



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el
Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cabrales Lara, Carlos Alfredo (orcid.org/0000-0003-1801-0891)

ASESORA:

Dra. Bernardo Santiago, Madelaine (orcid.org/0000-0002-6745-2138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Con aprecio a mi señor padre ELMER, aunque no estés físicamente en el seno de nuestra familia, me siento seguro que te encuentras gozando de la presencia de nuestro padre celestial, te dedico esta titulación mi Maestría, eso es lo que querías conmigo, mis hermanos, triunfar y estudiar en la vida; asimismo a mi señora madre MARIA que hoy igualmente nos dedica su tiempo, a pesar de su edad y salud, ella es nuestro soporte en mi vida.

Dedico mi esfuerzo a mi familia por el apoyo venidero; especialmente a mis hijos ROOD GEINER y VARINIA BELÉN, a quienes les debo mucho tiempo; gracias a ellos sigo superándome profesionalmente con éxito.

Agradecimiento

Profundo agradecimiento a nuestro creador mi DIOS, quien me da las fortalezas necesarias para seguir adelante, es mi guía en todo momento, sin ÈL no soy nada, hago votos por esta etapa concluida mi amado Señor.

A Ud. señora Doctora Madelaine BERNARDO SANTIAGO, por su dedicación, esmero y atención de sus orientaciones que nos ha impartido profesionalmente y gracias por vernos desarrollados en esta etapa como maestros.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Pacientes que acudieron al SIS	21
Tabla 2. Validez de cuestionario variable	23
Tabla 3. Resultado de niveles de satisfacción	23
Tabla 4. Frecuencias distribuidas de la calidad de servicio con sus dimensiones	25
Tabla 5. Frecuencias distribuidas de la satisfacción del usuario con sus dimensiones	26
Tabla 6. Prueba de normalidad	27
Tabla 7. Correlación entre la primera y segunda variable estudiada	28
Tabla 8. Correlación entre la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción del usuario	29
Tabla 9. Correlación entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción del usuario	30
Tabla 10. Correlación entre la dimensión de empatía y la variable satisfacción del usuario	31
Tabla 11. Correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario	32
Tabla 12. Correlación entre la dimensión de elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario	33

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de esquema	19

Resumen

Es importante conocer que esta investigación ha servido de mucho para contrastar y evaluar, de cómo se encuentra la calidad de prestación que se otorga con el indicativo de satisfacer al usuario. Por ello el objetivo fue, determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022. Se planteó una investigación con método cuantitativo, básica, un diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional. La muestra fue comprendida por 146 usuarios, siendo la técnica e instrumento de recolección de datos, la encuesta y el cuestionario, la primera variable estuvo formada por 25 preguntas y la segunda de 22 preguntas medidas en escala de Likert. Los resultados de la calidad muestran que un 77% tiene un nivel bajo y el 69% se encuentran insatisfechos verificando que el valor coeficiente ($Rho=0,295$) y un valor $p = 0.001 < 0.05$ relación positiva baja, por lo que el nivel de confianza es al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), concluye que existe una relación significativa entre sus dos variables estudiadas.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, encuesta, atención.

Abstract

It is important to know that this research has served a lot to contrast and evaluate how the quality of service that is granted with the indicative of satisfying the user is found. Therefore, the objective was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the comprehensive health center SIS Tumán, Chiclayo 2022. An investigation was proposed with a quantitative method, basic, a non-experimental cross-sectional design, and level correlational. The sample was comprised of 146 users, the technique and instrument being data collection, the survey and the questionnaire, the first variable consisted of 25 questions and the second of 22 questions, measured on a Likert scale. The quality results show that 77% have a low level and 69% are dissatisfied, verifying that the coefficient value ($Rho=0.295$) and a p value = $0.001 < 0.05$ low positive relationship, so the level of confidence is 95% and the null hypothesis (H_0) is rejected; he concludes that there is a significant relationship between the two variables studied.

Keywords: service quality, user satisfaction, survey, attention.

I. INTRODUCCIÓN

En realidad, la calidad de prestación como base fundamental en el sistema de salud debería ser efectivo, pero se agudiza más aún en estos tiempos de pandemia, debe estar orientada con un sistema beneficioso y esencial, destinada a superar la calidad y la prestación que se brinda que sería necesaria para aumentar la satisfacción del usuario, teniendo presente que la atención debe ser accesible para todas las personas y que es prioritaria para ofrecer cobertura universal de alta calidad. Asimismo, el mundo necesita cambios en la prestación de servicios que brindan, para que dichos servicios sean de calidad, centrados en las múltiples necesidades de las personas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

La OMS (2020) dentro del objetivo primordial de desarrollo sostenible, resalta que la calidad de servicio es un elemento esencial y crucial de la cobertura de salud a nivel mundial, por ello, la política de las Naciones Unidas ha adoptado a todos los líderes mundiales en el año 2019, consolidar el compromiso de inversión de cobertura de salud progresivamente a unos 1,000 millones que cubra a la población mundial para el año 2023, con servicios esenciales de calidad, con ampliación de cobertura hasta el 2030; por ello la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Mundial, ratifican el compromiso mundial para cubrir una buena cobertura universal, significa que toda la población y comunidades de todo el mundo, deberán beneficiarse de los servicios brindados con bajos recursos de toda una población, la que debe asegurar la estabilidad de recuperación del paciente, generando confianza y una tendencia de satisfacción del usuario.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2019) el panorama de la salud muestra comparativos de los sistemas de servicio que se brinda, debe ser de buena calidad en los 36 países adscritos, asegurando un camino justo a los servicios que sean para las sociedades y sus sistemas de salud con buen desempeño, ya que la población debe recibir en un conjunto todas las atenciones en sus servicios, asegurando la satisfacción del paciente, que sea apropiada y que esté de acorde con las necesidades de quienes lo reciben; es decir, el gasto en salud.

Asimismo, Pastor (2020) según la Revista Española de Salud Pública, el médico da a conocer que los servicios de prestación de salud en emergencias, enfrentan varios problemas con la atención de los pacientes, toda vez que los sistemas han colapsado en los centros hospitalarios con la pandemia COVID 19, carencia de recursos humanos, falta de coordinación para la atención del usuario, hay mucha desigualdad sobre la cobertura que poseen, actualmente España es uno de los tres países que conforman la European Society for Emergency Medicine, no reconoce la urgencia y emergencia, debido a la falta de carencia de recursos humanos, renovación tecnológica, siendo estos recursos indispensables para mejorar la atención a los pacientes.

Para, Pérez et al. (2019) según la revista Rev. Saúde Pública de España, los médicos dan a conocer que la satisfacción se entiende como el espacio que genera experiencia eficiente, real y eficaz a los usuarios, hoy en día, las instituciones hacen seguimiento de las necesidades estrategias para mejorar la atención del servicio que brinda y lograr lógicamente una buena imagen en el mercado, influyendo las rebajas de costes y renta, ya que la satisfacción de usuarios no está libre de problemas, lo que se ve inmersa en los usuarios como su edad, estado civil, nivel de ingresos y su educación, en donde las personas mayores de edad, suelen estar insatisfechos y sigue aumentando el grado de salud deficiente.

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2021) estimó un crecimiento promedio en el año 2021 en un promedio del 5.2%, denotando un rebote al año anterior 2020 del 6.8%, a consecuencia de la pandemia COVID 19, en donde ésta propagación no alcanza para seguir asegurando una atención sostenida, es por ello que, la calidad de prestación en la salud es mediana mundialmente y se vendrá prolongando poco a poco hasta lograr su nivel, así lo advirtió la Organización de las Nacionales Unidas (ONU) donde se necesita políticas para recuperar su sistema, reformando con empeño las inversiones, tecnologías y lograr el crecimiento económico, generando empleos y sobre todo brindar una buena calidad de atención y servicio a la población.

Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020) hizo un estudio en América para solucionar los problemas, necesitando una inversión económica superior con nuevas tecnologías en equipos médicos, que deban ser más

eficientes, los cuales regula la gama de servicios, con revolución tecnológica que vuelva hacer posible a nivel mundial, pero no garantiza un verdadero servicio de calidad. Entonces, se debe ofrecer las mejores posibilidades para que los países mejoren su situación en el acceso a la calidad ofrecida y accesibilidad de los servicios que hoy ofrecen para la sostenibilidad en el futuro, y así aprovechen los avances de la tecnología que ofrece el mundo.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019) según el sondeo de investigación en varios países de América, el 30% de usuarios carecen de accesibilidad a una buena atención y un 40% que reciben atención calificada como buena calidad, mientras que el otro 30% no cuentan con el acceso de atención. Asimismo, los profesionales han respaldado las medidas para que todos los usuarios tengan acceso igualitario sin discriminación, equitativo a los servicios que brindan, además que sean óptimos, eficientes y que dicha calidad debe satisfacer la atención a la salud; ya que el plan de acción para América es mejorar el servicio en la prestación desde el 2020 al 2025, la que ha sido aprobada por esta organización, adoptando nuevos enfoques que superaran los problemas persistentes en cuanto a la prestación de la salud.

La consultora del BID, Proaño (2018) da a conocer que la atención de calidad debe ser prioritaria, su ausencia posee deficiencia, repercute la salud de los usuarios y puede perder su vida, el reporte *Lancet Global Health Comisión sobre protección high-quality health-systems*, denuncian que los países con menores ingresos de América, es a consecuencia de esa atención irrisoria produciéndose un deceso de 8 millones de personas por padecimiento o afección de su salud y que estas no son tratadas a tiempo por carecer de baja economía con ausencia de la atención médica para los usuarios. Según el reporte casi el 60% de los decesos a nivel mundial pudieron haberse tratado clínicamente para reducir la mortandad en la población más necesitada y vulnerable.

En el Perú, se han implementado reformas normativas desde hace dos décadas a todas las instituciones públicas, por su parte el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA, 2021) mediante la evaluación obtenida de los resultados del Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2021, ha precisado desarrollar actividades en cumplimiento con la Emergencia Nacional

Sanitaria COVID 19 para la atención al ciudadano debe elevarse con calidad y el Estado debe brindar el acceso al servicio que se solicita, con transparencia, eficacia y la participación de todo ciudadano. A pesar que, en el Perú, a través de la Ley N° 29344 que garantiza la seguridad y el pleno derecho (Aseguramiento Universal de Salud), que declaró que, la atención de salud con calidad es para toda la población residente, dicha cobertura ha decrecido la insatisfacción por los usuarios que se atienden en diferentes establecimientos de salud.

El COVID 19 en Perú, ha expuesto las deficiencias de nuestro sistema médico, reflejadas en los recursos como infraestructura, equipos médicos sin tecnología, años atrás como se sabe que, la calidad de atención era deficiente, se utilizaba provisiones no óptimas en los niveles de cuidados al paciente. Asimismo, el 77.8% de la EESS (establecimiento de salud) tienen una inadecuada infraestructura muy precaria y equipos obsoletos e insuficientes, permitiendo resolver que en un 70% a 80% debería solucionarse en adelante, no basta multiplicar el presupuesto, ya que el Perú ocupa el puesto 27 dentro de los 33 países de América en gastos de salud, por ello que el Consejo Privado de Competitividad 2021, ha consolidado una serie de propuestas que optimicen el buen funcionamiento de calidad para que todos los usuarios reciban una buena atención médica con mejor aseguramiento (Instituto Peruano de Administración de Empresas [IPAE], 2021).

Para el Ministerio de Salud (MINSA, 2021) fortaleció la gestión en cuanto a los servicios que presta, con relación a la prestación que brinda a todos los pacientes, es por ello, el MINSA inició la inspección y control en los diferentes hospitales, acciones en conjunto con SUSALUD, el objetivo es priorizar la prestación de servicio de calidad que se brinda a nivel nacional ante esta pandemia COVID 19. Además, el MINSA cuenta desde el año 2001 con áreas de acreditación de aseguramiento de la calidad de atención mediante R.M N° 527-2011-MINSA (metodología SERVQUAL), con la finalidad de fortalecer el progreso continuo de la prestación de salud con la satisfacción del usuario, como garantía de nuestra Constitución y el derecho a la salud.

Este año 2022, el MINSA sigue implementando el Plan de Seguro Integral de Salud (SIS), que permite a todos los pobladores que radican dentro de nuestro país y que no tengan un seguro pueden atenderse en los centros públicos gratuitos,

otorgándole una cobertura de salud y calidad de atención primaria. Este tipo de seguro fue creado mediante Ley N° 27657 Ministerio de Salud el 29 enero del 2002, dentro del marco de aseguramiento de salud, como único objetivo es captar fondos de aseguramiento y prestación de salud primaria a la población.

Se entiende, que el Centro Integral de Salud SIS Tumán, es subvencionado actualmente por el MINSA, el cual atiende un 30% promedio de la población y no cuentan con una buena infraestructura, carencia de calidad de servicio que presta por la dificultad del establecimiento que es alquilado, existe gran demanda de atención en cuanto a la salud primaria; existe ardua labor de los médicos por mejorar la atención médica diariamente. Siendo una de las principales causas en la no atención de calidad es la situación económica que reina en cada hogar del usuario, esta prestación primaria y de emergencia debe ser a menor costo para que este en alcance de los usuarios. Teniendo como consecuencia el poco beneficio que se otorga proporcionalmente a la población de pobreza extrema, no teniendo el interés comunitario del Estado como deber constitucional, para que puedan brindar una mejor calidad en los establecimientos de salud y que sea gratuita.

La presente indagación se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022? Como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022?, ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022? ¿Cuál es la relación entre la empatía de los profesionales de la salud y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022? ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022?

