



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores determinantes de la satisfacción del paciente
hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito
Unanue de Tacna, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Rosa Elena, Camacho Laura

ASESOR:

Dra. Rina María Alvarez Becera

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Talento humano

PERÚ- 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Carlos Alberto Yengle Ruiz

Presidente

Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

Secretario

Dra. Rina María Álvarez Becerra

Vocal

DEDICATORIA

Eternamente a mi familia, por su
inconmensurable apoyo y aliento

Rosa Elena

AGRADECIMIENTO

A todos aquellos que contribuyeron para alcanzar la meta que me había trazado.

Rosa Elena

PRESENTACIÓN

Distinguidos Jurados Calificadores

Es un honor presentar ante el honorable Jurado, la tesis denominada “Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2018”, para fines de optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Asimismo, me motiva grandemente coadyuvar en la gestión pública peruana, en orden a satisfacer las necesidades de los peruanos, lo que constituye una obligación moral y funcional del servidor público.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	3
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del problema	10
1.5. Justificación del estudio	10
1.6. Hipótesis	11
1.7. Objetivos	12
II. MÉTODO	13
2.1. Diseño de investigación	13
2.2. Variables y operacionalización	13
2.3. Población y muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Métodos de análisis de datos	19
2.6. Aspectos éticos	19

III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS	58
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según grupo etario, 2018 _____	20
Tabla 2 Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según sexo, 2018 _____	23
Tabla 3 Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según nivel de educación, 2018 _____	24
Tabla 4 Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según estancia de hospitalización, 2018 _____	25
Tabla 5 Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según accesibilidad por el tipo de seguro, 2018 _____	26
Tabla 6 Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de fiabilidad, 2018 _____	27
Tabla 7 Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de capacidad o rapidez de respuesta, 2018 _____	29
Tabla 8 Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de seguridad, 2018 _____	31
Tabla 9 Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de empatía, 2018 _____	33
Tabla 10 Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de aspectos tangibles, 2018 _____	35
Tabla 11 Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según dimensiones, 2018 _____	37
Tabla 12 Servicio de Cirugía HHUT según categorización de prioridad según ítems para la mejora de las condiciones, 2018 _____	39
Tabla 13 Regresión logística factores versus satisfacción _____	41
Tabla 14 Chi cuadrada _____	42
Tabla 15 Chi cuadrada _____	44
Tabla 16 Chi cuadrada _____	46
Tabla 17 Chi cuadrada _____	48
Tabla 18 Chi cuadrada _____	50

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según grupo etario, 2018</i> _____	20
Figura 2 <i>Histograma de la edad de los pacientes hospitalizados</i> _____	22
Figura 3 <i>Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según sexo, 2018</i> _____	23
Figura 4 <i>Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según nivel de educación, 2018</i> _____	24
Figura 5 <i>Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según estancia de hospitalización, 2018</i> _____	25
Figura 6 <i>Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según accesibilidad por el tipo de seguro, 2018</i> _____	26
Figura 7 <i>Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de fiabilidad, 2018</i> _____	27
Figura 8 <i>Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de capacidad o rapidez de respuesta, 2018</i> _____	29
Figura 9 <i>Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de seguridad, 2018</i> _____	31
Figura 10 <i>Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de seguridad, 2018</i> _____	33
Figura 11 <i>Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de aspectos tangibles, 2018</i> _____	35
Figura 12 <i>Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según dimensiones, 2018</i> _____	37

RESUMEN

La investigación se titula Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018. Objetivo: Determinar los factores vinculados con la satisfacción del paciente hospitalizado. Metodología: no experimental, descriptivo transversal. Instrumentos: se utilizó cuestionario satisfacción 22 ítems Población de estudio: 75. Resultados: (a) predomina la edad entre 30 a 59 años (57,33%) ; (b) sexo masculino (58,67%) (c) nivel educativo superior (54,67%); (d) la dimensión mejor evaluada capacidad de respuesta con 54,3% de satisfacción y la evaluación más desfavorable corresponde a la dimensión aspectos tangibles (53,76% de insatisfacción). Conclusión: Los factores sexo, nivel de educación y el poseer seguro independiente (análisis multivariado) se asocian a la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018 ($P < 0,05$).

Palabras Clave: satisfacción, servicio de cirugía, hospital público

ABSTRACT

The research is entitled Determining Factors of Hospital Patient Satisfaction of the Surgery Service of Hipolito Unanue Hospital in Tacna, 2018. Objective: To determine the factors linked to the satisfaction of the hospitalized patient. Methodology: not experimental, transversal descriptive. Instruments: Satisfaction questionnaire was used 22 items Study population: 75th. Results: (a) the age between 30 and 59 years old prevails (57.33%); (b) male gender (58.67%) (c) higher education level (54.67%); (d) the dimension best assessed response capacity with 54.3% satisfaction and the most unfavorable evaluation corresponds to the dimension tangible aspects (53.76% dissatisfaction) .Conclusion: The factors sex, level of education and possessing insurance independent (multivariate analysis) are associated with the satisfaction of the hospitalized patient in the service of Surgery Hospital Hipolito Unanue de Tacna in 2018 (P: <0.05).

Keywords: satisfaction, surgery service, public hospital

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el Ministerio de Salud del Perú, considera muy importante evaluar la calidad del servicio de salud que se oferta en cada establecimiento sanitario de todos los niveles a lo largo del país. En ese sentido, ha establecido un sistema de gestión de calidad, acorde con la modernización del Estado Peruano, en el cual la satisfacción del usuario interno o paciente, es relevante para fines de mejora de las prestaciones sanitarias en todos los niveles de atención del sistema de salud.

En tal sentido, ha emitido políticas destinadas a mejorar la calidad de las prestaciones, entendida como la aplicación de la tecnología y la ciencia del conocimiento médico, empresarial, etc., para maximizar los beneficios del sistema sanitario, y cuidando de no incrementar proporcionalmente sus riesgos, por tanto el Ministerio de Salud (2007) precisa que el nivel de calidad de un servicio de salud, está en función de que la atención brindada logre en la medida de lo posible un equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el paciente .

En el ámbito sanitario, especialmente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, a través de la observación directa, se aprecia que a pesar de los esfuerzos del personal y de la gerencia, en muchos casos se evidencia el malestar y la desconformidad de los pacientes, razón que motiva el presente estudio, el que tiene el propósito de conocer a través de 22 indicadores estandarizados por el MINSA, como el paciente valora la calidad del servicio a través de la satisfacción que manifiesta y a la vez establecer una relación con algunos factores sociodemográficos y de accesibilidad como es el tipo de seguro de salud que posee, bajo la premisa que la satisfacción del ser humano está ligado con su experiencia y percepción de la realidad que percibe a través de su capacidad cognitiva sensorial, y por supuesto, está influenciado por sus necesidades y preferencias particulares. Por tanto, es importante conocer las expectativas que trae consigo, y la percepción que resulta después de haber recibido el servicio, a fin de que los gestores en base

a la información sistematizada, elabore estrategias y medidas para mejorar el servicio que se presta.

1.1. Realidad problemática

En la actualidad la política del Ministerio de Salud del Perú, tiene como propósito mejorar la calidad de la atención sanitaria en todo el territorio peruano. En este sentido, un aspecto primordial es mejorar la calidad de atención, lo cual resulta difícil, ya que existen muchos factores, elementos, coyunturas e incluso elementos subjetivos por parte del usuario de salud, que determina una valoración de calidad diferente.

En el sistema de salud del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, específicamente en el servicio de Cirugía, se ha observado que paulatinamente el número de pacientes que ingresan para una cirugía ha aumentado, sin embargo, no se aprecia una proporcionalidad en los recursos logísticos, de personal e incluso de infraestructura. En consecuencia, muchos pacientes manifiestan su descontento o disconformidad, con el servicio que se presta, a pesar del esfuerzo que se despliega para mantener un nivel en la calidad de la prestación.

Asimismo, Lezama y Esquicha (2013), afirman que la satisfacción del ser humano está ligada con sus sentimientos, la experiencia que se forma a través de los sentidos, las propias necesidades y preferencias de cada paciente, aunado a sus características de personalidad, demográficas, sociales e incluso de accesibilidad, elementos que se desconocen, lo que determina que se tomen decisiones o se diseñen e implementen estrategias basadas en la presunción, lo que aumentaría la probabilidad de tomar decisiones equivocadas.

Cabe subrayar, que una atención de calidad debe coincidir con la satisfacción de las necesidades del paciente, mientras dure su estancia en el centro hospitalario, lo que comprende la calidez en el trato, el propio entorno físico del establecimiento, la seguridad que debe transmitir el personal al paciente, la comunicación efectiva por parte de los proveedores, aspectos que pareciera no son apreciados favorablemente, por parte de los pacientes del servicio de Cirugía.

Esta situación problemática, nos ha motivado para realizar el estudio, con el interés genuino de coadyuvar con la provisión de un servicio de calidad en cuanto responde a las expectativas de los pacientes.

1.2. Trabajos previos

Van Der, Moncho, López, Abellán, Pérez, Tirado y Rodríguez (2012) en Alicante de España, estudiaron la satisfacción que presenta el paciente hospitalizado en una unidad de cirugía bariátrica tras la aplicación de un programa establecido por el nosocomio. Muestra: 112 pacientes. Resultados: el promedio de edad del grupo que ingresa a la unidad de cirugía es de 37,8 años (DT 9,6); un 50% tenía estudios superiores; el porcentaje de satisfacción se elevó un 15,15%. Conclusión: la media antes de la intervención fue de 9,5 (DT 0,8) y después de la intervención de 9,74(DT 0,6) en una escala decimal de 0 a 10 puntos.

El Hospital Donostia (2009) en España, realizó un estudio sobre la evolución de la satisfacción en un periodo de siete años desde el 2003 al 2009. Muestra:190 pacientes. Resultados : el 65,8% fueron mujeres, la edad que predominó osciló entre los 60 y 80 años que correspondió al 63,7%, el 98,9% y 97,9% consideró que el personal no sanitario y médico respectivamente lo atendió bien; estuvo satisfecho con las condiciones de limpieza (97,9%), ambiente en general (96,3%) y comodidad brindada (97,9%), sencillez para realizar la tramitación de ingresar a la intervención (90,4%) información que le brindó el médico (91,5%), otros profesionales de la salud (95,2%); el 53,2% satisfecho con la información sobre la hora prevista para el ingreso a la intervención; solo satisfecho con la explicación de la demora para ingresar a cirugía un 57,9%.Conclusión :un 98,4% mayormente valoró en términos favorables la atención de salud.

Caligiore y Díaz (2003) en Venezuela, realizaron un estudio para establecer cuan satisfecho se encontraba el paciente hospitalizado en un nosocomio del *tercer nivel en Mérida* . Resultados: Por encima de la mitad (54%) se encuentran los pacientes hospitalizados están satisfechos con la

atención médica recibidas, ya que la consideraron oportuna, empero, la diferencia considera que no está satisfecho (46%) ya que no se siente atendido de modo diligente, sobre todo por su situación crónica de insuficiencia material y económica, por la que discurre su vida en el momento de la encuesta. Conclusiones: el 83% califica de buena la atención en hospitalización; el 89% calificó de diligente y rápida la atención en la provisión de medicamentos.

Alayo (2016) sustentó la tesis *sobre los niveles de la calidad de un servicio de cirugía general en el 2015*. Resultados: insatisfacción del usuario externo: Rapidez para responder o de respuesta (94,62%) y aspectos que se pueden percibir con los sentidos, llamados tangibles (87,21%). Conclusiones: Los resultados evidenciaron falencias en lo concerniente a la infraestructura y equipamiento, por lo que se deberá preverse el mantenimiento y mejoramiento. También se encontró insatisfacción en relación con la capacidad de respuesta del personal.

Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015), estudiaron sobre la satisfacción de pacientes hospitalizados en un hospital de la Región Apurímac. Muestra: 175. Instrumento: Servqual. Resultados: Se encontró que la mayoría de los pacientes fueron de sexo masculino (60%), adulto (96%), primaria (36%), con SIS (91,4%), solo el 25% manifestó satisfacción; Conclusión: la satisfacción estuvo asociada con los años de escolaridad y el tipo de servicio de hospitalización.

Lezama y Esquicha (2013) realizaron un estudio para valorar la *satisfacción por parte de pacientes en las salas de hospitalización de una clínica dependiente del Hospital Militar en Lima*. Muestra: 105 pacientes hospitalizados. Instrumento: cuestionario. Resultados: el 62% de los pacientes tiene entre 61 a 80 años; la mayor proporción (59%) son mujeres casadas; un tercio (33,3%) tiene nivel educativo secundario. Del total de pacientes, un poco más de la mitad (51%) fue trasladado una clínica y un 49% fue derivado desde emergencia. Resultados: Más de la mitad (52,4%) de los pacientes manifestó una moderada satisfacción respecto a la atención recibida durante

su hospitalización en esta clínica; una cuarta parte de los encuestados (25,7%) presentaron satisfacción baja, y prácticamente la quinta parte (22%) manifestó satisfacción alta. En cuanto al servicio de alimentación e infraestructura, prevalece un nivel moderado de satisfacción (66% y 62% respectivamente). Conclusiones: la satisfacción global valorada es media, y la dimensión que tuvo mayor impacto fue la calidez y amabilidad mostrada por el personal, y en segundo orden las instalaciones físicas y la dieta recibida.

Olórtegui (2015) desarrolló la tesis *sobre factores vinculados con el nivel de satisfacción de usuarias del servicio de hospitalización materna en un hospital de Essalud* Muestra: 258. Instrumento: cuestionario de satisfacción de usuarias SERVQUAL. Entre los principales resultados se tiene que la media de edad de usuarias fue de 31,56 años (DE = 5,79 años), la mayoría tienen estudios superiores (74,4%). La dimensión rapidez en la respuesta por parte del hospital, la seguridad y la participación con afecto de las personas que atienden, fueron motivo de mayor satisfacción por parte de las gestantes o púerperas encuestadas, empero las expectativas fueron siempre superiores que la percepción. Conclusión: tener estudios primarios y seguro independiente se relacionó directamente con la insatisfacción en la atención ($P:<0,05$) (análisis multivariado).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Factores

Factor accesibilidad

Constructo que alude a las acciones y servicios de salud, los que representan la capacidad del usuario de obtener, cuando lo requiera el cuidado de salud, de modo conveniente (Ministerio Da Saude, 2016).

