3
155	2	1	2	2	2	2
156	1	1	2	1	2	2
157	1	1	2	1	2	2
158	2	2	2	2	2	2
159	2	2	2	2	2	2
160	2	1	2	1	2	2
161	2	1	1	1	2	2
162	1	1	2	1	2	2
163	2	2	2	2	2	2
164	2	1	2	1	2	2
165	2	1	2	1	2	2
166	1	2	2	2	2	1
167	1	1	2	2	2	2

168	2	2	2	1	2	2
169	2	1	2	2	2	2
170	1	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1	1
172	1	1	2	2	2	2
173	2	2	2	1	2	2
174	2	1	2	2	2	2
175	1	1	2	1	2	2
176	1	1	2	1	2	2
177	2	2	2	2	2	2
178	2	2	2	2	2	2
179	2	1	2	1	2	2
180	2	1	1	1	2	2
181	1	1	2	1	2	2
182	2	2	2	2	2	2
183	2	2	2	2	2	2
184	2	2	2	2	2	2
185	2	2	2	1	2	2
186	2	1	2	2	2	2
187	2	1	2	2	2	2
188	1	1	1	1	1	1
189	1	1	2	2	2	2
190	2	2	2	1	2	2
191	2	1	2	2	2	2
192	1	1	2	1	2	2
193	1	1	2	1	2	2
194	2	2	2	2	2	2
195	2	2	2	2	2	2
196	2	1	2	1	2	2
197	2	1	1	1	2	2
198	1	1	2	1	2	2
199	2	2	2	2	2	2
200	2	1	2	1	2	2
201	3	3	3	3	3	3
202	1	2	2	2	2	1
203	1	1	2	2	2	2
204	2	2	2	1	2	2
205	2	1	2	2	2	2
206	2	1	2	2	2	2
207	1	2	2	2	2	1
208	1	1	2	2	2	2
209	2	2	2	1	2	2
210	2	1	2	2	2	2
211	1	1	2	1	2	2
212	1	1	2	1	2	2
213	2	2	2	2	2	2
214	2	2	2	2	2	2
215	2	1	2	1	2	2
216	2	1	1	1	2	2
217	1	1	2	1	2	2
218	2	2	2	2	2	2
219	2	2	2	2	2	2
220	2	1	2	1	2	2
221	2	2	2	1	2	2
222	2	1	2	2	2	2
223	2	1	2	2	2	2
224	1	1	1	1	1	1
225	1	1	2	2	2	2

226	2	2	2	1	2	2
227	2	1	2	2	2	2
228	1	1	2	1	2	2
229	1	1	2	1	2	2
230	2	2	2	2	2	2
231	2	2	2	2	2	2
232	3	3	2	3	2	3
233	2	1	1	1	1	1
234	1	1	2	1	2	2
235	2	2	2	2	2	2
236	2	2	2	2	2	2
237	2	1	2	1	2	2
238	1	1	1	3	2	1
239	1	1	1	1	1	1
240	2	2	2	1	2	2
241	2	1	2	2	2	2
242	2	1	2	2	2	2
243	1	2	2	2	2	1
244	1	1	2	2	2	2
245	2	2	2	1	2	2
246	2	1	2	2	2	2
247	1	1	2	1	2	2
248	1	1	2	1	2	2
249	2	2	2	2	2	2
250	2	2	2	2	2	2
251	2	1	2	1	2	2
252	2	1	1	1	2	2
253	1	1	2	1	2	2
254	2	2	2	2	2	2
255	2	2	2	2	2	2
256	2	1	2	1	2	2
257	2	2	2	1	2	2
258	2	1	2	2	2	2
259	2	1	2	2	2	2
260	1	2	2	2	2	1
261	1	1	2	2	2	2
262	2	2	2	1	2	2
263	2	1	2	2	2	2
264	1	1	2	1	2	2
265	1	1	2	1	2	2
266	2	2	2	2	2	2
267	2	2	2	2	2	2
268	2	1	2	2	2	2
269	2	1	1	2	2	2
270	1	1	2	2	2	2
271	2	2	2	2	2	2
272	2	1	2	1	2	2
273	2	1	2	1	2	2
274	1	2	2	2	2	1
275	1	1	2	2	2	2
276	2	2	2	3	2	3
277	2	1	2	2	2	2
278	2	1	2	2	2	2
279	1	2	1	3	2	3
280	2	2	2	2	2	1
281	2	2	2	1	2	2
282	2	1	2	2	2	2
283	1	1	2	1	2	2

284	1	1	2	1	2	2
285	2	2	2	2	2	2
286	2	2	2	2	2	2
287	2	2	2	2	2	2
288	2	2	1	2	2	2
289	3	1	2	1	2	1
290	2	2	2	2	2	2
291	2	2	2	2	2	2
292	2	1	2	1	2	2
293	2	2	2	1	2	2
294	2	1	2	2	2	2
295	2	1	2	2	2	2
296	1	2	2	2	2	1
297	1	1	2	2	2	2
298	2	2	2	1	2	2
299	2	1	2	2	2	2
300	1	1	2	1	2	2
301	1	1	2	1	2	2
302	2	2	2	2	2	2
303	2	2	2	2	2	2
304	2	1	2	1	2	2
305	2	1	1	1	2	2
306	2	1	2	1	2	2
307	2	2	2	2	2	2
308	2	2	2	1	2	2
309	2	2	2	1	3	2
310	1	2	2	2	2	1
311	1	1	2	2	2	2
312	2	2	2	1	2	2
313	2	2	2	2	2	2
314	2	1	2	2	2	2
315	1	2	1	1	1	1
316	3	3	3	3	3	2
317	2	2	2	1	2	2
318	2	1	2	2	2	2
319	1	1	2	1	2	2
320	1	1	2	1	2	2
321	3	3	3	2	3	3
322	2	2	2	2	2	2
323	1	1	1	1	2	1
324	1	1	1	1	2	1
325	1	1	2	1	2	2
326	2	2	2	2	2	2
327	2	2	2	2	2	2
328	2	1	2	1	2	2
329	2	2	2	2	2	2
330	2	1	2	2	2	2
331	2	1	2	2	2	2
332	1	2	1	1	2	1
333	1	1	2	2	2	2
334	2	2	2	2	2	2
335	2	1	2	2	2	2
336	1	1	2	2	2	2
337	1	1	2	2	2	2
338	2	2	2	2	2	2
339	2	2	2	2	2	2
340	2	1	2	2	2	2
341	2	2	1	2	2	2