La investigación se justifica como base teórica, porque se realizó una evaluación de la calidad de prestación en fuentes primarias con teorías y la satisfacción del usuario con estudios, los que asisten al Centro Integral de Salud, para que no se vea reflejada la ausencia y la desmedida actitud del personal de

salud y desarrollo global del centro. Como justificación práctica, porque ha permitido que los profesionales del centro integral de salud, contribuyan y aporten sus experiencias para mejorar la calidad de atención, para que éstas experiencias permitan que las atenciones en el centro no sean de pésima calidad y se vea una satisfacción reflejada con impacto positivo a sus necesidades de todos los usuarios.

Como justificación metodológica, porque en la indagación se utilizó el instrumento como es el cuestionario, el que fue utilizado para recabar los datos de quienes fueron encuestados y estos resultados procesados estadísticamente ayudaron a plantear las conclusiones. Y como justificación social, porque se buscó una solución al problema, ya que en estos años la calidad de atención se ha tornado más engorrosa y crítica, a pesar que el gobierno ha intentado mejorar la política de la salud. En este estudio se realizó con los usuarios externos, se ha realizado una evaluación consensual para hallar resultados por medio de la encuesta, lo que nos ha llevado a solucionar las falencias, las que ha sido recomendadas al Jefe de los médicos del centro integral de salud, para que pongan en práctica las acciones correctivas en bienestar de la buena calidad de atención a favor de la población.

A ello, tenemos que el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022. Y como objetivos específicos es: a) Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022, b) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022, c) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022, d) Determinar la relación entre la empatía de los profesionales de la salud y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022 y e) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Como hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022; por ello se plantearon las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro

Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022, b) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022, c) Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022, d) Existe relación significativa entre la empatía de los profesionales de la salud y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022 y e) Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tiene como antecedentes internacionales a: Arce (2021) realizó un análisis de la satisfacción de los usuarios sobre la prestación del servicio que brinda el hospital en Ecuador, fue una investigación cuantitativa, corte transversal y descriptiva. Los resultados se presentaron muchas falencias, los usuarios sintieron que no eran satisfactorias, el 98% de los usuarios encuestados valoraron positivamente el trato del servicio de calidad, el 75,3% como excelente y la calificación media fue del 67,3% y la consulta que reciben fue del 84,7%, se concluye que los profesionales de la salud reportaron muchos síntomas de estrés por el exceso de sobrecarga laboral y la falta de preparación. Por qué este tipo de análisis, ha sido valorado e identificado, pese a las falencias de sobre carga laboral de los profesionales, los que han sido de utilidad para concluir que la satisfacción del usuario carece de comunicación y orientación.

Por lo tanto, Rahim et al. (2021) ejecutaron indagaciones para conocer la calidad de servicio que ofrecen a través de usuarios online (POR) en los hospitales del estado de Malasia. Emplearon el cuestionario SERVQUAL, mostrándose la satisfacción con el servicio brindado con el 74% y lo usuarios insatisfechos con el 27% de la población muestreada, identificaron las 5 dimensiones que fueron identificadas como: tangibilidad fue el 13%, el 69% dimensión de fiabilidad, con el 7% la capacidad de respuesta, el 20% con la seguridad y con la empatía el 64%, posteriormente el control hospitalario, en sus evaluaciones de calidad, menos tangibilidad y garantía, se enlazan significativamente con la no satisfacción y una confiabilidad en el valor de ($p < 0.05$). El estudio que presenta el autor a través del servicio de calidad online, no es satisfactorio para los usuarios, ya que la empatía es demasiada alta en cuanto no hay una amabilidad para atender al paciente.

De igual forma, Jaramillo et al. (2020) en su artículo científico estudiado en donde la tecnología empleada resuelve problemas de atención en la salud, el trato del personal profesional y el usuario no se relaciona socialmente. Como muestra fueron 384 usuarios, con metodología SERVQUAL. Se apreció el p-valor del eje, es 0,724 mayor que 0.05, se acepta la variable, se asegura que con el 95% hay confianza, un déficit de 0,989 donde p-valor es 0,000 menor al nivel, existe insatisfacción por parte de los pacientes en dichos servicios. Se concluye que se

obtuvo una valoración de percepción en un 80% de satisfacción y la calidad de prestación guarda relación significativamente con los usuarios. La metodología utilizada para evaluar la calidad se relaciona entre el paciente y el profesional de la salud, es por la falta de atención a la capacidad de respuesta, es decir la ayuda que debe tener los usuarios para que puedan brindarle un mejor servicio.

Por otro lado, Suárez et al. (2019) determinaron a través de su artículo científico en el CAI III en Ecuador, sobre la apreciación de los usuarios y la prestación que brindan, su muestra fue de 370 pobladores del Milagro. Mediante esta indagación su resultado fue del 48% de probabilidad y el otro 48% de percepción, lo cual se identifica una satisfacción del usuario de nivel medio, en la dimensión de los elementos tangibles fue buena con un 47%, seguida de una calificación mala con el 26% y un 27% media o regular, siendo que estos resultados son aplicables de iniciación de equidad, eficiencia, calidad y calidez. Dicho centro de salud se preserva una satisfacción a medias, ya que los usuarios observan una mala infraestructura para la atención y poca amabilidad con lo que el personal médico debe atender, siendo mínima esta empatía.

Asimismo, Fariño et al. (2018) el artículo científico se investigó la satisfacción como calidad primaria en un nosocomio del Milagro, siendo uno de los problemas más álgido de la zona dentro de la salud es su precariedad. Desglosando el análisis de empatía que el trato del personal médico es alto con el 80% de la población total, empero que un 46% no está satisfecha con la atención que reciben de las enfermeras. Los resultados con el 77% los pacientes se encuentran complacidos con el equipamiento, lo mismo se encuentran satisfechos con el 81% con la atención del usuario. En conclusión, dicha investigación en estas medidas estudiadas, se limitó que la calidad de servicio es mediana. Determinar y percibir la calidad de prestación que brindan los centros de salud, es muy compleja, debido a cómo recibe la percepción el usuario antes y después de cada servicio que le ofrecen y cómo se da la atención de acuerdo a sus necesidades.

Y como antecedentes nacionales, se sostuvo como:

Por su parte Repetto (2022) su objetivo fue indagar la relación que existe en el Centro Comunitario de Salud Mental La Perla en Lima sobre la calidad de

prestación y la satisfacción del cliente. La muestra fue con 76 pacientes, se proporcionó el instrumento para el recojo de datos a través de la encuesta, con un cuestionario Servperf, se procesaron sus datos en tablas, realizando la prueba normal para concluir el coeficiente con la calidad de servicio con un 0.86 indicando un nivel favorable y la satisfacción del usuario con el 0.80 de Alfa de Cronbach confiable; utilizado para desviar la hipótesis, con correlación de Spearman 0,542 $p=0,000$. Concluye que hay una relación positiva entre sus dos variables. De lo afirmado por el autor, se desprende que el servicio de calidad que brinda no es muy óptimo y la satisfacción debe superar de acuerdo a que como recibe la atención, porque cuanto mejor sea la calidad, la satisfacción mejorará las expectativas del usuario.

Para Guiop (2022) en su indagación hecha en un centro de salud, su prioridad principal fue medir la prestación y el nivel de satisfacción, la muestra fue 80 pacientes, en cuanto a fiabilidad en el centro de salud fue buena con 87.5%, seguida con la seguridad en un 75% de nivel bueno, con respecto a la empatía en un 73.8%. Concluyendo que dicha fiabilidad es alta, se determinó un coeficiente Rho ($p>0.05 - 0.145$). Los resultados de la variable satisfacción del usuario fue del 96.3% satisfechos y la calidad de atención, es muy buena en un 96.3%. Concluye que existe satisfacción y la calidad de atención es muy buena. Definimos que, para el autor, su objetivo fue evaluar sus variables, con enfoques, y como resultado fiable que muy buena, es decir, que la calidad de prestación en este centro de salud es muy buena y existe satisfacción, debido a que el profesional está mejor capacitado, con buena infraestructura, hay recursos, para brindar servicio de salud.

Del mismo modo en Cajamarca, Hernández y Merino (2021) su estudio fue establecer la correlación entre sus variables analizadas, la satisfacción en tiempo de pandemia fue insatisfechas en sus diversas dimensiones. La muestra incluyó a 94 personas tratadas en diferentes clínicas, la calidad en atención se calificó en un (77%) como frecuente regular y la dimensión científico-técnica más estándar; predominó la insatisfacción (69,15%). Se concluye que si existe correlación directa valiosa entre la prestación de servicio y la satisfacción del paciente con un (95%) confiable (valor: $p < 0,05$) $p = 0,000$. Debo acotar con el autor, que las prestaciones recibidas por los pacientes en estos tiempos de pandemia han sido muy duras, obviamente no se pudo medir la satisfacción requerida; debiéndose precisar las

políticas que mejoran en el futuro la salud, con mejor capacitación de los profesionales para el bienestar de toda población a nivel nacional.

Del mismo modo, Cano (2021) su investigación fue determinar la correlación que mide sus dos variables, su evaluación de sus dimensiones, la fiabilidad es buena con un 67.4%, seguida con la seguridad en un 79.3%, con la empatía nivel alto con un 77.2% y con los aspectos tangibles en un nivel bueno con 70.7%, de notándose que en la evaluación de capacidad de respuesta es regular con un 47.8 seguida de 45.7% como buena, el resultado de calidad de servicio brindado fue de 0.854 y la satisfacción fue de 0.848 respectivamente. Se concluye, que si existe correlación real alta entre sus variables estudiadas. Se determina con el autor, que esta calidad de prestación muestra un estudio por conveniencia, es decir por el tiempo de espera de los usuarios en un poco deficiente aún, debe ver un orden de atención de acuerdo a la edad y la emergencia, para que la satisfacción tenga éxito.

Asimismo, Florián (2020) en su propuesta de plan de mejora de los centros médicos integrales sobre la atención médica que reciben. Esta indagación consistió en alcanzar una propuesta rápida y óptima que sirva para mejorar la atención de los usuarios internos con el fin de que se sientan satisfechos en el Centro de Salud MINSA. Los resultados mostraron que el 53,8% de los usuarios se mostró insatisfecho, como regular 37.9 y 8.3 como satisfechos, sus dimensiones están basados en un 60% de insatisfacción. Concluyeron que las sugerencias de mejora están dirigidas a los usuarios internos para que las estrategias capten más la atención de los usuarios externos. En este caso, se puede observar un nivel no satisfecho de los pacientes, en cuanto a la calidad de prestación recibida, ello aún, a que los usuarios han sido atendidos en diferentes servicios, ello lleva a que la calidad sea un poco deficiente por falta de recursos.

La presente indagación está orientada en las teorías calidad de servicio y satisfacción del usuario, las que podrían ser ubicadas dentro del estudio, como son la Escuela Nórdica (escandinava), Grönroos (1994) modelo de la imagen pionera en la teoría del servicio, la que vincula la calidad y la representación de la empresa, donde la calidad es percibida por los usuarios, es una conexión entre la calidad “lo que se entrega” y la funcional “cómo se entrega”. Establece que la gestión de la calidad percibida, se basa en dos procesos: a) desempeño de la herramienta, la

que es extensión técnica del producto, b) desempeño expresivo, que es la interacción entre proveedores de servicios y los usuarios.

Para la Escuela Norteamericana la llamaron SERVQUAL, incluye el trabajo pionero de Parasumaran et al. (1988) quienes definieron la calidad del servicio como la evaluación general del servicio otorgado, que se manifiesta con el cotejo de las probabilidades de clientes, además de la ejecución del servicio que han recibido, esta formulación de este concepto fue el inicio de partida para proponer su famoso modelo, llamado Modelo de Deficiencias o Brechas, es decir las diferencias entre lo percibido y lo recibido por parte de los usuarios conocidos como las GAP's, 1) disconformidad entre lo percibido por el usuario y lo recibido por parte de la empresa. 2) diferencia entre lo percibido por los directivos con lo recibido por parte de los usuarios. 3) las diferencias entre las especificaciones del producto y el servicio real prestado y realizado y 4) la diferencia entre el servicio real prestado por parte de la empresa y el comunicado al cliente sobre el mismo.

La teoría del modelo de "Servicio al Cliente" Albretch (1992) determinó lo siguiente: todas las actividades, comportamientos y eventos cerrados son hechos aislados, gracias a los recursos humanos los que son puestos a disposición de los clientes, de acuerdo con las operaciones y los procedimientos del trabajo de valor con que proporcionan las empresas y brindan la satisfacción, denominado el "triángulo del servicio" como un sistema definido con estrategia mediante recursos a solicitud de los clientes con sus necesidades, bajo siete factores que dan valor a la calidad como: comunicación suave, respuesta, atención, accesibilidad, amabilidad, trato y dar credibilidad al usuario.

La teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver (1980) manifiesta que las actitudes de los consumidores antes de comprar, ven el fruto como resultado de las expectativas y ve modificada su satisfacción valorando lo recibido. Como la actitud del consumidor antes de comprar, como consecuencia de lo percibido, se modifica por la satisfacción que siente, lo que da lugar a las siguientes condiciones, a medida que las personas experimentan diferentes niveles de satisfacción, posturas y las mejores intenciones de compra futuras. En este caso el consumidor percibirá la satisfacción a consecuencia de lo que ha recibido por su compra, con atención esmerada y respuesta, muy por el contrario, si la atención es

negativa, dicha percepción no será bien recibida, debilitando realizar compras en el futuro.

En este estudio teóricamente la variable de calidad de servicio, se tomaron en cuenta definiciones formales y conceptos desarrollados, donde se establece que es la disimilitud del servicio prestado y lo percibido, describiendo la omisión de atender y que la percepción es el sentir que tienen los usuarios sobre el servicio que reciben (Parasuraman et al.,1985). Por las autoridades sanitarias nacionales se debe precisar que la calidad de servicio definida por el (MINSA, 2011) es el cúmulo de trabajo que elaboran las instituciones de salud en atención y prestación de servicio. Es una acción derivada que hacen los clientes en los cuales miden sus expectativas del modo de atención y su percepción en la forma como han sido atendido en el servicio (Al- Damen, 2017). La calidad de servicio en las industrias mundiales, sigue crítica y trascendente, porque las organizaciones aún lidian por medir la calidad que brindan y que sean comparadas en el mercado (Osarenkhoe et al., 2017).