– Tipo de seguro

Forma de accesibilidad a un servicio de salud, a través de un contrato entre una persona individual y una compañía de seguros, mediante el

cual , éste se compromete a cubrir los gastos de salud bajo los términos establecidos en el tipo de seguro.

– **Estancia hospitalaria**

La accesibilidad también se refleja en la realidad sanitaria , en cuanto los servicios de salud satisfagan la demanda con disponibilidad de cama y permanencia en un hospital, sea por exceso de tiempo que limita a otra persona el acceso o por el contrario la baja posibilidad de permanecer el tiempo que requiera la recuperación. (Ceballos, Velásquez y Jaén,2014)

Factor sociodemográfico

– **Edad**

La edad constituye una variable sociodemográfica y que al parecer tendría relación con la diferencia de opiniones y juicio crítico respecto de un referente. (Santiñá,Prat, Martínez, Quintó, Trilla y Asenjo,2004)

Sexo

Se han encontrado en estudios recientes que la variable sexo , se vincula con la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios en el ámbito sanitario (Infantes,2017), lo que probablemente tenga una connotación de género y costumbre.

– **Nivel educativo y el ingreso económico**

Ambas variables están relacionadas con el status que tiene en su medio social el paciente, siendo que el nivel educativo y el nivel de ingreso en muchos casos determinaría una mayor exigencia o una expectativa superior respecto del servicio que espera recibir.

1.3.2. Satisfacción

De acuerdo con Civera (2008) la satisfacción está directamente relacionada con la consecución de un objetivo o satisfacer una necesidad. En el primer caso, el referente es un estándar con el cual comparamos el servicio recibido. Al respecto, Gronroos (2000), afirma

que las emociones son relevantes ya que la satisfacción del paciente, se valora desde sus vivencias. El paciente valora mucho recuperar su salud, pero la satisfacción del paciente excede esta valoración, en el sentido, de que es también un estado mental que condensa su intelectualidad, necesidades materiales y emociones, que como constructo es resultado de un juicio valorativo, entre lo que espera y los resultados que obtiene. Por lo que en la formación de este juicio de valor, intervienen por ejemplo algunos factores del entorno, la experiencia que trae consigo el paciente, las emociones suscitadas (Vitterso, Vorkinn, Vistad y Vaagland, 2000). En suma, siempre se trata de una valoración transitoria, mutable en todo momento y situación. (Pezoa, 2011)

En el sector salud, al igual que en otros sectores la satisfacción del usuario es un referente primario para medir la calidad de un servicio. El MINSA (2011), como ente rector del sistema sanitario territorial, establece que lograr la satisfacción del paciente es uno de las finalidades primarias para lograr la fidelidad de la paciente y una actitud favorable hacia los cambios o comportamientos que protejan su salud.

Muchos coinciden en que un paciente satisfecho (quien hace una evaluación favorable sobre los diferentes aspectos de una atención sanitaria), está ligado con *la continuidad de sus controles, atenciones, curaciones, etc.*, situación que indirectamente tiene relación con la imagen que proyecta el centro hospitalario y los costes; también con mejores resultados en su situación de salud; mejor adherencia al tratamiento. Empero, se debe considerar también las variables sociodemográficas como la edad, el acceso, etc. (Feldman, Vivas, Lugli, Alviarez, Pérez, Bustamante, 2007).

Desde otra óptica, Serrano y Loriente (2008) sostienen tres fundamentos para justificar la medición de la satisfacción del paciente o el usuario de salud:

- Desde el ángulo de la participación social que legítimamente le corresponde al ciudadano, en el sentido, de que un ciudadano forma parte del sistema, lo que le otorga la prerrogativa de participar en

acciones de evaluativas, de planificación e incluso participar para ayudar a redefinir las políticas de salud estatales.

- Son los usuarios o pacientes, los que deben monitorizar y emitir un juicio de valor sobre la calidad del servicio prestado, para establecer un feedback con los gestores públicos, basado en los reportes del usuario quien ha valorado el servicio en función de sus expectativas y la percepción de que tanto se han cubierto sus necesidades.
- Por las consecuencias favorables, que trae a colación la satisfacción del paciente - mayor predisposición a seguir las indicaciones, cumplimiento de terapéutica, etc. En orden a mejorar su estado de salud.

Dimensiones de la satisfacción

- a) **Fiabilidad. Está orientado a medir la habilidad** y diligencia para brindar el servicio ofrecido, de la forma como se ofreció y estipuló (MINSA,2011).
- b) **Seguridad.** Implica el trato amable y respetuoso y habilidad para proyectar credibilidad, confianza y confidencialidad en la prestación de un servicio de salud.
- c) **Capacidad de respuesta.** Disposición de servir a los usuarios para otorgar un servicio oportuno y rápido frente a una demanda sanitaria, en tiempo razonable y con calidad en la respuesta (Fernández, Shimabuku, Huicho, Granados, Carlos, Maldonado y Barrientos, 2014).
- d) **Empatía.** Capacidad que tiene aquel que presta el servicio para ponerse en el lugar del usuario, según sus necesidades y características personales.
- e) **Elementos tangibles. Relacionado con la** apariencia de las instalaciones físicas, la presentación del personal que atiende, el equipamiento que posee la institución e incluso el material de información, educación y comunicación que se utilice.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Qué factores se asocian con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018?

Problemas específicos

- a) ¿Se asocia la edad con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?
- b) ¿Se asocia el sexo con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?
- c) ¿Se asocia el nivel de educación con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?
- d) ¿Se asocia la estancia de hospitalización con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?
- e) ¿Se asocia la accesibilidad según tipo de seguro con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?

1.5. Justificación del estudio

La investigación es conveniente tanto para el equipo de gestión de salud del servicio de Cirugía, puesto que los resultados permitirán definir planes de mejora.

Los resultados permitirán solventar un vacío del conocimiento, lo que concreta su relevancia teórica, ya que no se ha realizado estudios sobre la satisfacción del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, lo que contribuirá para identificar procesos críticos, para mejorar la satisfacción del usuario, como indicador cardinal de la calidad de un servicio de salud.

El problema, es relevante socialmente, en cuanto los resultados permiten identificar debilidades y a la vez oportunidades de mejora para elevar la calidad de prestación de un servicio crítico como es el de Cirugía en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

Los resultados en términos prácticos, permitirán plantear recomendaciones tendientes a mejorar los indicadores que tienen desfavorabilidad de calificación por parte de los pacientes, usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, y coadyuvar con la política de calidad del Ministerio de Salud del Perú.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Los factores como tipo de seguro, tiempo de hospitalización, edad, sexo y nivel de instrucción se asocian con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.

Hipótesis específicas

- a) La edad se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
- b) El sexo se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
- c) El nivel de instrucción se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
- d) La estancia de hospitalización se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
- e) La accesibilidad según tipo de seguro se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar los factores que se asocian con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018.

Objetivos específicos

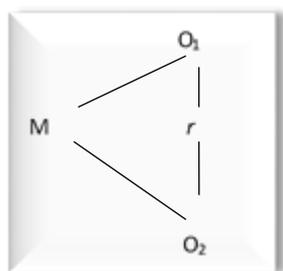
- a) Establecer si la edad se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
- b) Identificar si el sexo se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
- c) Identificar si el nivel de instrucción se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
- d) Identificar si la estancia de hospitalización con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
- e) Identificar si el tipo de seguro se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Diseño correlacional, ya que examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación. (Abanto, 2015). Transversal, toda vez que se recolecta la información en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores” (Hernández y cols, 1997).

- **Esquema:**



Dónde:

M	=	Muestra
O ₁	=	Variable 1: Factores
O ₂	=	Variable 2: Satisfacción
r	=	Relación

2.2. Variables y operacionalización

Las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis.

El referente de las variables, pueden ser individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales (Carrasco Diaz, 2005).

Variable N° 1: Factores

Variable N° 2: Satisfacción

Operacionalización de las variables

Variable	Variable conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1 Factores	Características demográficas, socioculturales y de accesibilidad propias de los usuarios del servicio hospitalario de Cirugía.	Los factores de accesibilidad y sociodemográficos se miden a través de preguntas abiertas y cerradas de la unidad de análisis.	1.Factor accesibilidad	1.1.Tipo de seguro 1.2.Estancia hospitalaria (tiempo)	Nominal Intervalar
			2.Factor sociodemográfico	2.1.Edad 2.2. Sexo 2.3. Nivel educativo	Intervalar Nominal Ordinal

Variable	Variable conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V2	Resultados que espera obtener y la efectividad de los resultados que obtiene (Rey,2000)	Se medirá a través de dos cuestionarios que miden la expectativa que tiene el usuario del servicio de hospitalización y la percepción posterior al uso del servicio hospitalario en el área de Cirugía de un hospital público del MINSA: brecha negativa (-) : insatisfecho Brecha positiva (+): satisfecho	1.Atención fiable	1.1. Visita médica diaria 1.2. Comprensión explicación evolución 1.3.Comprensión explicación medicación 1.4.Comprensión explicación de análisis 1.5.Comprensión explicación prescripción post	Ordinal
2. Rapidez de respuesta			2.1.Trámites rápidos 2.2.Análisis realizados rápidos 2.3.Exámenes RX rápidos 2.4.Trámites alta rápidos		
3. Seguridad en el servicio			3.1.Médicos con interés por mejoría paciente 3.2. Servicio de alimentos higiénicos 3.3. Problema de salud mejorado 3.4.Respeto por privacidad		
4.Sentimientos empáticos			4.1.Trato empático de médico 4.2. Trato empático de otros profesional de salud 4.3. Trato empático de personal nutrición 4.4. Trato empático de personal que atiende alta 4.5. Trato empático de personal enfermería		
5. Aspectos tangibles			5.1.Ambientes cómodos 5.2.Servicios higiénicos limpios 5.3.Equipos médicos disponibles 5.4.Ropa de cama adecuado		

2.3. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

Se consideró una población de 119 (total de atendidas en el último semestre del año) para estimar el tamaño de la muestra, según precisiones del Ministerio de Salud del Perú.

Muestra

Tamaño de la muestra:

Se utilizó la ecuación para proporciones para calcular el tamaño de la muestra de la población de usuarias:

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

Donde:

N = población (119)

Z = 1,96

p = q = 0,6 (probabilidad de éxito y/o fracaso)

E = 0,06 (error)

n= 75(tamaño de muestra)

Tipo de muestreo:

En el presente estudio, fue no probabilístico según horario de ingreso: turno mañana, tarde y noche.

Criterios de inclusión

Paciente dado de alta post hospitalización, de ambos sexos, orientado en el espacio y tiempo, lúcido, en estado de conciencia. Que acceda libremente a participar del estudio.

Estancia hospitalaria mínima de 24 horas.

Criterios de exclusión

Paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía con algún problema de salud mental, que no le permitan responder el cuestionario

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

La encuesta, “persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema” (Abanto, 2015, p.49).

Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario: es un conjunto de ítems redactadas en forma escrito a un grupo de personas a fin de que manifiesten su opinión o parecer sobre determinado referente o asunto. (Abanto, 2015)

Se aplicaron dos instrumentos:

Instrumento 1: Cuestionario

Para medir la variable factores se utilizará un cuestionario con 03 ítems cerrados y 03 ítems abiertos:

Nro.	ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
1	Título	Cuestionario
2	Autor	Camacho, R. (2018)
3	Objetivo	Identificar factores demográficos, sociales y económicos
4	Fecha de construcción	2018
5	Versión	Español
6	Administración	Colectiva y/o individual
7	Duración	5
9	Escala de medición	Nominal/Ordinal

Instrumento 2: Cuestionario de Satisfacción que contiene 5 dimensiones y 22 ítems para la percepción y 22 ítems para la expectativa: Dimensión 1. Atención fiable: 5 ítems; Dimensión 2. Rapidez de respuesta : 04 ítems, Dimensión 3. Seguridad: 04 ítems , Dimensión 4. Sentimientos empáticos: 05 ítems y Dimensión 5: Aspectos tangibles : 04 ítems

Nro.	ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
1	Título	Cuestionario de Satisfacción
2	Autor	Ministerio de Salud del Perú (2011)
3	Objetivo	Valorar la satisfacción del paciente hospitalizado en Hospital
4	Fecha de construcción	2011
5	Versión	Español
6	Administración	Colectiva y/o individual
7	Duración	10 m
9	Categorización	Usuarios satisfechos (Valor diferencial +) Usuarios insatisfechos (Valor diferencial -)
10	Validez	De contenido

Validez:

Se realizó una validación de contenido por cinco expertos. (Anexo)

Fiabilidad: Según Abanto (2015, p.49) “la fiabilidad [evidencia] si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones”. En el presente estudio, se estimó la fiabilidad con los siguientes resultados:

	Alpha de Cronbach
Fiabilidad total	0,952
D1 Fiabilidad	0,803
D2 Rapidez en la respuesta	0,794
D3 Seguridad	0,760
D4 Empatía	0,939
D5 Aspectos tangibles	0,926

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó estadística descriptiva e inferencial:

- Distribución de frecuencias.
- Análisis univariado y bivariado
- Prueba Chi cuadrada de dependencia

Presentación de resultados:

Se emplearon las siguientes formas:

- Barras
- Histograma

2.6. Aspectos éticos

Se tomó en consideración los criterios éticos de la Declaración Internacional de Helsinki y los consignados en las normas vigentes del Ministerio de Salud del Perú (OPS, 1999): anonimato, consentimiento voluntario e informado.