342	1	1	2	1	2	2
343	2	2	2	2	2	2
344	2	1	2	1	2	2
345	2	1	2	1	2	2
346	1	2	2	2	2	1
347	1	1	2	2	2	2
348	2	2	2	1	2	2
349	2	1	2	2	2	2
350	2	1	2	2	2	2
351	1	2	2	2	2	1
352	1	1	2	2	2	2
353	2	2	2	1	2	2
354	2	1	2	2	2	2
355	1	1	2	1	2	2
356	2	1	2	2	2	2
357	2	2	2	2	2	2
358	2	2	2	2	2	2
359	2	2	2	2	2	2
360	2	2	1	2	2	2
361	1	1	2	1	2	2
362	2	2	2	2	2	2
363	2	2	2	2	2	2
364	2	2	2	2	2	2
365	2	2	2	2	2	2
366	2	2	2	2	2	2
367	2	2	2	2	2	2
368	1	3	1	1	2	1
369	2	1	2	2	2	2
370	2	2	2	1	2	2
371	2	1	2	2	2	2
372	1	1	1	1	1	1
373	2	1	2	2	2	2
374	3	1	1	1	2	1
375	2	2	2	2	2	2
376	2	1	2	1	2	2
377	2	1	1	1	2	2
378	1	1	2	1	2	2
379	2	3	3	3	3	3
380	2	2	2	2	2	2
381	2	1	1	1	1	2
382	2	2	2	2	1	2

ACCESO AL SERVICIO DE SALUD														SATISFACCION MULTIDIMENSIONAL																										
A. Geográfico					A. administrativo					A. Sociocultural				A. Económico				TECNICA					INTERPERSONALES					ENTORNO E INSTALACIONES												
1	2	3	4	T	5	6	7	8	T	9	#	#	#	T	#	#	#	#	T	1	2	3	4	5	T	6	7	8	9	#	T	#	#	#	#	#	#	#	#	T
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	0	0	0	1	1	1	5
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	0	1	1	1	7
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	0	0	1	1	6
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	0	0	0	1	1	1	5
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	0	1	1	1	7
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	0	0	1	1	6
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2

1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	0	0	0	1	1	1	5
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	0	1	1	1	7
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	0	0	1	1	6
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	2	3	3	9	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	3	2	2	#	1	2	3	2	2	#	2	2	1	1	1	7	0	0	0	1	0	0	1	1	3
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	0	0	0	1	1	1	5
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	0	1	1	1	7
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	0	0	1	1	6
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5

2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
1	2	3	4	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5

2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4

3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
1	2	3	4	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
1	2	3	4	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5

1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4

3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
1	2	3	4	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5

1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
1	2	3	4	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4

2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
1	2	3	4	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4

3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
1	2	3	4	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4

1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3

1	2	3	4	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	4	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	1	0	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	1	1	1	1	7
1	1	2	3	7	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	1	1	4
1	2	3	3	9	3	3	1	2	9	2	3	3	3	#	3	2	3	3	#	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	0	1	0	1	0	1	1	1	5
5	5	3	2	#	3	3	4	3	#	2	3	2	3	#	3	1	2	3	9	2	0	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	0	1	0	0	0	1	1	1	4
2	3	3	3	#	4	3	1	1	9	2	3	3	3	#	3	1	3	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	1	2	1	7	0	1	1	1	0	1	1	1	6
1	2	3	3	9	2	3	2	2	9	2	3	4	2	#	2	2	1	1	6	2	0	2	2	1	7	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	0	0	1	1	5
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5

2	5	2	2	#	3	3	2	2	#	3	3	4	3	#	4	2	2	4	#	2	0	1	2	0	5	2	1	2	2	2	9	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5
2	5	2	3	#	3	3	2	2	#	2	3	3	3	#	4	1	1	4	#	2	0	1	1	0	4	1	1	1	1	2	6	0	1	1	0	0	0	1	1	4
3	5	2	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	3	#	3	2	1	1	7	2	0	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	0	0	1	1	0	0	0	1	3
2	2	3	3	#	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	1	3	1	8	2	0	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	2
1	3	2	3	9	3	3	1	1	8	3	3	3	2	#	3	1	3	1	8	2	0	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	0	1	0	1	0	1	1	1	5

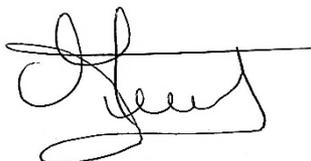
Declaratoria de autenticidad del autor

Yo, María Elena Pérez Ccasa, alumna de la Escuela de Posgrado de Maestría y Programa académico Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo-Sede Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado “Acceso al servicio de salud y satisfacción multidimensional en paciente externo Hospital Andahuaylas, 2020”, son:

1. De mi autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 enero 2021



.....
PEREZ CCASA MARIA ELENA

DNI: 31024416