La calidad de prestación, es la medida en que los servicios se prestan para atender con calidad a todas las poblaciones, aumentando la probabilidad de obtener buenos resultados de salud deseada, de quienes brindan sus conocimientos y ponen a prueba sus estudios profesionales (OMS, 2020). Para Troncos et al. (2020) definen a la calidad de prestación de servicio como la adecuada para brindar una satisfacción en beneficio del usuario, a base de medidas que forman parte del servicio que se entrega. Se debe destacar que dar un buen servicio al usuario, debe tener la seguridad de toda organización, en donde los colaboradores tomen las mejores acciones y la atención directa, que motive y satisfaga a todos los clientes, ya que ante una deficiencia de atención el usuario podría retirarse (Ocampos y Valencia, 2017).

El término “calidad” existen varias definiciones, porque han sufrido una serie de cambios a nivel mundial, en donde cada uno hace el logro de estándar de calidad con satisfacción del cliente en base a sus requerimientos y perspectivas (Chow, 2017). La “calidad” se transmite bajo una impresión que sea positiva y que se encuentran en todas partes, comunicando que el producto o servicio sea el mejor (Alcalde, 2019) lo mismo después de los años 1945 segunda guerra mundial, existieron personajes importantes que sobresalieron y dieron a conocer los

principios primordiales de la calidad que se tomó como doctrina (Deceuster y Foss, 2017).

El término “servicio” se difiere de una a otra persona, es muy engorroso y ambiguo, ya que su producción debe ser de primera igualmente el consumo debe ser heterogéneas de acorde con el requerimiento de los usuarios (Pakurar et al., 2019). Asimismo, Polyakova y Mirza (2015) define que los servicios mediciones de procesos continuos, que dan solución al dilema y disgusto de los clientes, es decir beneficioso. La única medida conceptual, acerca del “servicio” no se plantea, más bien se refiere a la medida con la que va hacer satisfecha por el usuario sobre su servicio dado, conforme se vayan dando sus expectativas (Pakurar et al., 2019). El Estado peruano es el encargado de promocionar las medidas que se adopten para asegurar una cobertura de buen servicio a la salud, con prestaciones recíprocas, igualitarias sin distinción, de seguridad y calidad (Ley de Salud N° 26842, 2021).

Como enfoque tenemos, la calidad de prestación es necesaria en cuanto a la atención, porque es el éxito clave del emprendimiento y que dicha prestación de salud debe ser con equidad saludable (OMS, 2020). Se debe destacar en este contexto, que la gestión del siglo XXI basada en la “calidad” es una clave exitosa para lograr frutos competitivos acordes con la satisfacción de los usuarios, que se encuentren satisfechos, que retornen y que perciban modernos resultados (Del Castillo et al., 2019). La calidad del servicio tiene un sentido de dirección que obtienen todos los recursos necesarios y que los empleados de una empresa puedan lograr la satisfacción del cliente; estos incluyen a todos los que laboran para todo tipo de sociedades y no aquellos que solo tratan individualmente con los clientes, o que prefieren comunicarse vía teléfono, fax o correo, o de cualquier otro método (Tschohl, 2018).

Otro enfoque, lo define Burgos (2021) que la calidad se constata que sus necesidades de los clientes sea diversas, al igual que las formas alternativas de satisfacerlas. La calidad de prestación con la atención primaria en la salud en la red pública en Colombia, afirman que la calidad ofrecida es multidimensional abordado desde dos perspectivas, primero como objetivo, se centró en las variables que incidieron en la prestación del servicio rápido de salud y el segundo fue subjetivo, ya que permite que sus expectativas sean importantes de los pacientes y la

experiencia connotada es recibida como un indicador esencial de calidad otorgada (Yépez et al., 2018). Por tanto, el resultado es el conocimiento de la satisfacción de los pacientes según las necesidades de atención y protección, que se puede medir a partir de la percepción general de los servicios prestados (Villagarcía et al., 2017).

La calidad se inicia se inicia con el artículo Parasuraman, y presenta un prototipo "SERVQUAL" contó con 10 dimensiones y 97 ítems, y son 05: Fiabilidad: es el espacio donde deba efectuarse con éxito la labor ofrecida. Seguridad: capacidad para transmitir amabilidad, brindando seguridad, privacidad y confianza de sus conocimientos por parte del personal. Empatía: es la atención que brinda el personal indicando el cuidado que los nosocomios ofrecen a sus usuarios, es decir comunicación, comprensión y solidaridad. Capacidad respuesta: relacionada con la ayuda por parte del personal hacia el paciente, el cual le ofrece un servicio rápido en un tiempo corto, a solicitud de un reclamo, orientación y darle solución al problema del usuario y Elementos tangibles: Son las características de la institución, es decir su infraestructura, sus equipos médicos, soportes, limpieza, ventilación, modernidad en ambientes y señalización (Parasuramàn et al.,1985).

Es relevante definir que la calidad en atención hoy es moderna, porque logra obtener ventajas que son competitivas para la satisfacción y leales clientes (Del Castillo et al., 2019). Los modelos en sus diferentes dimensiones relacionados a evaluar la calidad de prestación en los servicios, como confiabilidad, garantía (cortesía), seguridad, la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta (Al-Damen, 2017). Define así en que dichos elementos tangibles son referentes a la mejor ubicación necesaria y esmerada que se ofrece al cliente en una institución (Ling et al., 2019).

Como enfoque humanístico, este estudio se fundamenta con la vivencia del paciente durante el espacio de relación con el galeno, donde directamente se está tratando un tratamiento para su salud, por eso es importante conocerlo, saber qué es lo que realmente le atrae al paciente; por esta razón, seguro que un enfoque humano en cuanto a la atención médica debe ser la misión de los desafíos de los profesionales médicos con vocación de servicio, es decir, galeno-paciente basados en el profesionalismo con conocimiento técnico y científico del médico, pero también en la confianza del paciente, aspecto que a veces los profesionales pasan

por alto, en estos tiempos es fundamental que los galenos sean más idóneos con valores obtenidos en su excelencia, con eficiencia al trabajo y la vocación al servicio de su profesión.

Asimismo, es necesario anteponer los intereses del paciente; el valor de la competencia por sí solo ya no es suficiente, ahora necesitamos formar personas, estos valores humanos se obtienen asimilando y desarrollando una conciencia social de honradez, respeto y abnegación, los profesionales de la salud se han comprometido a promover el concepción humanista de la medicina cambiando el concepto de ella, obtenidos en evidencias no solo científicas, dando cátedra a un nuevo modelo basado en valores éticos propios que atiende mejor al paciente, pero respetando su privacidad (Vilchez, 2019). Se busca, asimismo que la atención de salud la que debe ser mediante prestación de servicio, sea con enfoque humano, siempre pensando en la salud del paciente.

Y con la variable satisfacción del usuario; para los médicos Febres y Mercado (2020) indican a la satisfacción como una señal de alta calidad de prestación que reciben durante la atención médica, su nivel, pues permite identificar la satisfacción y mejorar los problemas, a fin de otorgar un mejor servicio de buena calidad a los pacientes, donde el método SERVQUAL mide de manera eficaz dicha calidad. La satisfacción del usuario obedece en gran magnitud, de cómo se resuelva el problema del paciente, la atención esperada, el trato individual recibido y la amabilidad del servicio prestado (Castrejón, 2019). Para Al-Damen (2017), se define como parte de una medida de un individuo con la atención que se le brinda y que haya cumplido sus preferencias. Para (Oliver, 1993) refirió a la satisfacción como una valoración del paciente, determinándose por dos principios: resultados y expectativas.

Tenemos a la “satisfacción” como una concepción subjetiva, indica la percepción que experimenta aquel usuario satisfecho ante el servicio utilizado, si cumplen o no cumplen con las perspectivas (Bustamante et al., 2019). Con lo que define MINSA (2012) asegura evaluar la satisfacción de los usuarios por medio de niveles y categorías. Por su parte Zampieri et al. (2018) determinaron el grado de satisfacción entre pacientes, dentro de una población de 373 usuarios, con características demográficas, en donde partió que las mujeres en un 72.9% acuden

diariamente a las consultas médicas. Asimismo, lo establece (García, 2011) con respecto a las mujeres pues ellas poseen mejor disposición de ayuda en las consultas, convirtiéndose ellas en pacientes con más frecuencia en los nosocomios y van acompañados. Asimismo, (Churchill y Suprenant,1982) definió a la satisfacción como la adquisición de algo que se brinda al usuario.

Como enfoques, para dar confianza a la satisfacción con las habilidades, dependen del servicio que otorgan y que sea minucioso por los profesionales (Chandra et al., 2019). Del mismo modo Maqsood et al. (2017) para estar satisfecho, el usuario necesita que la gran parte del servicio esté acorde con la calidad que brinda y a sus necesidades. Asimismo, Castelo et al. (2016) afirman que la satisfacción del usuario lo encuentran en las instalaciones (infraestructura, limpieza, consultorios etc) por qué, la entidad es la que proporciona el servicio adecuado para que los usuarios estén satisfechos. Por otro lado, (Kaushall, 2016) define a la satisfacción, aquel sosegado (enfermo) que recibe la atención médica con el profesional de salud, porque actúa y lo deja satisfecho. En cuanto a (Denove y Power, 2006) argumentan que garantizan la satisfacción del usuario, cuando cumplen con ciertos criterios; servicio de calidad, experiencia y atención.

La satisfacción del usuario, posee ser de dos tipos como: (satisfacción del cliente) usuario (satisfacción laboral) trabajador, igualmente en lo económico y social, ya que, para la salud, dicho servicio prestado debe ser más eficiente para atraer al cliente, es decir, cumplir con el servicio que brinda la institución y que supere el gozo y placer del usuario (Mullisaca, 2017). Recientemente se concluyó a través de un estudio que perjudican la satisfacción cuando no hay interrelación (persona y paciente), no se colabora con la atención esperada, no se brinda el acceso inmediato y el apoyo respectivo en la salud (Meng et al., 2018). Por otro lado, Hussain et al. (2019) mencionan factores simples en la satisfacción: los servicios y tiempo de espera.

Los niveles de satisfacción, según Eijkelenboom et al. (2019) son clasificados en insatisfacción, porque no está satisfecho y satisfacción, se da por el servicio cuando cumple expectativas y complacencia, es aquella cuando desborda expectativa por el trato. La satisfacción, debe estar subordinada en la atención médica en la salud a través de elementos de la medición de los servicios (Montalvo

et al., 2020). Lo mismo da a conocer que la satisfacción del usuario con relación al servicio médico, debe ser satisfecha con la atención que recibió dentro de su organización, porque establece elementos relevantes con éxito de ser efectivo los servicios prestados los que se otorgan en los nosocomios (Manzoor et al., 2019).

Para desarrollar la satisfacción del usuario, Donabedian (1980) demostró que el usuario posee la potestad de observar y concluir si la atención recibida por el galeno coincide con sus probabilidades. Planteó tres dimensiones: Dimensión humana, es decir atención esmerada y que sea eficiente. Dimensión técnica-científica (capacitación) apoyo brindado, efectividad en capacitación del personal, y que cumpla las estrategias de tener satisfechos a los usuarios y; Dimensión entorno, es la comodidad que se brindará para el bienestar en la atención del usuario (ambiente, iluminación, espacio, infraestructura, ambiente, vigilancia y bienestar del paciente). El Ministerio de Salud, publicó en el 2011, normativa de los análisis para satisfacer a los pacientes IPRESS, donde plantea y modifica la perspectiva de la atención médica de calidad como instrumento, utilizando el modelo SERVQUAL (Parasuraman), como producto modificado (MINSa, 2012).

Para fundar la epistemología, la problemática está dada a nivel mundial, con la postura filosófica del tesista, debemos saber que este estudio es socialmente relevante porque contribuirá a partir de los resultados para mejorar potencialmente las condiciones de entrega del servicio de calidad, mientras promueven un resultado socialmente óptimo, intuitivo en que los pacientes satisfechos tienden a adherirse a sus indicaciones y recomendaciones de tratamiento para lograr mejores resultados para su salud, constituyendo un espacio privilegiado ante cualquier barrera, comprometida con la igualdad de acceso a la atención, la que acoge y satisface las necesidades de los usuarios (Coaguira, 2019).

III. METODOLOGÍA

Este método y sus procedimientos e instrumentos razonables, adecuadamente se logró un eficiente trabajo.

3.1. Tipo y diseño de investigación:

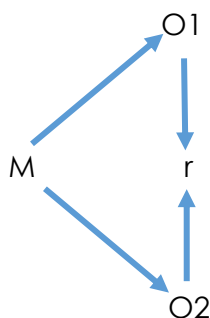
Tipo: Es básico, porque recopila información y proporciona conocimientos científicos y este no genera obligación de usos prácticos inmediatos según el autor (Valderrama, 2017).

Diseño de investigación: es, no experimental, son estudios realizados donde no se manipulan las variables, en que solo se analizan los fenómenos para después de examinar (Hernández y Mendoza, 2018). De corte transversal, es clasificado como estudio descriptivo y analítico, es decir doble propósito, pues indica la condición en la población analizada, se recolectarán los datos del centro integral de salud (Rodríguez y Mendivelso, 2018). Correlacional porque permite observar la relación que existe entre sus variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Enfoque de investigación: fue cuantitativo, porque personaliza un cúmulo de procesos, que se presentan de una manera ordenada y probatoria, para recolectar datos y probar hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño del esquema



Dónde:

M : Muestra

O1 : Calidad de servicio

O2 : Satisfacción del usuario

r : Relación de las variables

3.2. Variables y Operacionalización:

- Variable (1): Calidad de servicio
- Variable (2): Satisfacción del usuario

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Es la percepción que se debe tener presente con la satisfacción que el usuario tenga o se sienta satisfecho con el producto y que las empresas deban indagar en que posibilidades se encuentran los clientes en función al beneficio que han obtenido si cumplen con sus demandas (Demarquet y Chedraui, 2022).