III. RESULTADOS

Factores

Tabla 1
Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según grupo etario,2018

	N°	%
De 16 a 17 (Adolescente)	1	1,34
De 18 a 29 (Joven)	12	16,00
De 30 a 59 (Adulto/a)	43	57,33
De 60 años a más (Adulto mayor)	19	25,33
Media = 50,96 DE= 14,08		
Total	75	100,00

Fuente: cuestionario

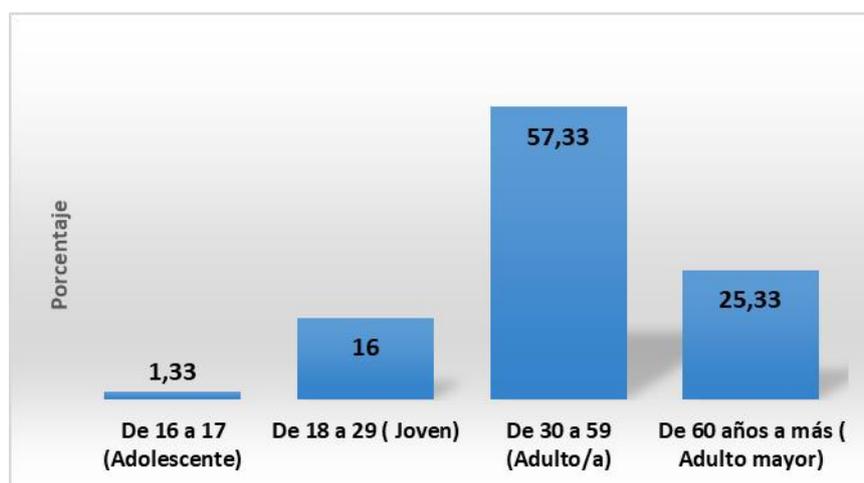


Figura 1

Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según grupo etario,2018

Fuente: Tabla 1

Entre los pacientes hospitalizados la mayoría tiene edades entre 30 a 59 años con un 57,33% , una cuarta parte son adultos mayores con edades de 60 a más (25,33%) una minoría son jóvenes (16%) y solo un paciente era adolescente (1,34%).(Tabla y Figura 1)

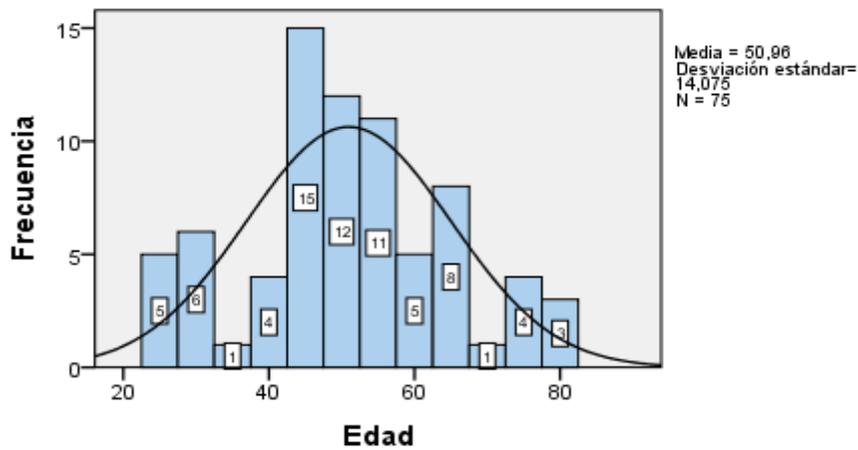


Figura 2

Histograma de la edad de los pacientes hospitalizados

Fuente: elaboración propia

En el histograma de la Figura 2, se aprecia que el pico más alto corresponde a la edad de 45 y 49 años y la dispersión de los datos es entre los 25 y 80 años. No existen propiamente valores atípicos, ya que ninguna barra se aleja. Las barras siguen de cerca la línea de distribución ajustada, por tanto, los valores de la edad se ajustan a una distribución normal (Figura 2)

Tabla 2
Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según sexo, 2018

	N°	%
Hombre	44	58,67
Mujer	31	41,33
Total	75	100,00

Fuente: cuestionario

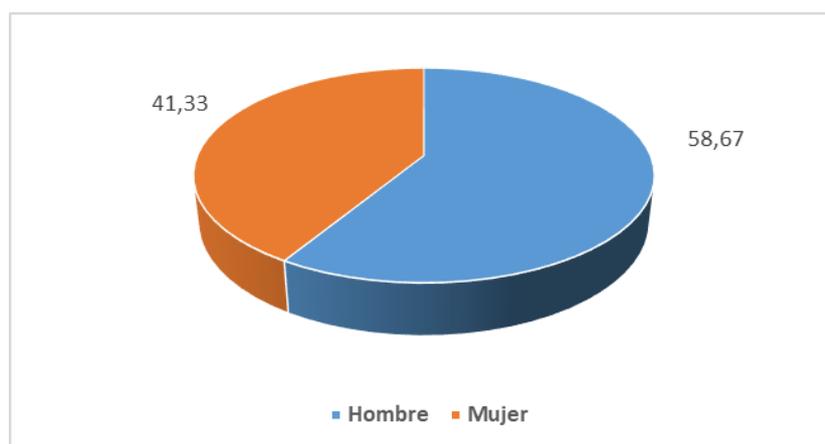


Figura 3
Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según sexo, 2018

Fuente: Tabla 2

La mayoría de los pacientes son varones (58,67%) la diferencia son pacientes mujeres (41,33%).

Tabla 3
Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según nivel de educación, 2018

	N°	%
Primaria	8	10,66
Secundaria	26	34,67
Superior	41	54,67
Total	75	100,00

Fuente: cuestionario

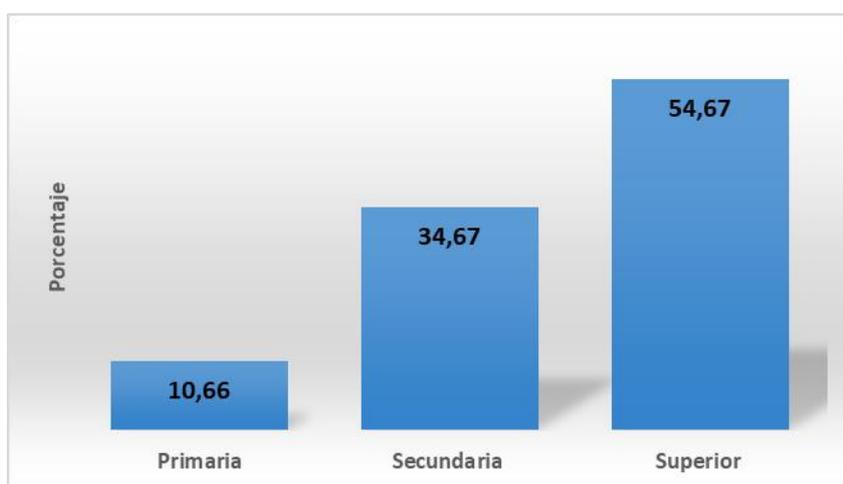


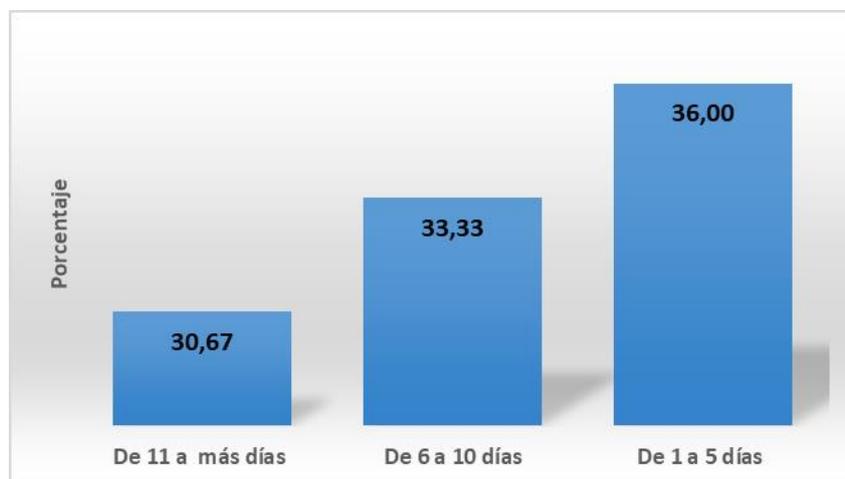
Figura 4
Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según nivel de educación, 2018

Entre los pacientes hospitalizados, se observó que un poco más de la mitad tienen estudios superiores, sin embargo, al momento de la encuesta, no se deslindó si los estudios superiores correspondían al nivel técnico superior o universitario. Un poco más de la tercera parte tiene estudios del nivel secundario (34,67%) y una minoría (10,66%) primaria.

Tabla 4**Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según estancia de hospitalización, 2018**

	N°	%
De 11 a más días	23	30,67
De 6 a 10 días	25	33,33
De 1 a 5 días	27	36,00
Total	75	100,00

Fuente: cuestionario

**Figura 5****Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según estancia de hospitalización, 2018**

En relación a la estancia hospitalaria, la distribución según categorías fue bastante similar, sin embargo, predomina ligeramente la categoría de estancia de hospitalización entre 1 a 5 días (36%).

Tabla 5
Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según
accesibilidad por el tipo de seguro, 2018

	N°	%
SIS	65	86,67
SOAT	8	10,66
Ninguno	2	2,67
Total	75	100,00

Fuente: cuestionario

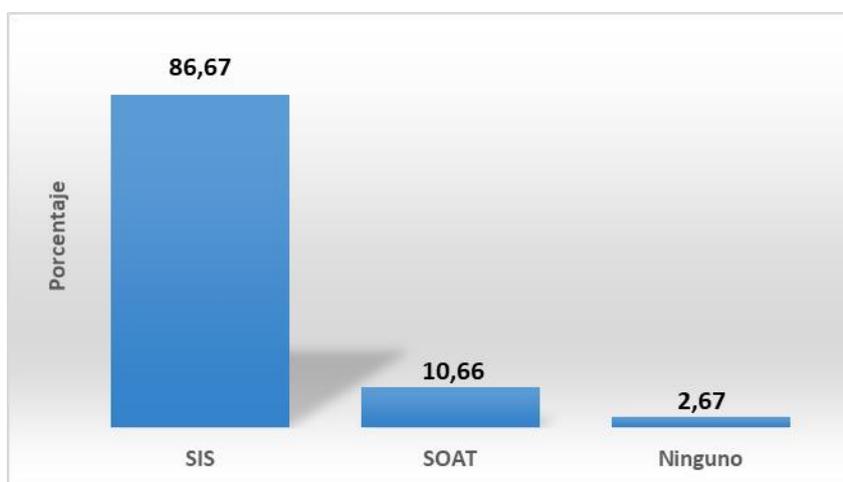


Figura 6

Pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del HHUT según
accesibilidad por el tipo de seguro, 2018

En cuanto al tipo de seguro, la gran mayoría está afiliado al Sistema Integral de Salud (SIS), el que es una prestación estatal, una minoría tiene SOAT (10,66%) y solo dos pacientes manifestaron que no tenían ningún tipo de seguro (2,67%). (Tabla 5 y Figura 6)

Satisfacción de los pacientes

Tabla 6

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de fiabilidad, 2018

Fiabilidad	Satisfechos (+)		Insatisfechos(-)	
	Nº	%	Nº	%
P1	64	85,33	11,00	14,67
P2	34	45,33	41,00	54,67
P3	27	36,00	48,00	64,00
P4	23	30,67	52,00	69,33
P5	29	38,67	46,00	61,33
Total	177	47,20	198	52,80

Fuente: cuestionario

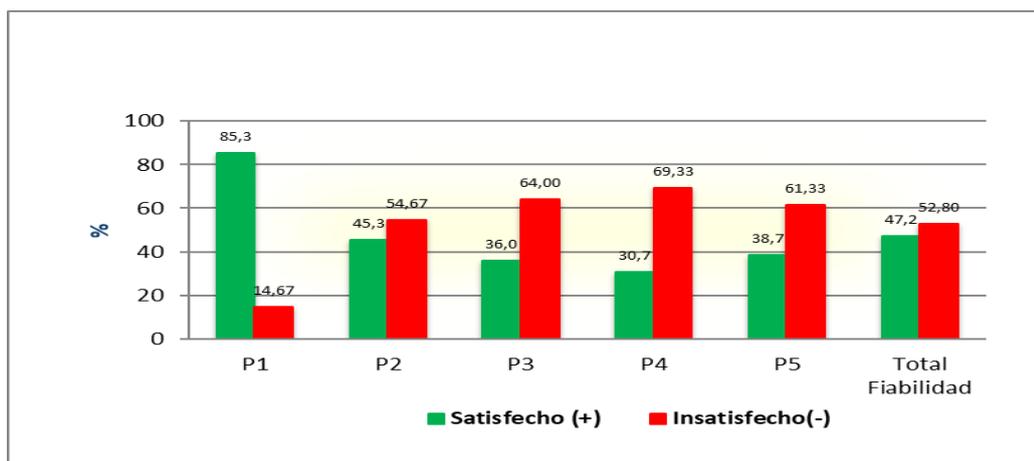


Figura 7

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de fiabilidad, 2018

Fuente: Tabla 2

En la dimensión fiabilidad del servicio de atención en cirugía, el ítem mejor calificado por los pacientes que es el P1, referido a recibir *diariamente la visita médica (85,33% de satisfacción)* y por ende la menor insatisfacción y el ítem con menor proporción de satisfechos es el P4, que indaga si *comprende realmente la explicación médica sobre la medicación que va a recibir durante el tiempo que esté hospitalizado, en cuanto a cómo le va a beneficiar, sin dejar de lado que cada fármaco presenta en muchos casos efectos adversos , ya que presenta un 69,33% de insatisfacción. .*

(Tabla 6 y Figura 7)

Tabla 7

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de capacidad o rapidez de respuesta, 2018

Capacidad de respuesta	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	N°	%	N°	%
P6	41	54,67	34	45,33
P7	40	53,33	35	46,67
P8	43	57,33	32	42,67
P9	39	52,00	36	48,00
Total	163	54,33	137	45,67

Fuente: cuestionario

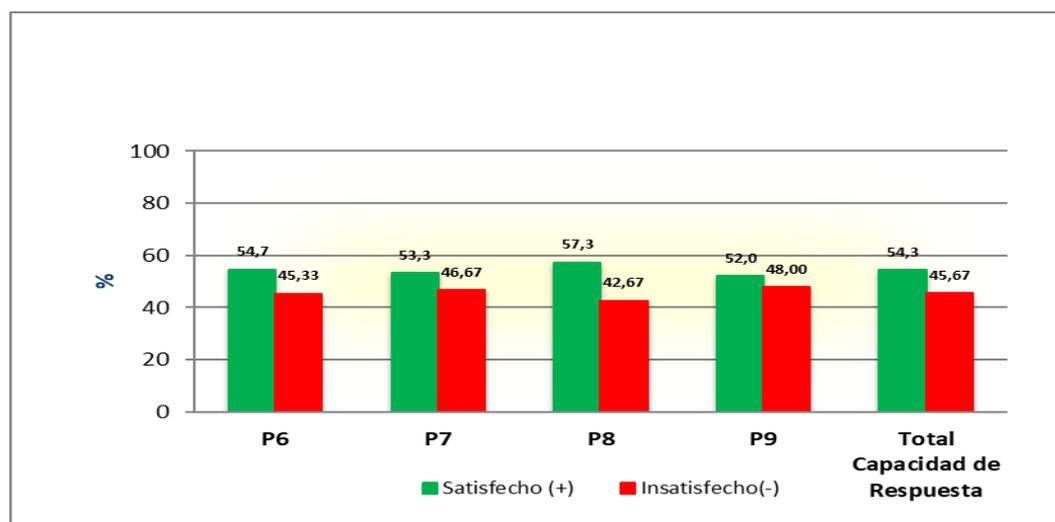


Figura 8

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de capacidad o rapidez de respuesta, 2018

Fuente: Tabla 3

En la dimensión capacidad de respuesta frente a la necesidad del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía, el ítem mejor calificado (aunque ligeramente frente a los demás ítems) por los pacientes es el P8, referido a que los exámenes de laboratorio y radiológicos se realicen prestamente (*57,33% de satisfacción frente a un 42,67% de insatisfacción*) y el ítem con la más baja calificación es el P9, que indaga si *los trámites para el alta sean céleres, (48% de insatisfacción)*. (Tabla 7 y Figura 8)

Tabla 8

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de seguridad, 2018

Seguridad	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	N°	%	N°	%
P10	33	44,00	42	56,00
P11	39	52,00	36	48,00
P12	39	52,00	36	48,00
P13	44	58,67	31	41,33
	155	51,67	145	48,33

Fuente: cuestionario

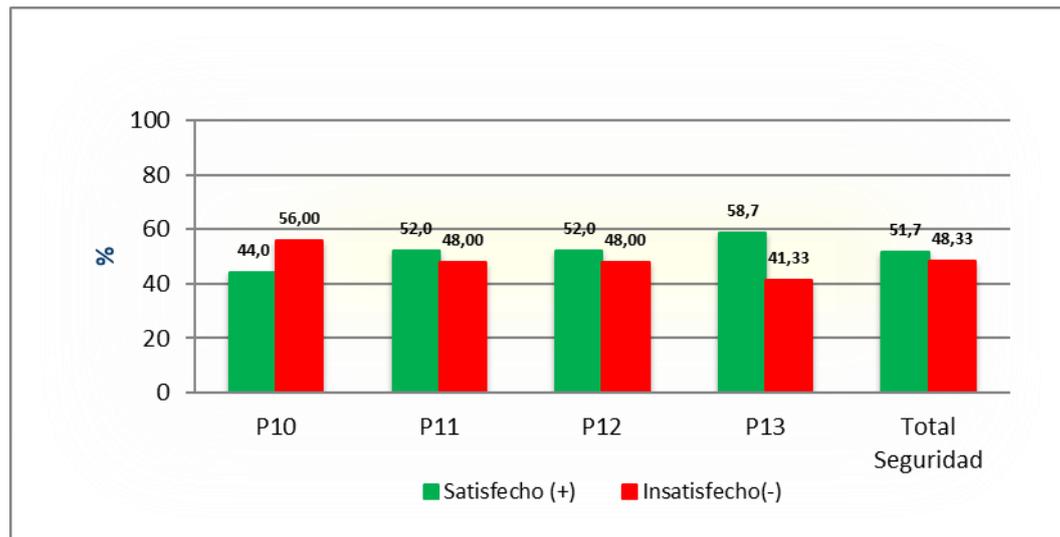


Figura 9

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de seguridad, 2018

Fuente: Tabla 4

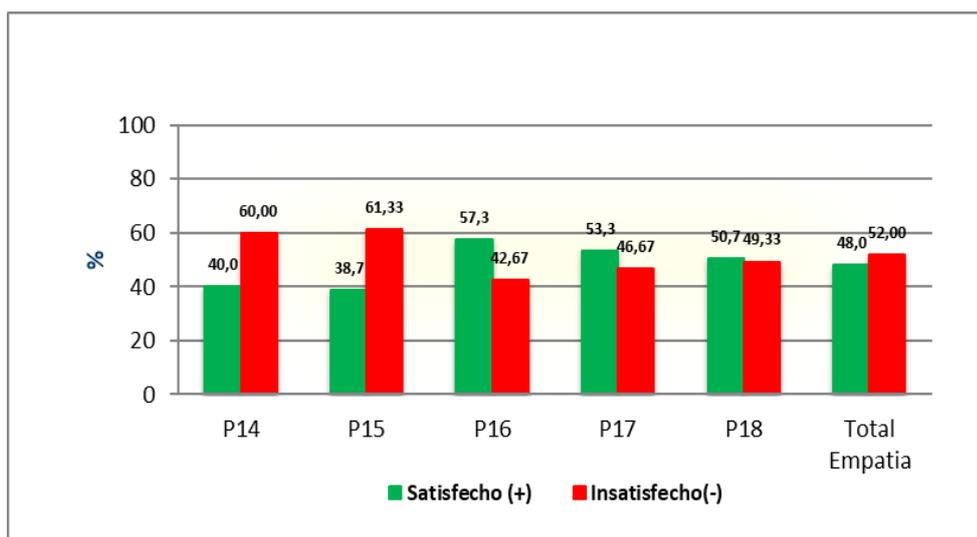
En la dimensión seguridad, el paciente hospitalizado en el servicio de cirugía, evaluó el ítem P13 mejor que los demás ítems, el cual inquiriere sobre si se respeta su privacidad durante su estancia hospitalaria (58,67% de satisfacción frente a un 41,33 % de insatisfacción) y el ítem con la más baja calificación es el P10 relacionado con la percepción que tiene el paciente *en cuanto a que los médicos le presten un interés genuino por darle una solución para el problema de salud que lo aqueja , (56% de insatisfacción).* (Tabla 8 y Figura 9)

Tabla 9

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de empatía, 2018

<i>Empatía</i>	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	N°	%	N°	%
P14	30	40,00	45	60,00
P15	29	38,67	46	61,33
P16	43	57,33	32	42,67
P17	40	53,33	35	46,67
P18	38	50,67	37	49,33
	180	48,00	195	52,00

Fuente: cuestionario

**Figura 10**

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de seguridad, 2018

Fuente: Tabla 5

En la dimensión empatía el ítem mejor evaluado por los pacientes fue, el P16 , que evalúa cuan complacidos se muestran frente a la atención que le brinda el personal del área de nutrición en cuanto a actitudes respetuosos y amables (77,33% de satisfacción frente a un 42,67 % de insatisfacción) y el ítem con la más baja calificación es el P15 referente al trato de los *galenos en cuanto a paciencia y amabilidad* (61,33% de insatisfacción). (Tabla 9 y Figura 10)

Tabla 10

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de aspectos tangibles, 2018

Aspectos tangibles	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	N°	%	N°	%
P19	37	49,33	38	50,67
P20	36	48,00	39	52,00
P21	43	57,33	32	42,67
P22	23	30,67	52	69,33
Total	139	46,33	161	53,67

Fuente: cuestionario

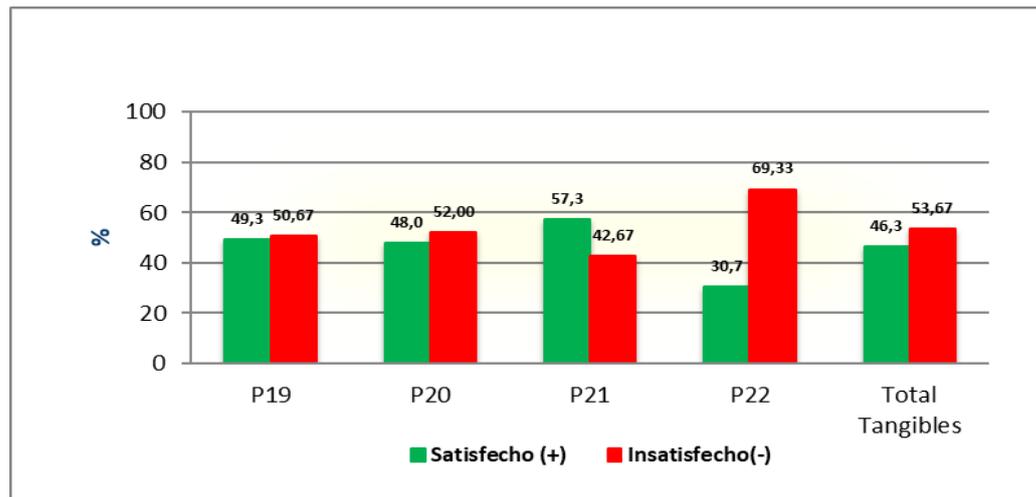


Figura 11

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según los indicadores de aspectos tangibles, 2018

Fuente: Tabla 10

En la dimensión que toca a la evaluación del ambiente físico que se le denomina tangibles, el ítem mejor evaluado por los pacientes fue, el P21, que evalúa la disponibilidad de equipos y materiales necesarios (57,33% de

satisfacción frente a un 42,67 % de insatisfacción) y el ítem con la más baja calificación es el P22 que pregunta sobre si las sábanas, cobertores de cama, colchón son adecuados para la función que cumplen en cuanto al confort del paciente hospitalizado (69,33% de insatisfacción). (Tabla 10 y Figura 11)

Tabla 11

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según dimensiones, 2018

	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	47,20	52,80
Capacidad de respuesta	54,33	45,67
Seguridad	51,67	48,33
Empatía	48,00	52,00
Aspectos tangibles	46,33	53,67
Total dimensiones	49,33	50,67

Fuente: cuestionario

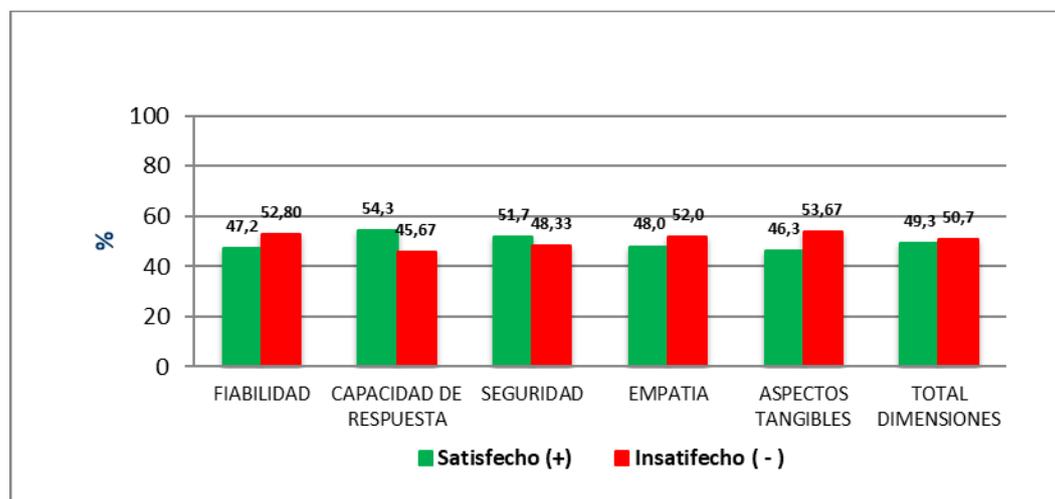


Figura 12

Satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía HHUT según dimensiones, 2018

Fuente: Tabla 12

En general la dimensión mejor evaluada por parte de los pacientes fue la denominada capacidad de respuesta (54,33% de satisfacción) que recoge la opinión sobre cuán prestamente se realizan los trámites para ser hospitalizado/a, si los exámenes de laboratorio o radiológicos en general, se atienden prontamente en cuanto se prescriban, y además si los trámites de alta son rápidos. Contrariamente, la dimensión en la que se presentó mayor insatisfacción y por ende desfavorecida en la evaluación, fueron los aspectos tangibles que en este caso, estuvieron referidos a la comodidad y limpieza del recinto hospitalario, disponibilidad de materiales para la atención y colchones y ropa de cama adecuada (53,67%). (Tabla 11 y Figura12)

Tabla 12
Servicio de Cirugía HHUT según categorización de prioridad según ítems para la mejora de las condiciones, 2018

	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	n	%	n	%
Item1	64	85,33	11	14,67
item2	34	45,33	41	54,67
Item3	27	36,00	48	64,00
Item4	23	30,67	52	69,33
Item5	29	38,67	46	61,33
Item6	41	54,67	34	45,33
Item7	40	53,33	35	46,67
Item8	43	57,33	32	42,67
Item9	39	52,00	36	48,00
Item10	33	44,00	42	56,00
Item11	39	52,00	36	48,00
Item12	39	52,00	36	48,00
Item13	44	58,67	31	41,33
Item14	30	40,00	45	60,00
Item15	29	38,67	46	61,33
Item16	43	57,33	32	42,67
Item17	40	53,33	35	46,67
Item18	38	50,67	37	49,33
Item19	37	49,33	38	50,67
Item20	36	48,00	39	52,00
Item21	43	57,33	32	42,67
Item22	23	30,67	52	69,33
Total	814	49,33	836	50,67

Fuente: cuestionario

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

Según el baremo establecido por el Ministerio de Salud del Perú, los ítems que presentan una insatisfacción mayor a 60% deben mejorarse a través de planes de mejora, aquellos que presentan una insatisfacción entre 40 a 60% están en proceso y menos de 40% de insatisfacción se considera aceptable. En este caso, los ítems que presentan una proporción mayor al 60 % de insatisfacción y que fueron calificados por el paciente del servicio de Cirugía del HHUT, son los siguientes :

Ítem 3 (satisfacción respecto a la comprensión por parte del paciente sobre la prescripción médica) , ítem 4(satisfacción respecto a la comprensión sobre los resultados de los análisis), ítem 5 (satisfacción sobre los cuidados a seguir y la medicación que debe tomar), ítem 15 (satisfacción por parte del trato recibido por parte de los profesionales médicos), ítem 22 (satisfacción del confort específico relacionado con el colchón y ropa de cama). (Tabla 12)

Cabe resaltar que el ítem 1 , es el único que presenta una proporción muy alta de satisfacción en relación a la visita médica diaria que recibe el paciente y que sin duda, le permite conocer sobre la evolución de su estado de salud. (Tabla 12)

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Algunos factores se asocian con la satisfacción que presenta el paciente hospitalizado en el Servicio de Cirugía del HHUT.