Definición operacional:

La variable se ha operacionalizado con 25 preguntas y sus cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles. Determinándose con sus tres niveles: bajo, medio y alto.

Indicadores

Capacidad, éxito, trabajo ofrecido, desempeño, atención, confianza, privacidad, protección, disposición de atención, compromiso, amabilidad, cuidado, comprensión, paciencia, solidaridad, atención rápida, mecanismo para reclamos, ayuda, tiempo de espera, solución, ventilación, señalización, mobiliario y equipos tecnológicos.

Escala de medición

Las cuales fueron evaluadas con la escala de Likert del 01 al 05, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. (Ver anexo 01).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Es la capacidad como indicador de recibir una atención que se brinda en los diferentes servicios, conociendo su gran nivel que previene eludir errores y consolidar las fortalezas dentro de una misión que se ofrezca la calidad que requieren los usuarios (Hernández et al., 2021).

Definición operacional:

La satisfacción se ha operacionalizado, con 22 preguntas dentro de sus tres dimensiones: Dimensión humana, técnico científico y entorno. Determinándose con sus tres niveles: insatisfecho, regular satisfecho y satisfecho.

Indicadores

Esmerada atención, eficiente, seguridad, respeto, servicio efectivo, imagen, apoyo, capacitación, cumplimiento del procedimiento, orientación, efectividad, eficiencia, estrategias, comodidad, bienestar, atención del usuario, infraestructura, iluminación, ambiente adecuado, higiene, tecnología, video vigilancia y satisfacción.

Escala de medición

Las cuales fueron evaluadas con la escala de Likert del 01 al 05, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

Definimos a la población como un conjunto de individuos, que van a analizarse y se obtienen peculiaridades similares (Otzen y Manterola, 2017). Por lo expuesto la población en la presente indagación, estuvo comprendida por 1,264 pacientes que asistieron durante el mes de abril al Centro Integral de Salud de Tumán-Chiclayo 2022.

Tabla 1

Pacientes que acudieron al SIS

Consultorios	atención al usuario Abril	
	x día	x mes
02 Medicina general	38	920
01 Odontología	5	126
01 Obstetricia	4	80
01 Enfermería	6	138
Total	53	1264

Muestra: dicha investigación se realizó con una muestra, y es el subconjunto de elementos que conforman una población (Sánchez et al., 2018). La muestra estuvo conformada por 146 pacientes.

Los criterios fueron, Inclusión: los usuarios con mayor edad a partir de los 18 años, que permitieron contribuir con la investigación. Exclusión: familiares que acompañaron a los pacientes menores de edad, y que se negaron a contribuir con la investigación.

Muestreo, es la técnica selectiva de una parte de la población, brindando estimaciones de parámetro (valoraciones numéricas) que diferencia a la población (Valderrama, 2017). El muestreo fue probabilístico por conveniencia, para elegir su representación entre los usuarios.

Unidad de análisis, fue conformada por cada usuario que asistió al Centro Integral de Salud de Tumán-Chiclayo 2022; para su atención médica.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica, se determina como el cúmulo de procesos que se emplea en la recolección de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En esta indagación se utilizó la encuesta, adecuada por dos temarios desarrollados por los pacientes que concurren al SIS.

Los instrumentos, son mecanismos físicos que se utilizan para recabar información, se emplea el cuestionario como una forma de encuestar, siendo no necesaria una relación clara y evidente con el encuestado (Carrasco, 2016). Podemos destacar, que es aquella que nos permite dar respuesta, con las variables recogidas de los encuestados.

Se muestra 01 certificado por cada experto.

Tabla 2*Validez del cuestionario de las variables*

Expertos	Suficiencia de instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Dra. Wilma Y. Livia Robalino	hay suficiencia	es aplicable
Mg. Susana A. Rodríguez Nureña	hay suficiencia	es aplicable
Mg. José A. Frías Vásquez	hay suficiencia	es aplicable

El **cuestionario**, conocido como la herramienta de estudio social usada en la metodología la que lleva a obtener varias preguntas elaboradas con una o más variables, dicho cuestionario va medir la calidad de servicio, la que fue acoplado por el modelo SERVQUAL según (Ladhari, 2009) se calculó la calidad de servicio con respectivas (5) dimensiones y la satisfacción mediante (3) dimensiones, todas con escala de Likert del 01 al 05, lo cual es validado y aprobado por el MINSA.

Tabla 3*Resultado de niveles de satisfacción*

Satisfacción %	Nivel
De 0 a 40%	Insatisfecho
De 41 a 60%	Regular satisfecho
De 61% a más	Satisfecho

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó un ensayo, aplicando el cuestionario a 20 usuarios. Fue validado el cuestionario por expertos, con grado académico de doctor y maestros; constatándose la confiabilidad de los instrumentos, con el cálculo Alfa de Cronbach.

La calidad de servicio, según el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojó un 0.895 indicando un nivel favorable, mientras que la satisfacción del usuario es igual de favorable con un 0.827.

3.5. Procedimientos

Estos procedimientos se realizaron para elaborar los instrumentos de las variables estudiadas, teniendo presente la escala de Likert, procediéndose después a constituirme al centro de salud a tramitar y proponer el consentimiento informado para cada paciente, dicha encuesta fue anónima, se pudo entrevistar a los usuarios en los exteriores del centro integral de salud, se le explicó el propósito, se les absolvió sus dudas y se respetó la misión de las organizaciones de ciencias médicas internacionales en la salud, dicha información fueron analizados y procesados estadísticamente.

3.6. Método de análisis de datos

Se recolectaron posteriormente las encuestas, previa revisión, se ordenaron para después trabajar en un archivo de los dos programas para procesar en Microsoft Excell 2019 y SSPS versión 28.0. Nivel descriptivo: Se usó gráficas para ordenar las frecuencias, así como tablas para medir las variables; y Nivel inferencial: se llegó a utilizar el Alfa de Cronbach, para cuantificar la confiabilidad, respondiendo el objetivo y poder comprobar la hipótesis. Los métodos analizados son verificados estadísticamente, una vez estudiados podemos observar, cómo se correlacionan entre sí las dos variables (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

La indagación y la información se consideró en este trabajo bajo los protocolos y normas de justicia de la universidad, se respetó al usuario sondeado, sin ninguna distinción sociodemográfica, se cumplió con los principios bioéticos, utilizando la confidencialidad y obtener buenos resultados para que sean ofrecidos por el bienestar de la salud de todos los usuarios, valorando su integridad.

A todos los pacientes que dieron su consentimiento informado, procedieron a firmar y participar de la encuesta con los dos cuestionarios para medir las variables, estando presente y asistiendo en todo momento al usuario, para asegurar que las interrogantes sean absueltas; tomándose un tiempo de 10 minutos por cada usuario aproximadamente. Se honró los derechos de la autoría, con relación a las citas bibliográficas y fuentes, bajo las normas APA 7 ed., tomándose en cuenta los principios de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

En este análisis, se exhibieron los resultados alcanzados de las variables y sus dimensiones estudiadas. Dichos datos seleccionados de las encuestas, se procesaron en Microsoft Excel y SPSS Versión 28. Dichos resultados de este estudio, se muestran de la manera siguiente:

Tabla 4

Frecuencias distribuidas de la calidad de servicio con sus dimensiones

Nivel	V1 Calidad		Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Capacidad		Elementos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	112	77%	120	82%	135	92%	138	95%	130	89%	132	90%
Medio	23	16%	20	14%	8	5%	7	5%	10	7%	8	5%
Alto	11	8%	6	4%	3	2%	1	1%	6	4%	6	4%
Total	146	100%	146	100%	146	100%	146	100%	146	100%	146	100%

Fuente: resultados de las encuestas

La tabla 4, se observa la conclusión de los resultados de los 146 usuarios, donde la primera variable se encontró baja en un 77%, mientras que el 16% es media y el 8% restante dijeron que la calidad era alta. De manera similar, los resultados después de la confianza muestran que el 82% es baja, el 14% es medio y el 4% restante es alto. Mostramos que la seguridad en esta investigación, el 92% dijeron que era baja, el 5% de usuarios la consideraron como media y el 2% que era alta. En este orden, dicha calidad es considerada en términos de empatía se obtuvo que el 95% indicaron que los resultados están bajos, el 5% están medio y el 1% indicaron estar alto. De igual forma relacionada con la ayuda por parte de personal hacia el paciente como capacidad se obtuvo que el 89% son bajos, el 7% son medios y el 14% restante son altos. Finalmente, las características de la institución como lo elementos, se tienen que el 90% son bajos, el 5% son medios y por último el 4% restantes son altos.

Tabla 5*Frecuencias distribuidas de la satisfacción del usuario con sus dimensiones*

Nivel	V2							
	Satisfacción		Humana		Técnica		Entorno	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfecho	101	69%	113	77%	111	76%	89	61%
Regular satisfecho	25	17%	32	22%	12	8%	40	27%
Satisfecho	20	14%	1	1%	23	16%	17	12%
Total	146	100%	146	100%	146	100%	146	100%

Fuente: resultados de las encuestas

La tabla 5, se observa los resultados concluidos de los 146 usuarios, donde indican un nivel de estar insatisfecho con el 69%, mientras el 25% se encuentran en un nivel regular y el otro 20% están satisfechos. De igual forma, con la ilación a la dimensión humana, indicaron un nivel de estar insatisfecho con el 77%, el otro 22% en un nivel regular, mientras que el 1% se encuentran satisfecho. En el mismo orden la dimensión técnico científico el 76% indican estar insatisfechos, el 8% están en un nivel regular satisfecho y el otro 16% se encuentran satisfechos. Finalmente, en la dimensión entorno, el 61% manifestaron un nivel de estar insatisfecho, mientras que el 27% regular satisfecho seguido del 12% se encontraban satisfechos con la variable de la satisfacción del usuario.

4.2. Análisis inferencial

Se determinó esta estadística procesándola y contrastándolas con el examen de normalidad Kolmogorov-Smirnov, a dichas variables estudiadas, con ello se logró la distribución de sus datos obtenidos.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov–Smirnov		
	Estadística	Gl.	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	.462	146	<.001
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	.422	146	<.001

a. Correlación de significación de Lilliefors

La tabla 6, existió una asignación normal entre sus variables estudiadas, determinándose una significancia del $p < 0.01$ menor al 0.005, con una confianza dada al 95%, dichos datos se probaron con la correlación de Spearman.

Pruebas de hipótesis

Nivel:

Se valoró esta confianza al 95%, obteniendo una significancia con un valor (a) del 5% =0.05.

Planteamiento de las hipótesis:

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Tabla 7*Correlación entre la primera y segunda variable estudiada*

			Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000	.295**
		Sig. Bilateral	.	<.0001
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	N	146	146
		Coeficiente de correlación	.295**	1.000
		Sig. Bilateral	<.0001	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 7, se verificaron los resultados concluidos, donde obtuvo un valor de coeficiente (Rho=0,295), lo cual existió una relación positiva baja, debido a que el $p=0,001$ es menor $p=0,05$, con una confianza dada al 95%, rechazando la hipótesis (H_0) nula, determinándose una relación valiosa entre sus dos variables estudiadas.

Prueba de hipótesis 1

H₁: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	.296**
		Sig. Bilateral	.	<.0001
		N	146	146
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	.296**	1.000
		Sig. Bilateral	<.0001	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 8, se verificaron los resultados concluidos, donde obtuvo un valor de coeficiente (Rho=0,296), lo cual existió una relación positiva baja, debido a que el $p=0,001$ es menor $p=0,05$, con una confianza dada al 95%, rechazando la hipótesis (H₀) nula, determinándose una relación valiosa entre la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis 2

H₁: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Tabla 09

Correlación entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción del usuario

		Seguridad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. Bilateral	.651**
		N	<.0001
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	.651**
		Sig. Bilateral	1.000
		N	<.0001
		146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 9, se verificaron los resultados concluidos, donde obtuvo un valor de coeficiente (Rho=0,651), lo cual existió una relación positiva alta, debido a que el $p=0,001$ es menor $p=0,05$, con una confianza dada al 95%, rechazando la hipótesis (H₀) nula, determinándose una relación valiosa entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis 3

H₁: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión de empatía y la variable satisfacción del usuario

		Empatía	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. Bilateral	.245**
		N	146
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	.245**
		Sig. Bilateral	<.0003
		N	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 10, se verificaron los resultados concluidos, donde obtuvo un valor de coeficiente (Rho=0,245), lo cual existió una relación positiva baja, debido a que el p=0,003 es menor p=0,05, con una confianza dada al 95%, rechazando la hipótesis (H₀) nula, determinándose una relación valiosa entre la dimensión de empatía y la variable satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis 4

H₁: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario

		Capacidad de Respuesta		Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1.000	.222**
		Sig. Bilateral	.	<.0001
		N	146	146
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	.222**	1.000
		Sig. Bilateral	<.0001	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 11, se verificaron los resultados concluidos, donde obtuvo un valor de coeficiente (Rho=0,222), lo cual existió una relación positiva baja, debido a que el $p=0,001$ es menor $p=0,05$, con una confianza dada al 95%, rechazando la hipótesis (H₀) nula, determinándose una relación valiosa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis 5

H₁: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

H₀: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión de los elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario

		Elementos Tangibles	Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1.000	.415**
		Sig. Bilateral	.	<.0001
		N	146	146
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	.415**	1.000
		Sig. Bilateral	<.0001	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 12, se verificaron los resultados concluidos, donde obtuvo un valor de coeficiente (Rho=0,415), lo cual existió una relación positiva moderada, debido a que el $p=0,001$ es menor $p=0,05$, con una confianza dada al 95%, rechazando la hipótesis (H₀) nula, determinándose una relación valiosa entre la dimensión de elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se determinó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la oficina del Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Para trazar dicho objetivo, se realizó un estudio para obtener los resultados de la hipótesis general luego de haber procesado se determinó en esta tabla 8, se verificaron los resultados concluidos, donde obtuvo un valor de coeficiente ($Rho=0,295$), lo cual existió una relación positiva baja, debido a que el $p=0,001$ es menor $p=0,05$, con una confianza dada al 95%, lo cual rechaza la hipótesis (H_0) nula, determinándose una relación valiosa entre sus dos variables estudiadas. Con el análisis descriptivo se permite mostrar que la variable de la calidad de servicio indica un nivel bajo con un 77%, con el nivel medio un 16% y el 8% está en el nivel alto. Igualmente, la variable satisfacción del usuario alcanzó una insatisfacción con el 69%, con el nivel regular el 17% y sólo el 14% se encuentran satisfechos.

En referencia a ésta hipótesis de este estudio, existió una relación positiva baja entre sus variables, estos datos concluidos fueron corroborados por Florián (2020) en que la satisfacción fue del 53.8% estuvieron insatisfechos con la atención médica, mientras que el 37.9% una satisfacción regular y el 8.3% se encontraron satisfechos. En cambio, con los resultados de Arce (2021) no coinciden, ya que el 98% han valorado positivamente la calidad por el servicio que prestaron, presentando muchas falencias en donde los usuarios sintieron que no eran satisfactorias. Por lo que, debe aumentarse el esmero de la calidad de prestación que se brinda al público usuario, por ser prioritaria dentro de las políticas las que deban modernizar al Estado, ello va a influir en todos los aspectos para satisfacer al usuario dentro del servicio y la calidad sanitaria que se otorga.

Con referencia a la relación entre la fiabilidad y la satisfacción, se llega a comprobar que existió una relación positiva baja con un valor de 0,296 con un 77% de nivel bajo. Se corrobora con Hernández y Merino (2021) su resultado fue del 66.6% de insatisfacción mientras que el 23.40 se encontraron satisfechos. Para Rahim et al. (2021) su resultado en su investigación fue empírica y que arrojaron un 69% en esta fiabilidad percibida. Por otro lado, se demuestra lo contrario con

Suárez (2019) tuvo un promedio de percepción del 49% del nivel bueno y nivel malo con el 23% y el 28% con un nivel regular. Asimismo, Cano (2021) indicó que existió una relación positiva moderada con un 67.4% entre la fiabilidad y la satisfacción. Se demuestra con este trabajo que no deba llevarse a la práctica sin meritocracia a favor de las poblaciones más necesitadas, al contrario, se debe obtener una atención con calidad sin discriminación alguna en los centros de salud.

Del mismo modo con la relación entre la seguridad y la satisfacción, existió una relación positiva alta con un valor de 0,651, donde el 92% de los usuarios indicaron estar en un nivel bajo, el 5% se encontraron en un nivel medio y el 2% se encontró en un nivel alto, estos resultados se contrastaron con Hernández y Merino (2021) se pudo notar que el 73.40% se encuentran insatisfechos con esta seguridad, mientras que el 26.60% se encuentran satisfechos. Del mismo modo Florián (2020), la seguridad obtuvo un 75.9% de estar insatisfechos, mientras que un 24.1% se encontraron satisfechos. Al contrario, los resultados de Repetto (2021) demostraron que el 81.6% obtuvo una nivelación alta, el 17.1% nivelación media y el 1.3% nivelación baja. Con estos resultados, podemos comparar que existe un nivel bajo de privacidad al momento de la atención médica, se nota la poca presencia del compromiso que existe entre el centro de salud y el usuario.

Respecto a la relación entre la empatía y la satisfacción, existió una relación positiva baja con un valor de 0,245, el 95% indican un nivel bajo, mientras que el 5% están en un nivel medio y el otro 1% se encuentran en un nivel alto; dichos resultados fueron similares con Hernández y Merino (2021) donde muestran una insatisfacción con el 72.34% y con el nivel de satisfacción el 27.66%. Por otro lado, Rahim et al. (2021) sus resultados no llegan a coincidir, ya que el método de evaluación de los pacientes alcanzó una empatía con el 64.3% nivel alto. Se observa primero el poco trato con amabilidad que brinda sus trabajadores, debido a la poca existencia de la atención la que debe ser con paciencia, cuidado y sobre todo con comprensión por ser pacientes de no cuentan con recursos económicos, por ello se atienden en el SIS por ser una atención médica primaria.

Con relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, existió una correlación positiva baja con un valor de 0,222, donde el 89% en un nivel bajo, en un nivel medio el 7% y con el 4% en un nivel alto, resultados que han sido

comparados con Hernández y Merino (2021) donde el 75.53% los usuarios se encuentran insatisfechos, por la calidad recibida en tiempos de la emergencia sanitaria y el 24.47% resultaron estar satisfechos debido a la crisis que padece el sistema de salud. Estos resultados no son compartidos por Fariño (2018), ya que el 83% de los usuarios están satisfechos con esta dimensión, mientras que el 17% están insatisfechos. Con estos resultados se deduce que existe un mecanismo bajo para solucionar los reclamos, por cuanto carecen de poco personal de salud por ser un MINSA; estos inconvenientes deben ser resueltos para que los usuarios gocen de una buena satisfacción al recibir su atención médica con calidad.

Por lo consiguiente, en esta relación entre los elementos tangibles y la satisfacción, existió una relación positiva moderada, en un valor 0,415 ya que el 90% indican un nivel bajo, el 6% en un nivel medio y el otro 4% manifestaron un nivel alto; estos resultados similares a Hernández y Merino (2021) ya que el 80.85% se encuentran insatisfechos y solamente el 19.15% están satisfechos. A diferencia que no se coincide con Jaramillo et al. (2020) se sintieron satisfechos con un nivel alto 88.3%, con relación a los indicadores, mientras que el 11.7% manifestaron no estar satisfechos. Podemos afirmar que debe existir en dicho centro del MINSA equipos tecnológicos nuevos de alta tecnología, que puedan brindar seguridad al recibir un tratamiento médico que es impartido por el personal de salud, que exista dentro de ella una buena ventilación, señalización para que el usuario pueda orientarse asimismo y pueda sentirse satisfecho.

Es importante conocer que estas investigaciones que han servido de mucho para contrastar y evaluar, de cómo se encuentra la calidad de servicio que se presta, con el indicativo de satisfacer al usuario, y que dichas instituciones hospitalarias den a conocer los problemas o falencias existentes, para que de esta manera haya un mejor comportamiento de calidad asistencial. Comentario final a esta discusión, que el servicio brindado en cuanto a la atención del paciente que existe en el Perú se debe restaurar con inmediatez, eficiencia y seguridad que brinde a todos los usuarios, porque en el mundo globalizado de hoy, las naciones son modernas, implementan métodos de gestión de salud eficientes y descentralizados, tienen un sistema de control de gestión sofisticado que promueve

la salud organizacional con tecnología, con ello nos va a permitir mejorar la satisfacción y la eficiencia en la salud brindada.

VI. CONCLUSIONES

Primera: se verificó que los resultados alcanzados, la variable calidad de servicio se encuentra en un 77% de nivel bajo, tiene relación valiosa con la variable satisfacción del usuario con un 69% de insatisfacción, un Rho 0,295** y un valor $p=0.001 < 0.05$, concluyendo rechazar la hipótesis nula, aceptando la (H_1) alterna, existiendo una correlación positiva baja

Segunda: se verificó que los resultados alcanzados, la dimensión fiabilidad en un 82% de nivel bajo, tiene relación valiosa con la variable satisfacción del usuario, con un Rho 0,296** y un valor $p=0.001 < 0.05$, concluyendo rechazar la hipótesis nula, aceptando la (H_1) alterna, existiendo una correlación positiva baja.

Tercera: se verificó que los resultados alcanzados, la dimensión seguridad en un 92% de nivel bajo, tiene relación valiosa con la variable satisfacción del usuario, con un Rho 0,651** y un valor $p = 0.001 < 0.05$, concluyendo rechazar la hipótesis nula, aceptando la (H_1) alterna, existiendo una correlación positiva alta.

Cuarta: se verificó que los resultados alcanzados, la dimensión empatía en un 95% de nivel bajo, tiene relación valiosa con la variable satisfacción del usuario, con un Rho 0,245** y un valor $p = 0.003 < 0.05$, concluyendo rechazar la hipótesis nula, aceptando la (H_1) alterna, existiendo una correlación positiva baja.

Quinta: se verificó que los resultados alcanzados, la dimensión capacidad de respuesta en un 89% de nivel bajo, tiene relación valiosa con la variable satisfacción del usuario, con un Rho 0,222** y un valor $p = 0.001 < 0.05$, concluyendo rechazar la hipótesis nula, aceptando la (H_1) alterna, existiendo una correlación positiva baja.

Sexta: se verificó que los resultados alcanzados, la dimensión elementos tangibles en un 90% de nivel bajo, tiene relación valiosa con la variable satisfacción del usuario, con un Rho 0,415** y un valor $p = 0.001 < 0.05$, concluyendo rechazar la hipótesis nula, aceptando la (H_1) alterna, existiendo una correlación positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al médico Jefe del Centro Integral de Salud, organizar capacitaciones, para que todo el personal de salud y administrativo del MINSA, sean mejores capacitados e incentivarlos a mantener un nivel competitivo, para que puedan destacar profesionalmente y se logren diferenciar de los demás para que puedan cumplir a cabalidad en otorgar un deseable servicio que satisfaga a los pacientes.

Segunda: Se encarga al médico Jefe del Centro Integral de Salud, que elaboren un proyecto de perfeccionamiento de atención al paciente con calidad, basado en la personalización de cada uno, en sus conocimientos y la experiencia que puedan brindar al paciente, deben centrarse en recopilar la información periódica y continua sobre las necesidades de los pacientes que asistan en busca de una atención médica, a través de encuestas y que éstas sirvan para tomar buenas decisiones, como parte de su análisis cognitivo como visión en que deben mejorar y tener un buen impacto beneficioso en la calidad que brindan a todos los usuarios.

Tercera: Se recomienda al MINSA la supervisión del Centro Integral de Salud continua, en cuanto a la determinación de la calidad que brindan, ya que dicho personal de salud y administrativo a su cargo debe de demostrar su capacidad, desempeño, brindando confianza bajo una amabilidad y cuidado a todos los usuarios visitantes, siendo una estrategia de lograr un compromiso competitivo y clave en los derechos a la salud de los pacientes, ya que la satisfacción y la lealtad son los mejores resultados óptimos que brindarán como calidad de servicio.

Cuarta: Se recomienda al médico Jefe del Centro Integral de Salud, tomar acciones y concientización del personal de la salud, en cuanto a la atención rápida y el tiempo de espera con capacidad de respuesta la que deba darse con la mejor solución, con esmero, dándose el resultado esperado por el usuario, pero el MINSA debe ofrecer mejor infraestructura para que el personal de salud pueda desarrollar su trabajo en base a sus conocimientos, con elementos de equipamiento tecnológico y mejor mobiliario que ofrezcan un buen clima laboral.

Quinta: Se recomienda al MINSA, la realización de proyectos y plan de acciones que mejoren el profesionalismo de su personal con una óptima calidad de vocación

al servicio para que puedan otorgar en los centros de salud, por ser prioritarios para todo el personal profesional de salud, ya que con estas acciones ellos puedan mejorar su nivel para atender con calidad y seguridad de primer nivel, puedan dar el mejor trato con servicio de vocación humana; dándoles los mejores recursos, una mejor contratación salarial y un centro laboral con mejor equipamiento para que exista un buen clima de atención con paciencia y solidaridad.

Sexta: Se recomienda al médico Jefe del Centro Integral de Salud, seguir con los trámites y diligencias ante el MINSA, para mejorar la infraestructura del centro, ambiente más adecuado y ventilados, equipos de alta tecnología, donde puedan brindar una calidad óptima en cuanto a la atención y que el usuario salga satisfecho. Asimismo, se sugiere continuar definitivamente incentivando a su personal de salud para que pongan mejor empeño y que se ofrezca el servicio con un nivel alturado, en el horario propuesto, ordenadamente y con el trato más amable para lograr una mejor expectativa de satisfacción.

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1992). *Service Whiting. Solvin The Middle Management Leadership Crisis*. Illionis, EE.UU.
<https://acortar.link/BAeyQ2>
- Alcalde, P. (2019). *Fundamentos, herramientas y gestion de la calidad para PYMES* (Tercera ed.). Madrid: Paraninfo Ediciones.
<https://n9.cl/me7j0>
- Al Damen, R. (2017). *Article: Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital"*. (P. b. Education, Ed.) International Journal of Business and Management, 12(09), 17.
<https://acortar.link/Cc2Dls>
- Arce, V. (2021). *Análisis de la Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad del Servicio de Emergencia del Hospital Básico Borbón Ecuador*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional.
<https://acortar.link/lw8POZ>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). *De estructuras a servicio. El camino a una mejor infraestructura en América Latina y el Caribe*. (E. Carvello, Andrew Powell, & S. Tomás, Editores).
<https://n9.cl/hmtcs>
- Burgos, F. (2021). *Quality: a new conceptual approach and definitions*. (U. B. Bio, Ed.) *Revista Ingeniería Industrial*, 15.
<https://acortar.link/qutCAu>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. (U. C. Guayaquil, Ed.) *Revista Empresarial*, 13(2).
<https://acortar.link/YHlbiz>
- Cano, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021*. (UCV, Ed.). [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://acortar.link/St2BIA>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018*. Lima, Perú. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional.
<https://n9.cl/xocx9>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.