Hipótesis estadísticas

$$H_0 = B_1 = B_2 = B_k = 0 \quad \alpha$$

$$H_0 = B_i \neq 0 \text{ para algún } i$$

Tabla 13

Regresión logística factores versus satisfacción

		Error					
		B	estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a	Edad	-,002	,020	,008	1	,927	,998
	Sexo	1,264	,557	5,157	1	,023	3,539
	Nivel educativo	-1,117	,433	6,659	1	,010	,327
	Estancia hospitalaria	-,116	,060	3,671	1	,055	,891
	Tipo de seguro	1,641	,800	4,208	1	,040	5,159
	Constante	1,705	1,838	,861	1	,354	5,503

a. Variables especificadas en el paso 1: edad, sexo, educación, estancia hospitalaria, seguro.

Del análisis de regresión logística (multivariado) el cual incluye muchas variables que se comportarían como predictoras y una sola variable dependiente (satisfacción: si/no), se observa, que las variables que explican la satisfacción de los pacientes del Servicio de Cirugía del HHUT son el sexo ($p=0,023$), el nivel educativo ($0,010$) y el tipo de seguro ($p=0,040$). (Tabla 13)

Hipótesis específica 1

La edad se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Hipótesis estadísticas

H_0 : La edad no se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

H_a : La edad se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Prueba estadística

χ^2 de dependencia

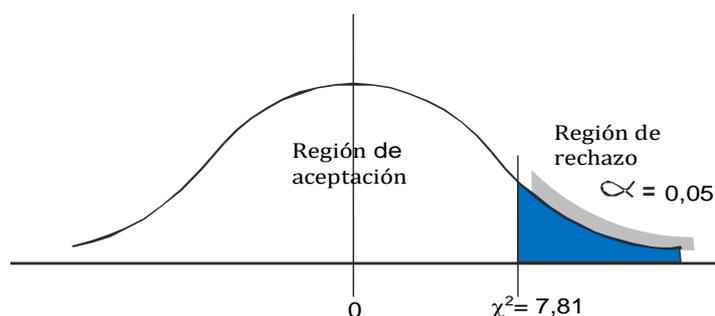


Tabla 14
Chi cuadrada

		Insatisfacción	Satisfacción	
		(-)	(+)	
16 a 17 (Adolescente)	Fo	0	1	1
	Fe	,5	,5	1,0
	%	0,0%	1,3%	1,3%
De 18 a 29 (Joven)	Fo	9	3	12
	Fe	6,1	5,9	12,0
	%	12,0%	4,0%	16,0%
De 30 a 59 (Adulta)	Fo	20	23	43
	Fe	21,8	21,2	43,0
	%	26,7%	30,7%	57,3%
De 60 años a más (Adulto mayor)	Fo	9	10	19
	Fe	9,6	9,4	19,0
	%	12,0%	13,3%	25,3%
Total	Fo	38	37	75

Fe	38,0	37,0	75,0
%	50,7%	49,3%	100,0%

$$X^2 = 4,249 \quad \text{gl}=3 \quad \text{Sig. } 0,236$$

Los resultados de la prueba estadística de X^2 es de 4,249 y su probabilidad de 0,236, superior a 0,05; por lo que no se rechaza la hipótesis nula y afirmamos que no existe evidencia a favor de la asociación entre la edad y la satisfacción que presenta el paciente de Cirugía. (Tabla 14)

Hipótesis específica 2

El sexo se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Hipótesis estadísticas

H_0 : El sexo no se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

H_a : El sexo se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Prueba estadística

χ^2 de dependencia

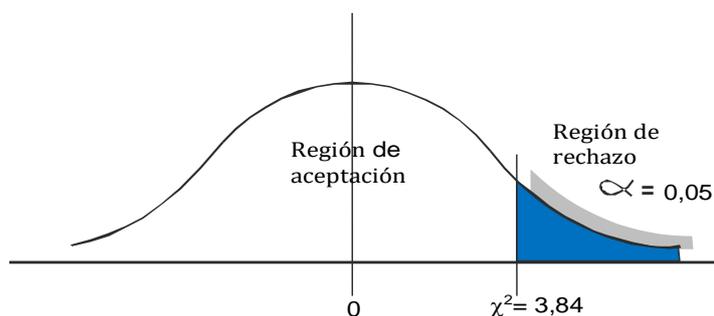


Tabla15
Chi cuadrada

		Insatisfacción	Satisfacción	
		(-)	(+)	
Hombre	Fo	27	17	44
	Fe	22,3	21,7	44,0
	%	36,0%	22,7%	58,7%
Mujer	Fo	11	20	31
	Fe	15,7	15,3	31,0
	%	14,7%	26,7%	41,3%
Total	Fo	38	37	75
	Fe	38,0	37,0	75,0
	%	50,7%	49,3%	100,0%

$\chi^2 = 4,873$ $gl=1$ Sig. 0,027

Los resultados de la prueba estadística de X^2 es de 4,873 y su probabilidad de 0,027, menor a 0,05; por lo que se rechaza la hipótesis nula y afirmamos que existe evidencia a favor de la asociación entre el sexo y la satisfacción que presenta el paciente hospitalizado en Cirugía. (Tabla 15)

Hipótesis específica 3

El nivel de educación se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Hipótesis estadísticas

H₀: El nivel de educación no se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

H_a: El nivel de educación se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Prueba estadística

X² de dependencia

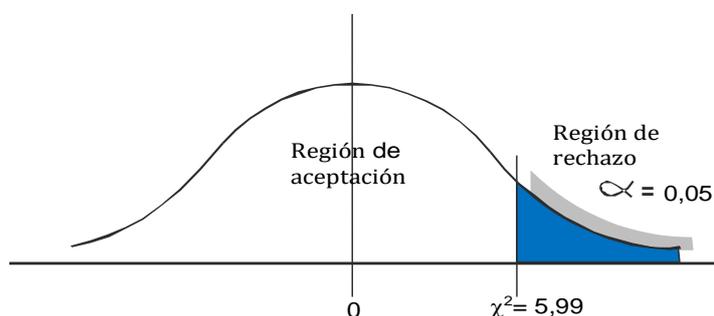


Tabla 16
Chi cuadrada

		Insatisfacción (-)	Satisfacción (+)	
Primaria	Fo	3	5	8
	Fe	4,1	3,9	8,0
	%	4,0%	6,7%	10,7%
Secundaria	Fo	8	18	26
	Fe	13,2	12,8	26,0
	%	10,7%	24,0%	34,7%
Superior	Fo	27	14	41
	Fe	20,8	20,2	41,0
	%	36,0%	18,7%	54,7%
Total	Fo	38	37	75
	Fe	38,0	37,0	75,0
	%	50,7%	49,3%	100,0%

$$X^2 = 8,456 \quad gl=2 \quad \text{Sig. } 0,015$$

Los resultados de la prueba estadística de X^2 es de 8,456 y su probabilidad de 0,015 , superior a 0,05 ; por lo que se rechaza la hipótesis nula y afirmamos que existe evidencia a favor de la asociación entre el nivel educativo y la satisfacción que presenta el paciente de Cirugía. (Tabla 16)

Hipótesis específica 4

La estancia hospitalaria se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Hipótesis estadísticas

H₀: La estancia hospitalaria no se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

H_a: La estancia hospitalaria se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Prueba estadística

X² de dependencia

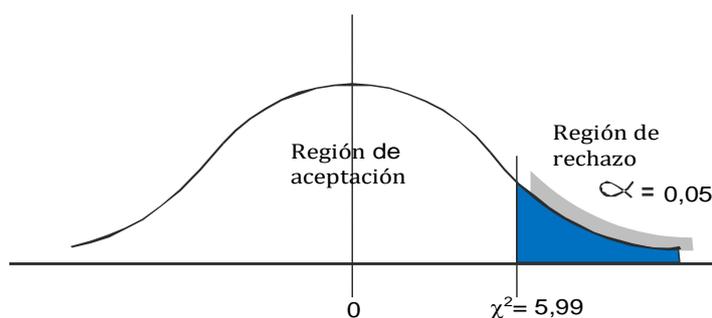


Tabla 17
Chi cuadrada

		Insatisfacción (-)	Satisfacción (+)	
De 11 a 15 días	Fo	14	9	23
	Fe	11,7	11,3	23,0
	%	18,7%	12,0%	30,7%
De 6 a 10 días	Fo	12	13	25
	Fe	12,7	12,3	25,0
	%	16,0%	17,3%	33,3%
De 1 a 5 días	Fo	12	15	27
	Fe	13,7	13,3	27,0
	%	16,0%	20,0%	36,0%
Total	Fo	38	37	75
	Fe	38,0	37,0	75,0
	%	50,7%	49,3%	100,0%

$\chi^2 = 1,447$ $gl=2$ Sig. 0,485

El resultado de la prueba estadística de X^2 es de 1,447 y su probabilidad de 0,485, superior a 0,05; por lo que no se rechaza la hipótesis nula y afirmamos que no existe evidencia a favor de la asociación entre el número de días de estancia hospitalaria y la satisfacción que presenta el paciente de Cirugía. (Tabla 17)

Hipótesis específica 5

El tipo de seguro se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Hipótesis estadísticas

H₀: El tipo de seguro no se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

H_a: El tipo de seguro se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía.

Prueba estadística

X² de dependencia

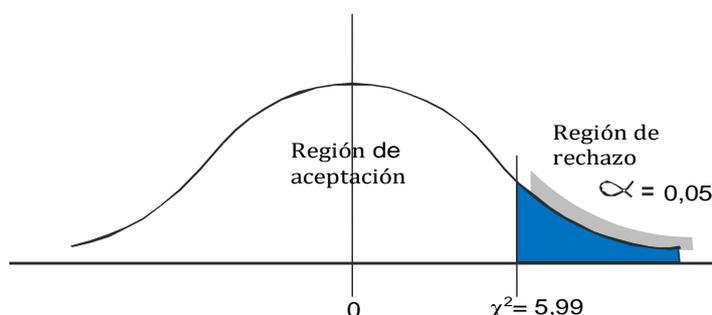


Tabla 18
Chi cuadrada

		Insatisfacción (-)	Satisfacción (+)	
SIS	Fo	35	30	65
	Fe	32,9	32,1	65,0
	%	46,7%	40,0%	86,7%
SOAT	Fo	3	5	8
	Fe	4,1	3,9	8,0
	%	4,0%	6,7%	10,7%
Ninguno	Fo	0	2	2
	Fe	1,0	1,0	2,0
	%	0,0%	2,7%	2,7%
Total	Fo	38	37	75
	Fe	38,0	37,0	75,0
	%	50,7%	49,3%	100,0%

$$X^2 = 2,872 \quad gl=2 \quad \text{Sig. } 0,238$$

Los resultados de la prueba estadística de X^2 es de 2,872 y su probabilidad de 0,238; superior a 0,05; por lo que se rechaza la hipótesis nula y afirmamos que existe evidencia a favor de la asociación entre el tipo de seguro de salud y la satisfacción que presenta el paciente de Cirugía. (Tabla 18)

IV. DISCUSIÓN

Según, Bleich, Özaltın y Murray (2009) actualmente, la preocupación por mejorar la calidad de la atención hospitalaria, se basa entre otros aspectos, en la satisfacción del usuario o del paciente atendido. En general, los resultados evidencian que un 49,3% están satisfechos con el servicio prestado. El instrumento utilizado presenta una adecuada consistencia interna (α Cronbach) y es válido para medir la expectativa que tiene el paciente antes de ser hospitalizado y la percepción de la atención después de recibir el servicio.

En relación, a los factores demográficos, la mayoría son adultos entre de 30 a 59 años (57,33%) con un promedio de 50,96 (DT14,08). Cabe destacar que aunque se han publicado estudios similares sobre medición de la satisfacción con la metodología servqual en servicios médicos preferentemente de consulta externa, son pocas las investigaciones que abordan la satisfacción en servicios de cirugía. Uno de los estudios, centrados en indagar la satisfacción en una unidad de cirugía, es el de Van Der y cols. (2012) en España, quienes encontraron que el promedio de edad en el grupo que ingresan al servicio de cirugía es de 37,8 (DT 9,6 años), promedio por debajo de la media que encontramos de 50,96 (DT 14,08). En cuanto al grupo de edad, nuestros hallazgos difieren con los de Lezama y Esquicha (2013) quienes informaron que el grupo de edad más frecuente en un estudio realizado en el Hospital Militar en Lima, el rango de edad más frecuente de los paciente fue de 61 a 80 años (pacientes adultos mayores en su mayoría).

La mayoría fueron pacientes de sexo masculino (58,67%), resultados similares con los Sihuín (2015) con un 60% de hospitalizados varones y discordante con el hallazgos en el Hospital Donostia(2009) en el que la mayoría fueron mujeres hospitalizadas (65,8%), y tienen estudios superiores (54,67), contrariamente Lezama y Esquicha (2013) encontró la mayoría con estudios secundarios. Su estancia hospitalaria que predominó fue entre 1 a 5 días (36%) y la mayoría tenía seguro SIS (86,67%), proporción ligeramente

menor a la hallada por Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015) en su estudio realizado en Apurímac, quienes reportaron que el 91,4% tenía SIS.

La satisfacción general en el presente estudio, fue de 49,3% resultados, inferior a la encontrada por el Hospital Donostia (2009) en España con 98,4% de pacientes satisfechos, Caligiore y Díaz (2003) en Venezuela, quien halló que el 83% de pacientes hospitalizados califican de buena y evidencian su satisfacción con la atención en hospitalización. Contrariamente, es superior a la encontrada por Sihuin y cols. en Apurímac, en el que solo el 25% manifestó satisfacción.

Al revisar comparativamente, los resultados de las dimensiones, hemos encontrado que la satisfacción es de 47,2; 54,3; 51,7, 48,0 y 46,3% para fiabilidad, capacidad o rapidez de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles respectivamente, mientras que Sihuin y cols. (2015) notician 44, 8; 56,1; 52,4 ;58,5 y 47,6 % correlativamente para las mismas dimensiones, apreciándose proporciones muy cercanas, a excepción de la dimensión empatía, en la que la Sihuin y cols (2015) se diferencia a favor en 10 puntos porcentuales. Sin embargo, con otros resultados la proporción de pacientes satisfechos es baja, frente al 89% que se siente satisfecho con la atención de medicamentos en Venezuela (Caligiore y Díaz ,2003). Un aspecto resaltante, es que frente a los hallazgos de Alayo (2016) la proporción de satisfacción que encontramos es alta si se compara con el 5,38% de satisfacción para la rapidez de respuesta y un 12,79% de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles en un servicio de Cirugía General en el Hospital Nacional Sergio Bernales.