<https://n9.cl/fgp1j>

Castrejón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019*. Managua. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional.

<https://acortar.link/c5CaIU>

Castelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias*. (P. U. Ecuador., Ed.) *Revista Cubana Enfermería*, 32(3).

<https://acortar.link/SNQCd2>

CEPAL. (2021). *Crecimiento de América Latina y el Caribe en 2021 no alcanzará a revertir los efectos adversos de la pandemia*. (O.N.U, Editor).

<https://n9.cl/ws0xz>

Chandra, S., Ward, P., & Mohammadnezhad, M. (2019). *Factors Associated With Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study*. (T. I. Harshad Thakur, Ed.) *Front. Public Health*, 12.

<https://acortar.link/m4GLm7>

Chow, C. (2017). *The Evolution of Quality Concepts and the Related Quality* (Intechopen.com, Ed.)

<https://acortar.link/2QB1Ha>

Churchill, G., & Surprenant, C. (1982). *An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction*. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504.

<https://acortar.link/C9lloa>

Cieza, J., Castillo, A., Garay, F., & Poma, J. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana*. (C. C. Internacional, Ed.) *Revista Médica Herediana*, 29(1), 22-28.

<https://acortar.link/cz8gQs>

Coaguira, C. (2019). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman]. Repositorio Institucional. Tacna, Perú.

<https://n9.cl/9ms27>

Deceuster, A., & Foss, M. (2017). *History of Quality & the Evolution of the Modern Leader. ISPE Connecting Pharmaceutical Knowledge*.

<https://n9.cl/2mmvk>

Del Castillo, C., Mercado, C., Prado, M., & Del Castillo, C. (2019). *The Dimensions of Service Quality*. (D. a. Studies in Systems, Ed.) *Economy, Business and*

- Uncertainty: New Ideas for a Euro-Mediterranean Industrial Policy*. AEDEM 2017, 180.
<https://acortar.link/HgTjMT>
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Article: *Perception Of Service Quality And Consumer Satisfaction In The Guayaquil Chamber Of Commerce*. 12(1). (R. N. Científica, Ed.) Guayaquil, Ecuador.
<https://acortar.link/EeOlqN>
- Denove, C., & Power, J. (2006). *Satisfaction*. En *La Satisfacción del Cliente* (pág. 272). California, EE.UU: Editorial Portafolio.
<https://acortar.link/2mamrU>
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. En H. S. Res. (Ed.), *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment* (Vol. 16, págs. 236-237). EE.UU.
<https://acortar.link/ml84MG>
- Eijkelenboom, A., Blok, G., & Bluysen, P. (2019). *Comfort and satisfaction of patients, visitors and staff with patient rooms at inpatient wards, a pilot study*. En C. 2019 (Ed.), *Web of conferences 111*. Netherlands.
<https://acortar.link/8q08wl>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., LLimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). *Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro*. Revista científica digital INSPILIP, II(2), 25.
<https://acortar.link/EKcZ4K>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3).
<https://acortar.link/wfncm3>
- Florián, A. (2020). *Propuesta del plan de mejora de atención del usuario interno para la Satisfacción del usuario externo en Tumán – Chiclayo 2020*. (U. C. Vallejo, Ed.) Chiclayo, Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://acortar.link/KqW5Yc>
- García, P. (2011). *Las mujeres van más al médico porque tienen más capacidad para pedir ayuda*. (Ines.pe, Ed.) La Nueva España,
<https://n9.cl/vezfb>
- Gronroos, C. (1994). *Service Management And Marketing^a. Managing The Moments Of Truth In Service Competition*. Madrid, España: Ediciones Díaz De Santos, S. A.
<https://acortar.link/BAeyQ2>

- Guiop, J. (2022). *Calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA), en el año 2021*. (UCV, Ed.) [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/DlqKDj>
- Hernández, M., & Merino, E. (2021). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacutec*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/5ky9il>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. <https://n9.cl/wmpsy>
- Hernández, L., León C. Miranda A, & Hernández, C. (2021). Article: *User satisfaction and quality of nursing services, Clínica Central Cira*. 4(37). (R. C. Enfermería., Ed.) La Habana, Cuba. <https://acortar.link/EnCQsq>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Mc Graw-Hill ed.). México: Interamericana Editores, S.A. de C. V. <https://n9.cl/a4zu6>
- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2019). *Measuring OPD Patient Satisfaction with Different Service Delivery Aspects at Public Hospitals in Pakistan*. (MDPI, Ed.) Int J Environ Res Public Health, 16(13), 9. <https://acortar.link/65TvQR>
- 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 III Iquitos-2016*. (ESSALUD, Ed.) Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2(2), 133-139. <https://acortar.link/mSDwBN>
- IPAE. (2021). *Organización del sistema de salud para garantizar servicios oportunos y de calidad al ciudadano*. (Eco. Miguel Andrés Jaramillo Franco y Rocío Medina Polar). (A. Empresarial, Ed.) Lima, Perú. <https://acortar.link/Lhb1aF>
- Jaramillo, C., Fábara, G., & Falcón, R. (2020). Article: *Evaluation of Quality of Care and User Satisfaction in Outpatient Consultation* (General Teaching Hospital Ambato). V. Ambato, Ecuador. <https://acortar.link/zAqSc5>

- Kaushal, S. (2016). *Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services*. (I. Management, Ed.) *SCMS Journal of Indian Management*, 13(5), 5-18.
<https://acortar.link/4O6xKM>
- Ladhari, R. (2009). *A review of twenty years of SERVQUAL research*. (E. G. Limited, Ed.) *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198.
<https://acortar.link/OJxmq1>
- Ley N° 26842. (2021). *Ley General De Salud (actualizada)*.
<https://acortar.link/wsUo7G>
- Ling, C., Oluwaseyi, A., Hwa, J., & Ramayah, T. (2019). *Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia*. *Quality Management Journal*, 26, 129-143.
<https://acortar.link/pL1ab7>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Ali, S. (2019). *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator*. (MDPI, Ed.) *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(8), 16.
<https://acortar.link/LW3M12>
- Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. (2017). *Effects of hospital service quality on patients satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses*. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 557-566.
<https://acortar.link/1oBJdv>
- Meng, Li, Zhang, Yu, Luo, Liu, Yu. (2018). *Evaluation of Patient and Medical Staff Satisfaction regarding Healthcare Services in Wuhan Public Hospitals*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4), 769.
<https://acortar.link/XmKsKe>
- Ministerio de Salud. (2012). *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: Biblioteca Nacional del Perú.
<https://acortar.link/EuiaCN>
- Ministerio de Salud. (2021). *Minsa supervisa calidad de la atención en salud de los hospitales en Lima*. Lima, Perú.
<https://n9.cl/e1it>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (A. Peruanas, Ed.) *Revista Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 6.
<https://acortar.link/1qyhgy>

- Mullisaca, B. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del área de admisión del hospital de emergencias Villa El Salvador*. Lima, . [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional. Perú.
<https://acortar.link/yB5pej>
- Naspiran, A. (2021). *Tesis: Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. (UCV, Ed.)
<https://acortar.link/Qu4LDk>
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016*. Tumbes, Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional.
<https://acortar.link/LQpHjN>
- OCDE. (2019). *Health at a Glance 2019*. (O. P. OECD Indicators, Editor)
<https://acortar.link/BeRyYQ>
- OEFA. (2021). *Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana*. Lima, Perú.
<https://acortar.link/hucWUB>
- Oliver, R. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. (O. U. Oxford., Ed.) *Journal of Consumer Research*, 17(4), 460-469.
<https://acortar.link/l7fc9s>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage* (Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. ed.). Ginebra, Suiza: Compartir Igual de Creative Commons.
<https://acortar.link/R5uw1K>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.
<https://acortar.link/lhHlts>
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas*. (P. A. Organización., Editor, & Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud).
<https://acortar.link/TTodxV>
- Osarenkhoe, A., Komunda, M., & Byarugaba, J. (2017). *Article: Service Quality as a Mediator of Customer Complaint Behaviour and Customer Loyalty*. *International Review of Management and Marketing*, 7, 197 - 208.
<https://acortar.link/ixh06Z>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Temuco, Chile*: Int. J. Morphol.
<https://acortar.link/bIMEjl>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). *The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector*. (MDPI, Ed.) *MDPI Sustainability*, 11(4), 24.
<https://acortar.link/fJUJ7x>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. En C. M. Marketing Science Institute (Ed.). Texas, EE.UU: Journal of Retailing.
<https://acortar.link/gpw5Al>
- Pastor, A. (2020). *Los servicios de urgencias y emergencias en la desescalada de la crisis sanitaria por COVID-19*. (I. C. Salud, Ed.) *Revista Española de Salud Pública*, 4.
<https://acortar.link/kkNORD>
- Pérez, V., Macia, L., & Gonzales, V. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. (M.-S. L.-C. Pérez-Cantó, Ed.) *Revista Saude Pública*, 53-87.
<https://acortar.link/EOF8sX>
- Polyakova, O., & Mirza, M. (2015). *Article: Perceived service quality models: Are they still relevant?* (W. P. Ltd, Ed.) *The marketing review*, 15(1), 59-82.
<https://acortar.link/PCDBq2>
- Proaño, A. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata. Gente Saludable*. (B. I. Vidas, Editor)
<https://acortar.link/1UCWHM>
- Rahim, A., Ibrahim, M., Musa, K., Chua, S., & Yaacob, N. (2021). *Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook*. (M. Rahman, Ed.) *Healthcare*, 9.
<https://acortar.link/t4B3mr>
- Repetto, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://acortar.link/i1Fhmo>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146.
<https://acortar.link/G3xM5l>
- Rojas, M., Jaime, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. *Revista Espacios*, 39(6), 11.
<https://acortar.link/DUQpmP>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (U. R. Palma, Ed.) Lima, Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L.
<https://acortar.link/Rrwuni>
- Suárez, J., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Ibarra, A., & Anchundia, R. (2019). *Perceived quality of care in CAI III health center*. *Revista Cubana Invest Bioméd*, 38(2), 153-169.
<https://acortar.link/OrBu7e>
- Tschohl, J. (2018). *Archieving excellence through customer service* (12 ed.). Reino Unido: Servicie Quality Institute.
<https://n9.cl/hx7l3>
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega Daniela. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018*. Lima, Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional.
<https://n9.cl/ydsfj>
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2ª ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
<https://acortar.link/2luhiK>
- Vilchez, M. (2019). *El enfoque humanista en la atención al paciente debe ser el eje central de los desafíos del profesionalismo médico*. (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (Fundación IDIS)). Madrid, España: I Foro de Medicina Privada del Colegio de Médicos de Zaragoza.
<https://n9.cl/93npx>
- Villagarcía, E., Delgadillo, L., Argüello, F., & González, L. (2017). *Artículo: Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM*. (H. Sanitario, Ed.) *Revista UJAT.mex*, 16(1), 46-54.
<https://n9.cl/inng3>
- Work Health Organization. (2020). *Quality of care. What is Quality of Care and why is it important?* (OMS, Ed.)
<https://n9.cl/fpylw>
- Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia*. *Revista Universidad Y Salud*, 20(2), 97-110.
<https://n9.cl/j6h7an>
- Zampierti, K., Pires, C., Ferreira, D., Foltran, L., Schmitt, E., & Leão, M. (2018). *Degree of satisfaction among users of a basic health unit in the state of Paraná, Brazil*. *Scientia Medica*, 28(4), 10.
<https://n9.cl/l7pmf>

Zea, V. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud del consultorio COVID-19, Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2021*. Arequipa, Perú. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://n9.cl/1244y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz operacional de las variables

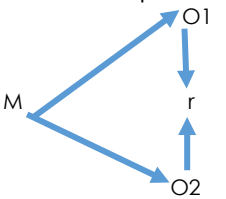
Operacionalización de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel
Calidad de servicio	Es la percepción que se debe tener presente con la satisfacción que el usuario tenga o se sienta satisfecho con el producto y que las empresas deban indagar en que posibilidades se encuentran los clientes en función al beneficio que han obtenido si cumplen con sus demandas (Demarquet & Chedraui, 2022)	La variable se operacionalizado con 25 preguntas con sus cinco dimensiones: fiabilidad (5), capacidad de respuesta (5), seguridad (5), aspectos tangibles (5) y empatía (5); cada uno con sus relativos indicadores; celebrándose cuatro preguntas para cada una, las cuales fueron evaluadas con la escala de Likert del 01 al 05.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad. - Éxito. - Trabajo. - Desempeño. - Atención. 	1,2,3,4,5	Escala ordinal Likert del 01 al 05. (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre	Bajo Medio Alto
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza. - Privacidad. - Protección. - Disposición de atención. - Compromiso. 	6,7,8,9,10		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad. - Cuidado. - Comprensión. - Paciencia. - Solidaridad. 	11,12,13, 14,15		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida. - Mecanismo para reclamos. - Ayuda. - Tiempo de espera. - Solución. 	16,17,18, 19,20		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ventilación. - Señalización. - Mobiliario. - Equipos tecnológicos. - Limpieza. 	21,22, 23, 24, 25		

Satisfacción del usuario	Es la capacidad como indicador de recibir una atención que se brinda en los diferentes servicios, conociendo su gran nivel que previene eludir errores y consolidar las fortalezas dentro de una misión que se ofrezca la calidad que requieren los usuarios (Hernández et al., 2021).	La variable de satisfacción del usuario se ha operacionalizado con 22 preguntas dentro de sus tres sus dimensiones: Dimensión humana (5), técnico científico (7) y entorno (10) evaluándose sus preguntas para cada una, con sus indicadores respectivos, las cuales fueron evaluadas con la escala de Likert del 01 al 05.	Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> - Esmerada atención. - Eficiente. - Seguridad y respeto. - Servicio efectivo. - Imagen. 	1,2,3, 4,5	Escala ordinal Likert del 01 al 05. (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre	Insatisfecho Regularmente Satisfecho Satisfecho
			Dimensión técnico científica	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo. - Capacitación. - Cumplimiento del procedimiento. - Orientación. - Efectividad. - Eficiencia. - Estrategias. 	6,7,8,9, 10,11,12		
			Dimensión de entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad. - Bienestar. - Atención del usuario. - Infraestructura. - Iluminación. - Ambiente adecuado. - Higiene. - Tecnología - Video vigilancia. - Satisfacción. 	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22		

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022. Autor: Carlos Alfredo Cabrales Lara			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022?</p> <p>Problema secundario:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la empatía de los profesionales de la salud y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>2. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>3. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>4. Determinar la relación entre la empatía de los profesionales de la salud y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>5. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>2. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>4. Existe relación significativa entre la empatía de los profesionales de la salud y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p> <p>5. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.</p>	<p>Habiéndose recopilado la información, se identifica las variables:</p> <p>Variable 1</p> <p>X1: Calidad de servicio.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Seguridad - Empatía - Capacidad de respuesta - Elementos tangibles <p>Variable 2</p> <p>Y1: Satisfacción del usuario.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humana - Técnico científica - Entorno
METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	PROCEDIMIENTOS
<p>Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Básica. <p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo correlacional. <p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental. - Corte transversal y 	<p>La población es un conjunto de elementos, que van a analizarse y se obtienen peculiaridades similares (Otzen y Manterola, 2017). Por lo expuesto la población en la presente indagación, estuvo comprendida por 1,264 usuarios externos que acuden mensualmente al Centro Integral de Salud de Tumán-Chiclayo 2022.</p>	<p>La técnica utilizada es la encuesta. La técnica, se determina como el cúmulo de procesos que se emplea en la recolección de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p>En la presente investigación, se utilizó la encuesta, estuvo adecuada por dos</p>	<p>Estos procedimientos se realizaron para elaborar los instrumentos de las variables estudiadas, teniendo presente la escala de Likert, procediéndose después a constituirme al centro de salud a tramitar y proponer el consentimiento informado para cada paciente, dicha encuesta fue anónima, se pudo entrevistar a los usuarios en los</p>

<p>- Correlacional. Enfoque: - Cuantitativa</p> <p>Diseño del esquema:</p>  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --> r O2 --> r </pre> <p>Dónde:</p> <p>M : Muestra</p> <p>O1 : Calidad de servicio</p> <p>O2 : Satisfacción del usuario</p> <p>r : Relación de las variables</p>	<p>Muestra: dicha investigación se realizó con una muestra, y es el subconjunto de elementos que conforman una población (Sánchez et al., 2018).</p> <p>La muestra estuvo conformada por 146 pacientes. Los criterios fueron, Inclusión: los usuarios con mayor edad a partir de los 18 años, que permitieron contribuir con la investigación. Exclusión: familiares que acompañaron a los pacientes menores de edad, y que se negaron a contribuir con la investigación.</p> <p>Muestreo, es la técnica selectiva de una parte de la población, brindando estimaciones de parámetro (valoraciones numéricas) que diferencia a la población (Valderrama, 2017). El muestreo fue probabilístico por conveniencia, para elegir su representación entre los usuarios.</p> <p>Unidad de análisis, fue conformada por cada usuario que asistió al Centro Integral de Salud de Tumán-Chiclayo 2022; para su atención médica.</p>	<p>cuestionarios, calidad de servicio y satisfacción del usuario Centro Integral de Salud de Tumán-Chiclayo 2022, por los usuarios que asistieron a la atención médica.</p> <p>Los instrumentos, son medios físicos que se utilizan para recoger información, se emplea el cuestionario como una forma de encuestar, siendo no necesaria una relación clara y evidente con el encuestado (Carrasco, 2016).</p> <p>El cuestionario, conocido como la herramienta de estudio social usada en la metodología la que lleva a obtener varias preguntas elaboradas con una o más variables, dicho cuestionario para medir y/o evaluar, la calidad de servicio fue acoplado por el tesista por el modelo SERVQUAL según (Ladhari, 2009), se evaluó la calidad de servicio con cinco dimensiones y la satisfacción mediante tres dimensiones, todas con escala de Likert del 01 al 05; (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre, dicho cuestionario SERVQUAL es validado y aprobado por el MINSA (2011).</p> <p>Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se ejecutó una prueba piloto, aplicando el cuestionario a 20 usuarios. Fue validado el cuestionario por Juicio de expertos, con grado académico de doctor y maestro; también se realizó la confiabilidad del instrumento con la prueba de cálculo Alfa de Cronbach.</p>	<p>exteriores del centro integral de salud, se le explicó el propósito, se les absolvió sus dudas y se respetó la misión de las organizaciones de ciencias médicas internacionales en la salud, dicha información fueron analizados y procesados estadísticamente.</p> <p>Método de análisis de datos</p> <p>Se recolectaron posteriormente todas las encuestas, previa revisión, se ordenaron en forma continua, para después trabajar un archivo en los dos programas para procesar en Microsoft Excel 2019 y SSPS versión 28.0.</p> <p>Los métodos analizados son verificados estadísticamente, una vez estudiados podemos observar, cómo se correlacionan entre sí las dos variables (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p>Aspectos éticos</p> <p>La indagación y la información se consideró en este trabajo bajo los protocolos y normas de justicia de la universidad, se respetó al usuario sondeado, sin ninguna distinción sociodemográfica, se cumplió con los principios bioéticos, utilizando la confidencialidad y obtener buenos resultados para que sean ofrecidos por el bienestar de la salud de todos los usuarios, valorando su integridad.</p> <p>A todos los pacientes que dieron su consentimiento informado, procedieron a firmar y participar de la encuesta con los dos cuestionarios para medir las variables, estando presente y asistiendo en todo momento al usuario, para asegurar que las interrogantes sean absueltas; tomándose un tiempo de 10 minutos por cada usuario aproximadamente. Se honró los derechos de la autoría, con relación a las citas bibliográficas y fuentes, bajo las normas APA 7, tomándose en cuenta los principios de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia.</p>
---	---	---	---

ANEXO 3: Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Carlos Alfredo CABRALES LARA, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la oficina del Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022. Si Ud. accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ unos cuestionarios de la calidad de servicio (25) y la satisfacción del usuario (22). Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Carlos Alfredo Cabrales Lara, al teléfono 974138433 o al correo: eca.cabrales@gmail.com.

Agradecido desde ya por su valioso aporte.

Atentamente,

Carlos Alfredo Cabrales Lara

Acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

No acepto

ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos

Questionario 01

Estimados señores:

El recurrente, se encuentra realizando una encuesta para acceder a los datos acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Mucho agradecería a cada uno, tomar un tiempo prudente, para responder las preguntas siguientes: INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Responda con la mayor sinceridad: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIO

Dimensión 1: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	Los médicos demuestran capacidad para atenderlos.					
2	El personal de salud desempeña con éxito su labor.					
3	Las enfermeras realizan su trabajo con vocación de servicio.					
4	Tiene buen desempeño de capacidad el Jefe Médico del centro integral de salud.					
5	La atención médica recibida en el consultorio fue satisffecha.					
Dimensión 2: SEGURIDAD						
6	El médico y/o enfermera que la atendió le inspiró confianza.					
7	Durante la atención en el consultorio, se respetó su privacidad.					
8	El personal sanitario, presenta el uso de protección de implementos de bioseguridad EPPS.					
9	El médico tiene disposición para atenderlo de manera adecuada.					
10	Usted siente el compromiso de que al ser atendido por el médico, mejorará su salud.					
Dimensión 3: EMPATIA						
11	El médico que lo atendió, lo trató con amabilidad y respeto.					
12	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó, en cuanto a su cuidado de salud.					
13	Cree que hubo comprensión con las enfermeras para ser atendido.					
14	El personal de admisión, lo trató con paciencia.					
15	Los trabajadores del centro integral de salud, demuestran solidaridad con los usuarios.					
Dimensión 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
16	La atención en admisión fue rápida y dinámica.					
17	Si Usted, quiso presentar algún reclamo o queja, contó con mecanismo para atenderlo y se dio cumplimiento.					
18	El personal de salud le ofrece ayuda para que reciba su atención médica.					
19	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio, fue corto.					
20	Cree Usted que le otorgan solución al reclamar un medicamento faltante en farmacia.					
Dimensión 5: ELEMENTOS TANGIBLES						
21	El centro integral de salud cuentan con una buena ventilación.					
22	La señalización del establecimiento es adecuada para orientar a los pacientes.					
23	Los pasadizos a los consultorios cuentan con mobiliario para su comodidad, en cuanto a la espera para ser atendido.					
24	En el consultorio donde fue atendido, contó con los equipos y materiales disponibles para su atención médica.					
25	El centro integral, cuenta con los servicios higiénicos limpios para los pacientes.					

Cuestionario 02

Estimados señores:

El recurrente, se encuentra realizando una encuesta para acceder a los datos acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022.

Mucho agradecería a cada uno, tomar un tiempo prudente, para responder las preguntas siguientes: **INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Responda con la mayor sinceridad: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

VARIABLE 1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensión 1: HUMANA		1	2	3	4	5
1	El personal de salud, le otorgó una esmerada atención.					
2	Los medicamentos recetados por el médico, es eficiente para su recuperación.					
3	Al ingresar al centro integral de salud, existe seguridad y respeto hacia su persona.					
4	El centro integral de salud, brinda un servicio efectivo para satisfacer sus necesidades.					
5	En comparación con otros SIS, este centro integral tiene buena imagen, en cuanto a la atención médica.					
Dimensión 2: TÉCNICA CIENTÍFICA						
6	La atención en admisión tuvo el apoyo del digitador para darle su cita.					
7	Debería el personal médico y enfermeros, estén mejor capacitados en salud integral.					
8	El tiempo de espera para ser atendido, se dio cumplimiento al procedimiento de su cita, es decir se respetó el horario.					
9	Al ingresar al centro integral de salud, fue orientado para que reconozca el consultorio donde lo atenderán.					
10	Existe efectividad con el medicamento recetado por el médico, para recuperar su salud.					
11	Hay eficiencia con el buen trato del personal de salud para ser atendido.					
12	Existen estrategias para el cambio de horario en cuanto a su atención.					
Dimensión 3: ENTORNO						
13	Durante la atención en el consultorio, se sintió cómodo en las instalaciones.					
14	Cree Usted que su bienestar de su salud al haber recibido los medicamentos, recuperará su estado de ánimo.					
15	La atención del usuario, debe ser más rápida y sin burocracias.					
16	El centro integral de salud, cuenta con una buena infraestructura para ser atendido.					
17	Los consultorios tienen buena iluminación para ser examinado por el médico.					
18	Los ambientes del centro integral de salud son adecuados para la atención.					
19	Los SSHH cuentan con una buena higiene, limpieza y libre de gérmenes.					
20	El centro integral de salud donde se atiende, cuenta con tecnología de sus equipos médicos.					
21	El centro integral de salud ante su seguridad personal en las instalaciones, cuenta con video vigilancia.					
22	Se siente Usted satisfecho con los resultados de sus análisis clínicos, analizados por el personal microbiólogo del centro integral de salud.					

ANEXO 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Los médicos demuestran capacidad para atenderlos.	X		X		X		
2	El personal de salud desempeña con éxito su labor.	X		X		X		
3	Las enfermeras realizan su trabajo con vocación de servicio.	X		X		X		
4	Tiene buen desempeño de capacidad el Jefe Médico del centro integral de salud.	X		X		X		
5	La atención médica recibida en el consultorio fue satisfactoria.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD							
6	El médico y/o enfermera que la atendió le inspiró confianza.	X		X		X		
7	Durante la atención en el consultorio, se respetó su privacidad.	X		X		X		
8	El personal sanitario, presenta el uso de protección de implementos de bioseguridad EPPS.	X		X		X		
9	El médico tiene disposición para atenderlo de manera adecuada.	X		X		X		
10	Usted siente el compromiso de que al ser atendido por el médico, mejorará su salud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA							
11	El médico que lo atendió, lo trató con amabilidad y respeto.	X		X		X		
12	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó, en cuanto a su cuidado de salud.	X		X		X		
13	Cree que hubo comprensión con las enfermeras para ser atendido.	X		X		X		
14	El personal de admisión, lo trató con paciencia.	X		X		X		
15	Los trabajadores del centro integral de salud, demuestran solidaridad con los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
16	La atención en admisión fue rápida y dinámica.	X		X		X		
17	Si Usted, quiso presentar algún reclamo o queja, contó con mecanismo para atenderlo y se dio cumplimiento.	X		X		X		

18	El personal de salud le ofrece ayuda para que reciba su atención médica.	X		X		X	
19	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio, fue corto.	X		X		X	
20	Cree Usted que le otorgan solución al reclamar un medicamento faltante en farmacia.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
21	El centro integral de salud cuentan con una buena ventilación.	X		X		X	
22	La señalización del establecimiento es adecuada para orientar a los pacientes.	X		X		X	
23	Los pasadizos a los consultorios cuentan con mobiliario para su comodidad, en cuanto a la espera para ser atendido.	X		X		X	
24	En el consultorio donde fue atendido, contó con los equipos y materiales disponibles para su atención médica.	X		X		X	
25	El centro integral, cuenta con los servicios higiénicos limpios para los pacientes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. LIVIA ROBALINO WILMA YECELA **DNI:** 00008910