Cabe señalar, que los aspectos tangibles (53,76% de insatisfacción) fue la dimensión que tuvo una evaluación desfavorable en una proporción mayor frente a las demás (dimensión que comprende la limpieza de los sanitarios, disponibilidad de equipos, estado y disponibilidad de ropa de cama). Esta revelación, podría tener una posible explicación en la rutina de limpieza de los servicios higiénicos, que se realiza generalmente una vez por la mañana, lo que aumenta la posibilidad de encontrarlo desaseado en horas de la tarde o la noche, situación que resta a la calidad del servicio e incluso según nuestro

criterio, vulnera el derecho a una atención humanizada. En cuanto a la ropa de cama, es muy posible que el sistema de control de flujo de entrega de ropa de cama con destino a la lavandería y retorno, presente debilidades, lo que muchas veces acarrea un déficit de ropa de cama en el servicio, por lo que en ocasiones el paciente debe traer su ropa de cama para subsanar la carencia o cambiar la ropa de cama en mal estado por la que trae.

Los ítems que presentaron la mayor insatisfacción en orden decreciente, fueron los referidos a la *comprensión de explicación sobre resultados laboratoriales* (ítem 4); *deficiencias de ropa de cama, colchón y frazadas* (ítem 22); *falta de comprensión del paciente frente a la explicación sobre la prescripción durante el periodo de hospitalización, efectos adversos vs beneficios* (ítem 3); *comprensión sobre la explicación por parte de los profesionales médicos sobre los cuidados y prescripción después del alta, cuando regrese a su casa* (ítem 5) y *el trato que recibe el paciente por parte del profesional médico, en tanto no lo percibe como respetuoso, amable y con la paciencia que espera* (ítem 15). En este punto (ítem 3;4;5 y 15 , cabe la explicación de que muchas veces , el profesional médico tiene una sobrecarga de trabajo, que dificulta la posibilidad de destinar un tiempo prudente para lograr un entendimiento cabal por parte del paciente, aún cuando éste, tenga un nivel educativo superior, ya que en ciertos casos la terminología médica o la complejidad de la situación de salud, requiere de una explicación detallada y prudente que implica una demanda de tiempo, que es difícil de disponer en un contexto hospitalario público. En tal sentido, esta función en general se delega a otros profesionales, que quizá no logren el cometido de lograr el entendimiento cabal por parte del paciente, lo que devendría en un sentimiento de frustración e insatisfacción de éste.

El ítem 1 mejor calificado, estando referido a la *visita médica de rutina que se realiza todos los días*, aspecto que resulta favorable en cuanto es congruente con la política y tendencia actual de humanizar la atención, en cuanto la visita diaria, permite que el paciente de cara con la explicación que le brinda el médico tratante, pregunte y reciba una explicación sobre su estado o evolución de su salud, como un derecho que le asiste al paciente de conocer sobre su situación médica.

Los hallazgos en este estudio, indican que los factores sexo ($p=0,023$), el nivel educativo ($0,010$) y el tipo de seguro ($p=0,040$) (regresión logística) estaban relacionadas con la satisfacción del paciente hospitalizado. Estos resultados son similares a los de Sihuin (2015) quien halló que la educación se relación con el nivel de educación y con el reporte investigativo de Olórtegui (2015) quien también encontró que la escolaridad se asocia con la satisfacción de pacientes hospitalizadas en un servicio de Obstetricia.

Consideramos, que los resultados que hemos encontrado, respaldan la literatura existente de que la satisfacción es un constructo multidimensional, que están influenciadas por diversos factores de diversa índole (factores personales, de contexto, coyunturales, etc.). Sin embargo, sopesamos que la muestra debe ser más amplia y de una población seleccionada aleatoriamente, para realizar comentarios más concluyentes.

V. CONCLUSIONES

Primera

Los factores sexo, nivel de educación y el poseer seguro independiente (análisis multivariado) se asocian a la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018 ($P:<0,05$).

Segunda

La edad no se asocia a la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018 ($P:>0,05$).

Tercera

El sexo se asocia a la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018 ($P:<0,05$).

Cuarta

El nivel de educación se asocia a la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018 ($P:<0,05$).

Quinta

La estancia hospitalaria no se asocia a la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018 ($P:>0,05$).

Sexta

El tipo de seguro no se asocia a la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018 ($P:>0,05$).

VI. RECOMENDACIONES

Al equipo directivo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna y Jefatura del Servicio de Cirugía, se sugiere:

Primera

Monitorear la satisfacción del paciente según los factores incluidos, a posteriori de la implementación de medidas correctivas o mejoras en las dimensiones que requieren de intervenciones para subsanar o minimizar las deficiencias.

Segunda

Formular un manual para la organización del flujo de ropa de cama y lavandería, que mejore la dotación y reposición específicamente de la ropa de cama, congruente las necesidades diarias del servicio de Cirugía , estado de la maquinaria, logística, personal, etc. , con el propósito de disponer de ropa higienizada y en buen estado las 24 horas del día.

Tercera

Promover la mejora de capacidades comunicativas en la relación médico- e incluso entre el personal de salud y paciente, a través de una enseñanza formal (talleres, cursos de desarrollo de habilidades de comunicación) para mejorar la comunicación y el entendimiento por parte del paciente sobre la prescripción médica especialmente.

VII. REFERENCIAS

- Arnoletto, E.J. (2007). Administración de la producción como ventaja competitiva, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007b/299/
- Abanto W. (2015). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación, Ed. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Alayo, C. (2016). Calidad de atención en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Sergio Bernales 2015. Retrieved from http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/25777/1/ALAYA_CG.pdf.
- Bleich S, Özaltın E, Murray C.(2009) Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. 2009; 87:245-324. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>.
- Caligiore, I., & Díaz, J. (2003). Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel. Mérida. Venezuela, (1989), 1–11. Retrieved from <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/23916/1/659-3063-2-PB%5B1%5D.pdf>.
- Ceballos T, Velásquez PA, Jaén JS. Duración de la estancia hospitalaria. Metodologías para su intervención. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2014; 13(27): 274-295.[En línea] Recuperado de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps13-27.dehm>
- Civera M. (2008). Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Tesis

doctoral de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Departamento de Administración de Empresas y Marketing de la Universitat Jaume [En línea] Disponible en <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>.

Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Perez, M., Bustamante, S. (2007).

La satisfacción del paciente hospitalario :una propuesta de evaluación . Rev Calidad Asistencial 2007;22:133-40 - DOI: 10.1016/S1134-282X(07)71208-3.

Fernández J., Shimabuku R., Huicho L., Granados K., Carlos G., Maldonado R. y Barrientos A. (2014) Satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 2012-2013, Lima.

Grönross (1994). citado por Cerezo, P. L. , La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente [en línea] disponible en www.teleworkspain.com/Art012.htm.

Gronroos, C. (2000). Service Management and Marketin. A customer Relationship Management Approach. 2nd. Ed. West Sussex, UK : John Wiley % Sons.

Hospital Donostia(2009). Encuesta de satisfacción de Cirugía Mayor Ambulatoria Evolución 2003-2009. (En línea) Recuperado de https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/hd_calidad/es_calidad/adjuntos/EncuestaCirugiaMayorAmbulatoria2009.pdf.

Infantes F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital II Iquitos-2016.[En línea] Recuperado de http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf.

Lezama M. , Esquicha A.(2013). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital

Militar de Lima. Retrieved from <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/view/1798>.

Ministerio de Salud del Perú. (2011). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA, Lima.

Ministerio de Salud del Perú. (2007). "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, Lima.

Ministerio Da Saude(2016). Autoavaliacao para melhoria do acesso e da qualidade da atencao básica-Amaq. [En línea] Recuperado de http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/autoavaliacao_melhoria_acesso_qualidade_amaq_2ed.pdf.

Olórtegui, I. (2015). Factores asociados a la satisfacción de usuarias del área de hospitalización del servicio de Obstetricia del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud - Tacna, 2015. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tacna.

Pezoa, M.(2011). Propuesta metodológica para medir la satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Santiago: Departamento de estudios y desarrollo. Superintendencia de Salud del Gobierno de Chile.

Rey C.(2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza [En línea] Recuperado de revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441.

Santiñá M., Prat A., Martínez G., Quintó LL., Trilla A. y Asenjo M . (2004). Influencia de la edad del paciente en la percepción de la calidad asistencial [En línea] Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X04777027>.

Serrano, R., Oriente, N. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente.

- Salud pública Méx vol.50 no.2 Cuernavaca mar./abr. 2008 [En línea]
Recuperado de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342008000200010.
- Sihuin,E., Gómez, O., Ibáñez, V.(2015).Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. En Rev. perú. med. exp. salud publica vol.32 no.2 Lima abr./jun. 2015 [En línea] Recuperado de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014.
- Van Der, C., Moncho,E., López J., Abellán , C.,Pérez, E., Tirado S., y Rodríguez, J. (2012). Medida de la satisfacción del paciente e identificación de oportunidades de mejora en la preparación de pacientes de cirugía bariátrica REcuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-medida-satisfaccion-del-paciente-e-S1134282X12000073>
- Vitterso J. , Vorkinn M. , Vistad O. y VaaglandJ. (2000) Tourist Experience and Attractions, Annals of Tourism Research, Vol. 27 N° 2, p. 432-450.

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia
2. Instrumentos
3. Validación por expertos y fiabilidad de los cuestionarios
4. Tabulación de datos
5. Artículo científico

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018

AUTOR: Maestrante: Rosa Elena Camacho Laura.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿Qué factores se relacionan con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Se relaciona el tipo de seguro con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018? ¿Se asocia el tiempo de</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar los factores que se relacionan con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar la relación del tipo de seguro con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018. b) Identificar si el tiempo de hospitalización</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una alta relación de los factores y la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe una alta relación del tipo de seguro y la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018. b) El tiempo de hospitalización</p>	<p>V1: Factores</p>	<p>V1: Factor</p> <p>Dimensiones</p> <p>Tipo de seguro</p> <p>Estancia hospitalaria (tiempo)</p> <p>V2: Factor sociodemográfico:</p> <p>Indicadores:</p> <p>2.1. Edad 2.2. Sexo 2.3. Nivel educativo</p>	<p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental, transversal, Nivel correlacional.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población:</p> <p>Estará conformada por los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Se consideró una población de 1220 (total de atendidas en el último semestre del año) para estimar el tamaño de la muestra, según precisiones del Ministerio de Salud del Perú.</p> <p>Muestra:</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>N = población (199) n= 75(tamaño de muestra)</p> <p>Tipo de muestreo: probabilístico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de inclusión <p>Paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía que acepte participar del estudio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de exclusión <p>Paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía con algún problema de salud mental, que no le permitan responder el cuestionario.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta: “persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema” (Abanto, 2015, p.49)</p>

hospitalización con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?	con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.	se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
a) ¿Se asocia la edad con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?	c) Establecer si la edad se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.	c) La edad se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
b) ¿Se asocia el sexo con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?	d) Identificar si el sexo se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.	d) El sexo se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.
c) ¿Se asocia el nivel de instrucción con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?	e) Identificar si el nivel de instrucción se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.	e) El nivel de instrucción se asocia estadísticamente con la satisfacción del paciente
d) ¿Se asocia el nivel de ingreso económico		

V2:
Satisfacción

Dimensiones:

1.1. Atención fiable

- 1.1. Visita médica diaria
- 1.2. Comprensión explicación evolución
- 1.3. Comprensión explicación medicación
- 1.4. Comprensión explicación de análisis

- 1.5. Comprensión explicación post

2. Rapidez de respuesta:

- 2.1. Trámites rápidos
- 2.2. Análisis realizados rápidos

- 2.3. Exámenes RX rápidos

- 2.4. Trámites alta rápidos

3. Seguridad en el servicio:

- 3.1. Médicos con interés por mejoría paciente

- 3.2. Servicio de alimentos higiénicos

Instrumentos: Cuestionario de encuesta (escala tipo Likert).

Cuestionario para medir la variable factores:

Nro.	ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
1	Título	Cuestionario
2	Autor	Camacho, R. (2018)
3	Objetivo	Identificar factores demográficos, sociales y económicos
4	Fecha de construcción	2018
5	Versión	Español
6	Administración	Colectiva y/o individual
7	Duración	5
9	Escala de medición	Nominal/Ordinal

Cuestionario para medir la variable satisfacción:

5 dimensiones y 22 ítems para la percepción y 22 ítems para la expectativa: Dimensión 1. Atención fiable: 5 ítems; Dimensión 2. Rapidez de respuesta : 04 ítems, Dimensión 3. Seguridad en el servicio: 04 ítems , Dimensión 4. Sentimientos empáticos: 05 ítems y Dimensión 5: Aspectos tangibles : 04 ítems

Nro.	ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
1	Título	Cuestionario de Satisfacción
2	Autor	Ministerio de Salud del Perú (2011)
3	Objetivo	Valorar la satisfacción del paciente hospitalizado en Hospital
4	Fecha de construcción	2011
5	Versión	Español
6	Administración	Colectiva y/o individual
7	Duración	10 m
9	Categorización	Usuarios satisfechos (Valor diferencial +) Usuarios insatisfechos (Valor diferencial -)
10	Validez	De contenido

Validez:

mediante el juicio de expertos.

<p>mensual con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018?</p>	<p>f) Establecer si el nivel de ingreso económico mensual se asocia con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.</p>	<p>hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018. f) El nivel de ingreso se asocia estadísticamente económico mensual con la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía en el 2018.</p>	<p>3.3. Problema de salud mejorado</p> <p>3.4. Respeto por privacidad</p> <p><u>4. Sentimientos empáticos:</u></p> <p>4.1. Trato empático de médico</p> <p>4.2. Trato empático de otros profesionales de salud</p> <p>4.3. Trato empático de personal nutrición</p> <p>4.4. Trato empático de personal que atiende alta</p> <p>4.5. Trato empático de personal enfermería</p> <p><u>5. Aspectos tangibles:</u></p> <p>5.1. Ambientes cómodos</p> <p>5.2. Servicios higiénicos limpios</p> <p>5.3. Equipos médicos disponibles</p> <p>5.4. Ropa de cama adecuado</p>	<p>Fiabilidad: se estimará el estadístico alfa de cronbach en una muestra piloto.</p>
--	---	---	---	--

Anexo 2. Cuestionario Factores

TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE

Fecha: ____/____/____

Instrucciones:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud.

Sus respuestas son totalmente confidenciales.

Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

I. Factores de accesibilidad:

1. Tipo de seguro por el cual se atiende:

- a) SIS
- b) SOAT
- c) ninguno
- d) Otro _____

2. Tiempo de hospitalización :.....días

II. Factores sociodemográficos:

1. Edad _____

2. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción:

- a) Ninguno
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

Anexo 3. Satisfacción - expectativas

Conteste lo siguiente, marcando con una equis(X) las siguientes afirmaciones:

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							

14	E	Que el trato del personal que lo atienda sea amable, respetuoso y con paciencia								
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia								
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia								
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia								
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización								
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios								
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios								
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención								
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados								

Cuestionario Satisfacción - percepciones

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal que lo atendió fue amable, respetuoso y con paciencia?							

15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?								
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?								
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?								
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?								
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?								
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?								
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?								

Anexo 3. VALIDACIÓN POR EXPERTOS: CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Tacna, y conocedora de su experiencia y trayectoria profesional, le solicitamos encarecidamente validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Br. Camacho Laura, Rosa Elena

D.N.I:

Anexo. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018

Variable 2. Satisfacción

VARIABLE	DIMENSIÓN PARA EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable dependiente Satisfacción	1. Atención fiable	1.1. Visita diaria	1. Que todos los días reciba una visita médica				✓			✓			✓		
		1.2. Comprensión explicación evolución	2. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado				✓			✓			✓		
		1.3. Comprensión explicación medicación	3. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos				✓			✓			✓		
		1.4. Comprensión explicación de análisis	4. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los				✓			✓			✓		

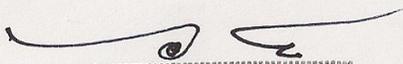
Dr. Ruel Alvarado B
Dr. ciente UCV
DN 00425041.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018

Variable 2. Satisfacción

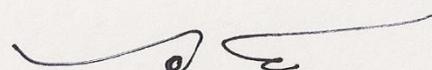
VARIABLE	DIMENSIÓN PARA EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable dependiente Satisfacción	1. <i>Atención fiable</i>	1.1. Visita diaria	1. Que todos los días reciba una visita médica				X		X		X		X		
		1.2. Comprensión explicación evolución	2. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado				X		X		X		X		
		1.3. Comprensión explicación medicación	3. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos				X		X		X		X		
		1.4. Comprensión explicación de análisis	4. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los				X		X		X		X		


Dr. Mario César Gálvez Marquina

		resultados de los análisis de laboratorio				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2: Rapidez de respuesta	1.5. Comprensión explicación prescripción post	5. Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa				X		X		X		X		
	2.1. Trámites rápidos	6. Que los trámites para su hospitalización sean rápidos				X		X		X		X		
	2.2. Análisis realizados rápidos	7. Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido				X		X		X		X		
	2.3. Exámenes RX rápidos	8. Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido				X		X		X		X		
	2.4. Trámites alta rápidos	9. Que los trámites para el alta sean rápidos				X		X		X		X		
3. Seguridad	3.1. Médicos con interés por mejoría paciente	10. Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud				X		X		X		X		
	3.2. Servicio de alimentos higiénicos	11. Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica				X		X		X		X		
	3.2. Problema de salud mejorado	12. Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza				X		X		X		X		
	3.4. Respeto por privacidad	13. Que durante su hospitalización se respete su privacidad				X		X		X		X		
4. Sentimientos empáticos	4.1. Trato empático de médico	14. Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia				X		X		X		X		
	4.2. Trato empático de otros profesional de salud	15. Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia				X		X		X		X		
	4.3. Trato empático de personal nutrición	16. Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia				X		X		X		X		
	4.4. Trato empático de personal que atiende alta	17. Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión				X		X		X		X		

Dr. Mario César Gálvez Marquina

			o alta sea amable, respetuoso y con paciencia				X	X	X	X		
		4.5. Trato empático de personal enfermería	18. Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización				X	X	X	X		
5.	Aspectos tangibles	6.1. Ambientes cómodos	19. Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios				X	X	X	X		
		6.2. Servicios higiénicos limpios	20. Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios				X	X	X	X		
		6.3. Equipos médicos disponibles	21. Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención				X	X	X	X		
		6.4. Ropa de cama adecuado	22. Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados				X	X	X	X		



Dr. Mario César Gálvez Marquina

Firma del evaluador

TÍTULO DE LA TESIS: Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018

Variable 1. Factores

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable independiente Factores	1. Factor accesibilidad	1.1. Tipo de seguro	1. Tipo de seguro por el cual se atiende: SIS, SOAT, Ninguno, Otro.....				✓		✓		✓		✓		
		1.2. Tiempo de hospitalización	2. Días				✓		✓		✓		✓		
	2: Factor sociodemográfico	2.1. Edad	4. Edad				✓		✓		✓		✓		
		2.2. Sexo	5. Femenino () Masculino ()				✓		✓		✓		✓		
		2.3. Grado de instrucción	6. Ninguno () Primaria () Secundaria () Superior ()				✓		✓		✓		✓		

Firma del evaluador

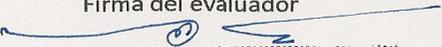
[Firma manuscrita]
D. Luis M. Alvarez B
DNI 80425041

TÍTULO DE LA TESIS: Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018

Variable 1. Factores

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable independiente Factores	1. Factor accesibilidad	1.1. Tipo de seguro	1. Tipo de seguro por el cual se atiende: SIS, SOAT, Ninguno, Otro.....				X		X		X		X		
		1.2. Tiempo de hospitalización	2. Días				X		X		X		X		
	2: Factor sociodemográfico	2.1. Edad	4. Edad				X		X		X		X		
		2.2. Sexo	5. Femenino () Masculino ()				X		X		X		X		
		2.3. Grado de instrucción	6. Ninguno () Primaria () Secundaria () Superior ()				X		X		X		X		

Firma del evaluador


Dr. Mario César Gálvez Marín

V AIKEN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO FACTORES

La medida utilizada para cuantificar el acuerdo entre los jueces sobre la validez de contenido es el coeficiente V de AIKEN ($0 < V < 1$). (Yengle, 2018)

Si $V=0$, los jueces están en total desacuerdo.

Si $V=1$, los jueces están en total acuerdo.

$$V = S / (n(c-1))$$

s_i : Valor asignado por el juez i

$\sum s_i$: Suma de los s_i

n : Número de jueces

c : N° de valores de la escala de valoración

V : Coeficiente V de Aiken

Item	Jueces					V AIKEN	Sig
	1	2	3	4	5		
Item 1	1	1	1	1	1	1	*
Item 2	1	1	1	1	0	1	*
Item 3	1	1	1	1	1	1	*
Item 4	1	1	1	1	1	0,8	
Item 5	1	1	1	1	1	1	*
Item 6	1	1	1	1	0	0,80	

Para que el ítem sea válido debe alcanzar un coeficiente "V" igual o superior a 0.81. En este caso , a pesar de que dos expertos objetaron algunos ítems , se estableció la validez de contenido para todos los reactivos del cuestionario de satisfacción.

V AIKEN PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL ESCALA DE SATISFACCIÓN

La medida utilizada para cuantificar el acuerdo entre los jueces sobre la validez de contenido es el coeficiente V de AIKEN ($0 < V < 1$). (Yengle, 2018)

Si $V=0$, los jueces están en total desacuerdo.

Si $V=1$, los jueces están en total acuerdo.

$$V = S / (n(c-1))$$

s_i : Valor asignado por el juez i

$\sum s_i$: Suma de los s_i

n : Número de jueces

c : N° de valores de la escala de valoración

V : Coeficiente V de Aiken

Item	Jueces					V AIKEN	Sig
	1	2	3	4	5		
Item 1	1	1	1	1	1	1	*
Item 2	1	1	1	1	1	1	*
Item 3	1	1	1	1	1	1	*
Item 4	1	1	1	1	0	0,8	
Item 5	1	1	1	1	1	1	*
Item 6	1	1	1	1	1	1	*
Item 7	1	1	1	1	1	1	*
Item 8	1	1	1	1	1	1	*
Item 9	1	1	1	1	1	1	*
Item 10	1	1	1	1	1	1	*
Item 11	1	1	1	1	1	1	*
Item 12	1	1	1	1	1	1	*
Item 13	1	1	1	1	0	0,8	
Item 14	1	1	1	1	1	1	*
Item 15	1	1	1	1	1	1	*
Item 16	1	1	1	1	1	1	*
Item 17	1	1	1	1	1	1	*
Item 18	1	1	1	1	1	1	*
Item 19	1	1	1	1	1	1	*
Item 20	1	1	0	1	1	0,8	
Item 21	1	1	1	1	1	1	*
Item 22	1	1	1	1	1	1	*

Para que el ítem sea válido debe alcanzar un coeficiente "V" igual o superior a 0.81. En este caso , a pesar de que tres expertos objetaron algunos ítems , se estableció la validez de contenido para todos los reactivos del cuestionario de satisfacción.

Fiabilidad del cuestionario de Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,952	,957	22

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	5,988	5,720	6,227	,507	1,089	,014	22
Varianzas de elemento	1,079	,527	1,982	1,455	3,762	,168	22
Covarianzas entre elementos	,509	,056	1,584	1,528	28,447	,048	22
Correlaciones entre elementos	,500	,044	,891	,848	20,411	,035	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	125,83	236,118	,674	.	,949
E2	126,03	235,864	,552	.	,951
E3	125,99	237,013	,515	.	,952
E4	125,81	239,019	,639	.	,950
E5	125,76	239,131	,677	.	,949
E6	125,83	239,064	,702	.	,949
E7	125,80	237,676	,702	.	,949
E8	125,73	243,982	,638	.	,950
E9	125,72	245,880	,505	.	,951
E10	125,88	228,188	,677	.	,950
E11	125,76	233,915	,759	.	,948

E12	125,63	238,210	,434	.	,954
E13	125,64	234,504	,612	.	,950
E14	125,64	231,666	,781	.	,948
E15	125,67	232,414	,881	.	,947
E16	125,84	235,055	,735	.	,949
E17	125,52	236,685	,767	.	,948
E18	125,71	231,778	,855	.	,947
E19	125,68	234,329	,860	.	,947
E20	125,69	236,972	,716	.	,949
E21	125,75	242,084	,648	.	,950
E22	125,79	233,711	,825	.	,947

FIABILIDAD POR DIMENSIONES

DIMENSIÓN FIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,803	,804	5

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	5,864	5,720	5,987	,267	1,047	,014	5
Varianzas de elemento	1,222	,824	1,644	,820	1,995	,147	5
Covarianzas entre elementos	,549	,226	1,432	1,206	6,337	,110	5
Correlaciones entre elementos	,450	,196	,880	,684	4,487	,041	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	23,40	11,622	,610	,579	,759
E2	23,60	10,135	,661	,796	,742

E3	23,56	10,061	,661	,791	,742
E4	23,39	12,024	,619	,603	,759
E5	23,33	13,523	,410	,295	,812

DIMENSIÓN RAPIDEZ DE RESPUESTA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,794	,794	4

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	5,977	5,920	6,027	,107	1,018	,003	4
Varianzas de elemento	,704	,527	,889	,362	1,687	,026	4
Covarianzas entre elementos	,345	,216	,442	,226	2,046	,006	4
Correlaciones entre elementos	,491	,377	,593	,216	1,572	,005	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E6	17,99	4,040	,602	,365	,744
E7	17,96	3,606	,686	,486	,699
E8	17,89	4,610	,582	,377	,756
E9	17,88	4,458	,562	,329	,762

DIMENSIÓN SEGURIDAD**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,760	,763	4

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	6,020	5,867	6,120	,253	1,043	,014	4
Varianzas de elemento	1,631	1,067	1,982	,915	1,857	,191	4
Covarianzas entre elementos	,722	,379	1,584	1,205	4,180	,183	4
Correlaciones entre elementos	,446	,220	,801	,581	3,639	,045	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E10	18,21	7,657	,712	,719	,610
E11	18,09	10,275	,580	,488	,704
E12	17,96	8,363	,597	,659	,684
E13	17,97	10,594	,387	,335	,789

DIMENSIÓN EMPATÍA**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,939	,940	5

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	6,072	5,907	6,227	,320	1,054	,013	5
Varianzas de elemento	,997	,826	1,205	,378	1,458	,020	5
Covarianzas entre elementos	,754	,616	,970	,354	1,575	,011	5
Correlaciones entre elementos	,760	,635	,891	,257	1,405	,006	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E14	24,25	12,462	,826	,785	,929
E15	24,28	13,718	,769	,656	,937
E16	24,45	12,846	,851	,825	,923
E17	24,13	13,550	,851	,802	,924
E18	24,32	12,626	,900	,868	,914

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,926	,927	4

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	6,020	5,960	6,067	,107	1,018	,002	4
Varianzas de elemento	,829	,649	,931	,282	1,435	,017	4
Covarianzas entre elementos	,629	,486	,705	,219	1,450	,008	4
Correlaciones entre elementos	,761	,667	,877	,209	1,314	,006	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E19	18,01	6,311	,819	,714	,907
E20	18,03	5,837	,888	,841	,883
E21	18,08	6,831	,802	,770	,914
E22	18,12	6,053	,816	,700	,909

Anexo 4. TABULACIÓN DE DATOS

num seguro	diashospit	estancia	edad	etario	sexo	educacion	
1	1	3	4	70	4	1	2
2	1	11	2	57	3	2	3
3	1	15	2	31	3	1	2
4	1	30	2	47	3	2	3
5	0	6	3	42	3	2	2
6	0	6	3	78	4	1	1
7	0	11	2	49	3	1	2
8	1	6	3	54	3	1	3
9	0	3	4	62	4	1	2
10	0	8	3	57	3	1	1
11	0	6	3	75	4	1	2
12	0	19	2	80	4	2	1
13	1	15	2	42	3	1	2
14	0	4	4	29	2	1	2
15	0	9	3	52	3	1	2
16	0	12	2	60	4	2	1
17	0	13	2	26	2	1	2
18	1	5	4	48	3	1	3
19	1	10	3	48	3	1	2
20	0	3	4	67	4	2	3
21	0	15	2	32	3	1	2
22	0	14	2	29	2	2	2
23	2	5	4	55	3	2	3
24	0	11	2	45	2	2	3
25	0	5	4	29	2	1	3
26	2	1	4	54	3	1	3
27	0	5	4	49	3	2	3
28	0	12	2	59	3	1	3
29	0	10	3	45	3	2	1
30	0	12	2	38	3	1	1
31	0	5	4	55	3	1	2
32	0	3	4	65	4	1	3
33	0	3	4	78	4	2	3
34	0	6	3	58	3	1	2
35	0	11	2	49	3	2	3
36	0	16	2	64	4	1	3
37	0	6	3	46	3	2	3
38	0	5	4	76	4	1	2
39	0	6	3	46	1	2	2
40	0	1	4	49	3	2	3
41	0	5	4	55	3	1	3
42	0	13	2	45	2	1	3
43	0	6	3	26	2	1	3
44	0	20	2	45	3	1	3
45	0	6	3	63	4	1	2
46	0	12	2	54	3	2	2
47	0	5	4	62	4	2	3
48	0	1	4	67	4	2	2
49	0	6	3	35	3	2	2
50	0	1	4	65	4	2	1
51	0	8	3	40	3	1	3
52	0	5	4	46	3	1	3
53	0	6	3	65	4	2	3
54	0	5	4	77	4	1	3
55	0	6	3	45	3	1	3
56	0	5	4	45	2	2	3
57	0	15	2	47	3	2	3
58	0	6	3	26	2	1	3
59	0	5	4	57	3	2	1
60	0	4	4	28	2	1	3
61	0	3	4	43	3	1	3
62	0	15	2	56	3	1	3
63	0	15	2	27	2	1	3
64	0	5	4	44	3	1	2
65	0	10	3	45	3	2	2
66	0	8	3	49	3	1	3
67	0	15	2	47	3	2	2
68	0	6	3	52	3	1	3
69	0	6	3	49	3	1	3
70	0	5	4	77	4	2	2
71	0	8	3	67	4	2	2
72	0	5	4	49	3	2	3
73	0	12	2	55	3	1	3
74	0	8	3	25	2	2	3
75	0	9	3	49	3	1	3

E1	E2	E3	E4	E5	Fiabilic E6	E7	E8	E9	
7	5	7	7	5	31,00	7	5	5	7
5	6	6	6	6	29,00	6	6	6	7
5	1	1	6	7	20,00	6	6	6	7
7	5	5	6	7	30,00	7	7	6	6
5	5	4	5	4	23,00	4	4	5	6
5	5	5	5	5	25,00	6	5	5	6
7	7	6	7	6	33,00	7	7	6	7
7	7	7	7	7	35,00	7	7	6	7
7	7	6	7	6	33,00	6	7	6	7
6	7	7	7	7	34,00	6	7	7	7
7	7	7	7	7	35,00	7	7	7	7
7	7	7	7	7	35,00	7	7	7	6
6	6	6	6	6	30,00	6	7	7	6
6	7	7	7	6	33,00	6	6	6	6
5	5	5	5	5	25,00	5	5	5	5
5	1	1	6	7	20,00	6	6	6	7
7	5	5	6	7	30,00	7	7	6	6
5	5	4	5	4	23,00	4	4	5	6
5	5	5	5	5	25,00	6	5	5	6
5	5	5	5	5	25,00	5	4	6	6
7	7	7	7	7	35,00	7	6	7	7
1	7	7	2	7	24,00	7	3	7	4
5	5	5	3	5	23,00	4	6	6	4
7	6	6	6	7	32,00	6	6	6	6
7	7	7	7	7	35,00	4	5	6	6
5	1	1	6	7	20,00	6	6	6	7
7	5	5	6	7	30,00	7	7	6	6
5	5	4	5	4	23,00	4	4	5	6
5	5	5	5	5	25,00	6	5	5	6
7	7	7	6	7	34,00	7	7	6	7
6	7	7	7	7	34,00	7	7	6	7
7	7	6	7	7	34,00	7	7	7	7
6	7	7	7	7	34,00	6	7	7	6
7	7	7	7	6	34,00	7	6	7	7
7	7	7	7	7	35,00	7	7	7	7
6	6	6	6	6	30,00	6	7	7	6
6	7	7	7	6	33,00	6	6	6	6
5	5	5	5	5	25,00	5	5	5	5
6	6	6	6	6	30,00	6	6	6	6
7	6	6	6	6	31,00	6	6	6	7
7	6	6	6	7	32,00	7	6	6	6
5	5	5	5	5	25,00	6	6	6	6
7	6	6	6	6	31,00	6	6	6	6
7	7	6	7	6	33,00	7	6	7	6
6	6	6	6	6	30,00	6	6	6	6
6	6	6	6	6	30,00	6	6	6	6
7	6	7	6	7	33,00	6	6	7	7
7	7	7	7	7	35,00	7	7	7	7
6	6	6	7	6	31,00	6	6	6	6
6	6	6	7	6	31,00	6	7	6	6
7	6	6	6	6	31,00	6	6	6	6
7	7	6	6	6	32,00	6	6	6	6
7	7	7	7	7	35,00	6	7	7	6
6	6	6	5	5	27,00	6	7	7	5
6	6	6	6	5	29,00	6	6	6	6
6	6	6	6	5	29,00	6	6	6	6
5	5	7	7	7	31,00	5	5	5	4
5	5	6	5	5	26,00	5	5	5	5
5	5	6	5	5	26,00	5	5	5	5
5	5	6	5	7	28,00	5	5	7	5
5	6	5	6	5	27,00	6	5	5	5
5	5	5	5	5	25,00	5	5	5	5
5	6	6	5	5	27,00	5	6	6	5
6	5	6	5	5	27,00	7	6	5	6
5	5	7	5	7	29,00	5	5	5	6
5	5	5	6	5	26,00	6	6	6	5
5	5	5	5	5	25,00	5	5	5	5
5	5	5	5	5	25,00	5	5	5	5
5	5	5	5	5	25,00	5	5	5	5
6	6	6	6	6	30,00	5	7	6	6
5	6	6	6	6	29,00	5	6	7	6
7	5	6	6	6	30,00	5	7	6	6
5	5	6	6	6	28,00	5	7	7	7

E10	E11	E12	E13	SeguridadE	
7	7	7	5	1	20,00
6	6	6	7	6	25,00
1	6	6	1	7	15,00
7	7	7	6	7	27,00
4	3	4	4	4	15,00
7	7	7	7	6	27,00
7	7	7	7	6	27,00
7	6	7	7	7	27,00
7	7	6	6	7	27,00
7	7	7	7	7	28,00
7	6	7	6	6	26,00
7	7	7	7	7	28,00
7	6	6	6	7	26,00
7	7	7	7	7	28,00
5	6	7	7	7	25,00
4	6	3	3	7	20,00
7	7	7	6	7	27,00
4	3	4	4	4	15,00
7	7	7	7	6	27,00
4	5	5	5	5	19,00
7	7	7	7	7	28,00
1	7	7	1	7	16,00
5	5	5	5	2	17,00
6	4	5	5	4	19,00
7	7	7	7	7	28,00
1	6	7	1	7	15,00
7	7	7	6	7	27,00
4	3	4	4	4	15,00
7	7	7	7	6	27,00
7	7	7	7	7	28,00
7	6	7	7	7	27,00
7	6	7	7	7	27,00
7	7	7	7	7	28,00
6	7	6	6	7	26,00
7	6	6	6	7	26,00
7	7	7	7	7	28,00
5	6	7	7	7	25,00
6	6	6	6	6	24,00
6	7	7	7	7	27,00
7	7	7	7	7	28,00
6	6	6	6	6	24,00
7	7	7	7	6	27,00
7	7	7	7	7	28,00
6	6	6	6	6	24,00
6	6	6	6	6	24,00
6	6	7	7	7	26,00
7	7	7	7	7	28,00
6	6	6	6	6	24,00
6	6	6	6	7	25,00
7	7	7	7	7	28,00
7	7	7	7	7	28,00
7	7	7	7	7	28,00
7	7	7	7	7	28,00
6	6	6	6	6	24,00
5	6	7	7	5	23,00
5	6	7	7	5	23,00
5	5	5	5	5	20,00
5	5	7	7	5	22,00
5	5	7	7	5	22,00
7	5	7	7	6	25,00
5	5	5	5	5	20,00
5	5	7	7	5	22,00
5	5	5	5	5	20,00
5	5	6	6	5	21,00
5	5	7	7	5	22,00
5	5	5	5	5	20,00
5	5	5	5	5	20,00
5	5	7	7	5	22,00
5	5	5	5	5	20,00
5	5	7	7	5	22,00
6	5	7	7	7	25,00
5	5	7	7	7	24,00
5	5	6	6	7	23,00
6	5	6	6	7	24,00

E14	E15	E16	E17	E18	EmpatiaE	
5	5	5	4	7	7	28,00
6	6	6	6	7	6	31,00
7	7	5	7	7	6	32,00
7	7	7	7	7	7	35,00
3	4	4	3	4	3	17,00
7	6	6	6	6	6	31,00
7	6	7	7	7	7	34,00
7	7	7	7	7	7	35,00
6	7	7	6	7	7	33,00
7	7	7	6	7	7	34,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	7	7	35,00
6	7	7	6	7	7	33,00
7	7	7	6	6	6	32,00
6	6	6	5	6	6	29,00
6	5	5	6	7	6	30,00
7	7	7	7	7	7	35,00
3	4	4	3	4	3	17,00
7	6	6	6	6	6	31,00
2	6	4	4	6	6	24,00
7	7	7	7	7	7	35,00
6	7	7	7	7	7	34,00
6	4	4	6	6	5	27,00
7	6	7	7	7	7	34,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	5	7	7	7	6	32,00
7	7	7	7	7	7	35,00
3	4	4	3	4	3	17,00
7	6	6	6	6	6	31,00
7	6	7	7	7	7	34,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	7	7	35,00
6	7	7	6	7	7	33,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	6	7	7	34,00
6	7	7	6	7	7	33,00
7	7	7	6	6	6	32,00
6	6	6	5	6	6	29,00
6	6	6	6	6	6	30,00
6	6	6	6	6	6	30,00
7	7	7	6	7	7	34,00
6	6	6	6	7	6	31,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	6	7	34,00
6	6	6	6	6	6	30,00
6	6	6	6	7	6	31,00
7	6	6	6	6	6	31,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	6	7	34,00
6	6	6	6	6	6	30,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	7	7	7	35,00
7	7	7	6	7	6	33,00
6	6	6	6	6	6	30,00
5	5	5	5	5	5	25,00
5	5	5	5	5	5	25,00
5	5	5	5	5	5	25,00
5	5	5	5	5	5	25,00
5	5	5	5	5	5	25,00
5	5	5	5	5	5	25,00
6	5	5	6	5	5	27,00
5	5	5	5	6	6	27,00
6	5	5	6	5	5	27,00
5	5	5	5	5	5	25,00
6	5	5	5	5	5	26,00
5	5	5	6	5	5	26,00
5	5	5	5	5	5	25,00
5	5	5	5	5	5	25,00
5	5	5	5	5	5	25,00
6	7	7	5	5	5	28,00
6	7	7	5	6	5	29,00
6	7	7	5	7	5	30,00
6	7	7	5	7	6	31,00

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
7	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	7	5	5	6	6	5	5	5	6	4	
7	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	7	5	6	5	6	2	
5	5	5	5	4	3	6	6	6	4	6	7	7	4	6	6	6	4	5	4	6	1	
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	1	
7	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	7	4	6	7	7	4	4	4	6	1	
7	5	5	5	5	6	6	6	6	4	6	6	6	4	5	6	7	5	4	4	6	2	
7	5	5	5	7	5	6	6	4	7	7	7	7	4	5	6	6	4	5	2	5	2	
7	6	5	5	3	7	6	6	4	4	7	6	6	6	5	5	6	4	4	2	4	1	
7	7	5	5	6	5	6	7	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	2	4	4	
7	7	5	6	4	3	3	3	7	6	7	7	3	6	7	7	7	5	2	2	4	2	
7	5	5	5	5	6	6	6	6	4	7	7	7	5	5	6	7	5	5	5	5	2	
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	2	
7	7	5	5	5	6	7	6	7	6	7	4	7	4	6	6	7	5	6	5	4	6	1
7	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	4	4	6	6	4	5	4	6	2	
7	6	5	5	4	6	6	6	4	5	7	6	7	5	5	7	7	5	6	5	5	2	
7	5	5	5	5	6	6	6	4	5	6	6	6	4	5	6	7	5	6	5	6	3	
7	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	7	5	5	7	7	5	6	6	6	3	
7	6	5	5	5	6	6	6	4	4	7	7	7	4	6	7	7	5	6	5	6	3	
7	6	5	5	4	6	6	6	4	5	7	6	7	5	5	7	7	5	6	5	5	2	
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
1	7	3	7	4	6	1	1	7	4	5	5	3	7	5	1	2	5	7	7	4	7	
6	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	2	6	4	6	6	5	4	6	4		
4	4	3	2	2	6	5	5	6	4	3	5	5	6	4	3	6	4	5	5	3	1	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	1	1	1	6	5	7	7	6	1	6	5	6	6	4	6	7	6	6	7	7	2	
7	7	7	7	7	7	7	6	5	4	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	7	5	5	5	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	
2	1	1	1	5	3	3	3	6	4	3	6	6	6	3	5	6	5	5	5	5	6	
6	6	7	6	6	6	6	6	4	5	7	6	7	6	6	6	5	6	6	4	6	5	
7	2	3	3	3	3	6	6	6	4	4	4	6	6	6	6	7	6	6	6	5	3	
6	3	3	4	4	6	6	5	6	4	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	3	
7	5	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	
7	4	3	4	4	5	5	6	6	5	5	6	6	6	4	6	6	6	6	6	3	5	
6	5	5	5	5	5	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	
6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	
7	3	3	3	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	
6	3	3	3	3	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	
6	4	4	4	4	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	7	6	6	5	5	
7	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	5	5	5	5	5	6	6	7	5	6	7	7	5	6	6	6	7	6	6	5	5	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	1	1	1	1	5	6	6	6	2	6	6	6	3	2	6	6	6	6	6	6	6	
7	3	3	3	3	5	6	6	6	5	6	6	7	4	5	7	6	6	5	6	6	6	
7	4	2	3	5	6	7	6	6	1	6	7	6	3	6	6	5	6	6	6	6	5	
7	4	3	2	5	6	7	5	6	3	6	6	7	4	5	6	6	7	7	6	6	5	
7	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	
6	6	7	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	
5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	3	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	
5	4	2	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	
5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
5	3	5	3	5	4	3	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	
5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	1	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
6	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
6	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	