Especialidad del validador: Doctor en Derecho

01 de Julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HUMANA							
1	El personal de salud, le otorgó una esmerada atención.	X		X		X		
2	Los medicamentos recetados por el médico, es eficiente para su recuperación.	X		X		X		
3	Al ingresar al centro integral de salud, existe seguridad y respeto hacia su persona.	X		X		X		
4	El centro integral de salud, brinda un servicio efectivo para satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
5	En comparación con otros SIS, este centro integral tiene buena imagen, en cuanto a la atención médica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: TÉCNICA CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención en admisión tuvo el apoyo del digitador para darle su cita.	X		X		X		
7	Debería el personal médico y enfermeros, estén mejor capacitados en salud integral.	X		X		X		
8	El tiempo de espera para ser atendido, se dio cumplimiento al procedimiento de su cita, es decir se respetó el horario.	X		X		X		
9	Al ingresar al centro integral de salud, fue orientado para que reconozca el consultorio donde lo atenderán.	X		X		X		
10	Existe efectividad con el medicamento recetado por el médico, para recuperar su salud.	X		X		X		
11	Hay eficiencia con el buen trato del personal de salud para ser atendido.	X		X		X		
12	Existen estrategias para el cambio de horario en cuanto a su atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Durante la atención en el consultorio, se sintió cómodo en las instalaciones.	X		X		X		
14	Cree Usted que su bienestar de su salud al haber recibido los medicamentos, recuperará su estado de ánimo.	X		X		X		
15	La atención del usuario, debe ser más rápida y sin burocracias.	X		X		X		
16	El centro integral de salud, cuenta con una buena infraestructura para ser atendido.	X		X		X		
17	Los consultorios tienen buena iluminación para ser examinado por el médico.	X		X		X		

18	Los ambientes del centro integral de salud son adecuados para la atención.	X		X		X	
19	Los SSHH cuentan con una buena higiene, limpieza y libre de gérmenes.	X		X		X	
20	El centro integral de salud donde se atiende, cuenta con tecnología de sus equipos médicos.	X		X		X	
21	El centro integral de salud ante su seguridad personal en las instalaciones, cuenta con video vigilancia.	X		X		X	
22	Se siente Usted satisfecho con los resultados de sus análisis clínicos, analizados por el personal microbiólogo del centro integral de salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. LIVIA ROBALINO WILMA YECELA **DNI:** 00008910

Especialidad del validador: Doctor en Derecho

01 de Julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Los médicos demuestran capacidad para atenderlos.	X		X		X		
2	El personal de salud desempeña con éxito su labor.	X		X		X		
3	Las enfermeras realizan su trabajo con vocación de servicio.	X		X		X		
4	Tiene buen desempeño de capacidad el Jefe Médico del centro integral de salud.	X		X		X		
5	La atención médica recibida en el consultorio fue satisffecha.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD								
6	El médico y/o enfermera que la atendió le inspiró confianza.	X		X		X		
7	Durante la atención en el consultorio, se respetó su privacidad.	X		X		X		
8	El personal sanitario, presenta el uso de protección de implementos de bioseguridad EPPS.	X		X		X		
9	El médico tiene disposición para atenderlo de manera adecuada.	X		X		X		
10	Usted siente el compromiso de que al ser atendido por el médico, mejorará su salud.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA								
11	El médico que lo atendió, lo trató con amabilidad y respeto.	X		X		X		
12	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó, en cuanto a su cuidado de salud.	X		X		X		
13	Cree que hubo comprensión con las enfermeras para ser atendido.	X		X		X		
14	El personal de admisión, lo trató con paciencia.	X		X		X		
15	Los trabajadores del centro integral de salud, demuestran solidaridad con los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
16	La atención en admisión fue rápida y dinámica.	X		X		X		
17	Si Usted, quiso presentar algún reclamo o queja, contó con mecanismo para atenderlo y se dio cumplimiento.	X		X		X		

18	El personal de salud le ofrece ayuda para que reciba su atención médica.	X		X		X	
19	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio, fue corto.	X		X		X	
20	Cree Usted que le otorgan solución al reclamar un medicamento faltante en farmacia.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
21	El centro integral de salud cuentan con una buena ventilación.	X		X		X	
22	La señalización del establecimiento es adecuada para orientar a los pacientes.	X		X		X	
23	Los pasadizos a los consultorios cuentan con mobiliario para su comodidad, en cuanto a la espera para ser atendido.	X		X		X	
24	En el consultorio donde fue atendido, contó con los equipos y materiales disponibles para su atención médica.	X		X		X	
25	El centro integral, cuenta con los servicios higiénicos limpios para los pacientes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. SUSANA AIDA RODRIGUEZ NUREÑA **DNI:** 17610094

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

01 de Julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Mg. SUSANA AIDA RODRÍGUEZ NUREÑA

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: HUMANA								
1	El personal de salud, le otorgó una esmerada atención.	X		X		X		
2	Los medicamentos recetados por el médico, es eficiente para su recuperación.	X		X		X		
3	Al ingresar al centro integral de salud, existe seguridad y respeto hacia su persona.	X		X		X		
4	El centro integral de salud, brinda un servicio efectivo para satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
5	En comparación con otros SIS, este centro integral tiene buena imagen, en cuanto a la atención médica.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: TÉCNICA CIENTÍFICA								
6	La atención en admisión tuvo el apoyo del digitador para darle su cita.	X		X		X		
7	Debería el personal médico y enfermeros, estén mejor capacitados en salud integral.	X		X		X		
8	El tiempo de espera para ser atendido, se dio cumplimiento al procedimiento de su cita, es decir se respetó el horario.	X		X		X		
9	Al ingresar al centro integral de salud, fue orientado para que reconozca el consultorio donde lo atenderán.	X		X		X		
10	Existe efectividad con el medicamento recetado por el médico, para recuperar su salud.	X		X		X		
11	Hay eficiencia con el buen trato del personal de salud para ser atendido.	X		X		X		
12	Existen estrategias para el cambio de horario en cuanto a su atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ENTORNO								
13	Durante la atención en el consultorio, se sintió cómodo en las instalaciones.	X		X		X		
14	Cree Usted que su bienestar de su salud al haber recibido los medicamentos, recuperará su estado de ánimo.	X		X		X		
15	La atención del usuario, debe ser más rápida y sin burocracias.	X		X		X		
16	El centro integral de salud, cuenta con una buena infraestructura para ser atendido.	X		X		X		
17	Los consultorios tienen buena iluminación para ser examinado por el médico.	X		X		X		

18	Los ambientes del centro integral de salud son adecuados para la atención.	X		X		X	
19	Los SSHH cuentan con una buena higiene, limpieza y libre de gérmenes.	X		X		X	
20	El centro integral de salud donde se atiende, cuenta con tecnología de sus equipos médicos.	X		X		X	
21	El centro integral de salud ante su seguridad personal en las instalaciones, cuenta con video vigilancia.	X		X		X	
22	Se siente Usted satisfecho con los resultados de sus análisis clínicos, analizados por el personal microbiólogo del centro integral de salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. SUSANA AIDA RODRIGUEZ NUREÑA **DNI:** 17610094

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

01 de Julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Mg. SUSANA AIDA RODRÍGUEZ NUREÑA

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Los médicos demuestran capacidad para atenderlos.	X		X		X		
2	El personal de salud desempeña con éxito su labor.	X		X		X		
3	Las enfermeras realizan su trabajo con vocación de servicio.	X		X		X		
4	Tiene buen desempeño de capacidad el Jefe Médico del centro integral de salud.	X		X		X		
5	La atención médica recibida en el consultorio fue satisffecha.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD							
6	El médico y/o enfermera que la atendió le inspiró confianza.	X		X		X		
7	Durante la atención en el consultorio, se respetó su privacidad.	X		X		X		
8	El personal sanitario, presenta el uso de protección de implementos de bioseguridad EPPS.	X		X		X		
9	El médico tiene disposición para atenderlo de manera adecuada.	X		X		X		
10	Usted siente el compromiso de que al ser atendido por el médico, mejorará su salud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA							
11	El médico que lo atendió, lo trató con amabilidad y respeto.	X		X		X		
12	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó, en cuanto a su cuidado de salud.	X		X		X		
13	Cree que hubo comprensión con las enfermeras para ser atendido.	X		X		X		
14	El personal de admisión, lo trató con paciencia.	X		X		X		
15	Los trabajadores del centro integral de salud, demuestran solidaridad con los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
16	La atención en admisión fue rápida y dinámica.	X		X		X		
17	Si Usted, quiso presentar algún reclamo o queja, contó con mecanismo para atenderlo y se dio cumplimiento.	X		X		X		
18	El personal de salud le ofrece ayuda para que reciba su atención médica.	X		X		X		
19	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio, fue corto.	X		X		X		

20	Cree Usted que le otorgan solución al reclamar un medicamento faltante en farmacia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
21	El centro integral de salud cuentan con una buena ventilación.	X		X		X		
22	La señalización del establecimiento es adecuada para orientar a los pacientes.	X		X		X		
23	Los pasadizos a los consultorios cuentan con mobiliario para su comodidad, en cuanto a la espera para ser atendido.	X		X		X		
24	En el consultorio donde fue atendido, contó con los equipos y materiales disponibles para su atención médica.	X		X		X		
25	El centro integral, cuenta con los servicios higiénicos limpios para los pacientes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JOSÈ ALEJANDRO FRIAS VÁSQUEZ **DNI:** 16714491

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

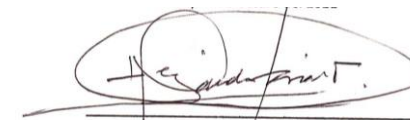
04 de Julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. JOSÈ ALEJANDRO FRIAS VÁSQUEZ

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: HUMANA								
1	El personal de salud, le otorgó una esmerada atención.	X		X		X		
2	Los medicamentos recetados por el médico, es eficiente para su recuperación.	X		X		X		
3	Al ingresar al centro integral de salud, existe seguridad y respeto hacia su persona.	X		X		X		
4	El centro integral de salud, brinda un servicio efectivo para satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
5	En comparación con otros SIS, este centro integral tiene buena imagen, en cuanto a la atención médica.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: TÉCNICA CIENTÍFICA								
6	La atención en admisión tuvo el apoyo del digitador para darle su cita.	X		X		X		
7	Debería el personal médico y enfermeros, estén mejor capacitados en salud integral.	X		X		X		
8	El tiempo de espera para ser atendido, se dio cumplimiento al procedimiento de su cita, es decir se respetó el horario.	X		X		X		
9	Al ingresar al centro integral de salud, fue orientado para que reconozca el consultorio donde lo atenderán.	X		X		X		
10	Existe efectividad con el medicamento recetado por el médico, para recuperar su salud.	X		X		X		
11	Hay eficiencia con el buen trato del personal de salud para ser atendido.	X		X		X		
12	Existen estrategias para el cambio de horario en cuanto a su atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ENTORNO								
13	Durante la atención en el consultorio, se sintió cómodo en las instalaciones.	X		X		X		
14	Cree Usted que su bienestar de su salud al haber recibido los medicamentos, recuperará su estado de ánimo.	X		X		X		
15	La atención del usuario, debe ser más rápida y sin burocracias.	X		X		X		
16	El centro integral de salud, cuenta con una buena infraestructura para ser atendido.	X		X		X		
17	Los consultorios tienen buena iluminación para ser examinado por el médico.	X		X		X		

18	Los ambientes del centro integral de salud son adecuados para la atención.	X		X		X	
19	Los SSHH cuentan con una buena higiene, limpieza y libre de gérmenes.	X		X		X	
20	El centro integral de salud donde se atiende, cuenta con tecnología de sus equipos médicos.	X		X		X	
21	El centro integral de salud ante su seguridad personal en las instalaciones, cuenta con video vigilancia.	X		X		X	
22	Se siente Usted satisfecho con los resultados de sus análisis clínicos, analizados por el personal microbiólogo del centro integral de salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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


Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JOSÉ ALEJANDRO FRIAS VÁSQUEZ **DNI:** 16714491

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

04 de Julio del 2022

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

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



Mg. JOSÉ ALEJANDRO FRIAS VÁSQUEZ

Firma del Experto Informante.

ANEXO 6: Alfa de Cronbach.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	146	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	146	100,0

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

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	146	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	146	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,895	25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,827	22

Resultado de la confiabilidad que mide las variables

All variables	Alfa de Cronbach	N° elementos	N° ítems
Calidad de servicio	,895	20	25
Satisfacción del usuario	,827	20	22

ANEXO 7: Carta de Autorización.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20163833094
Gerencia Regional de Salud – CENTRO DE SALUD TUMAN.P	
Nombre del Titular o Representante legal: Jefe del Centro de Salud Tután	
Nombres y Apellidos: Lic. Biol. Miguel Ángel Tamay Villalobos	DNI: 16705482

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tután, Chiclayo 2022.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos: CARLOS ALFREDO CABRALES LARA	DNI: 16717518

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tután, 02 de Agosto del 2022.

Firma:  
Miguel Ángel Tamay Villalobos
LIC. EN BIOLOGÍA - MICROBIOLOGÍA-PARASITOLOGÍA
C. R. P. 4759

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 8: Base de Datos.

CALIDAD DE SERVICIO

	Fiabilidad					Seguridad					Empatia					Capacidad respuesta					Elementos tangibles					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	
2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	5	
3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3	1	3	2	3	4	1	1	4	3	
4	3	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	4	5	4	1	4	1	3	
5	1	1	3	2	2	3	1	1	3	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	1	3	1	3	3	4	
6	1	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
7	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	4	4	
8	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	3	1	1	1	2	4	1	4	1	2	3	1	3	1	2	
9	2	2	1	2	3	3	4	3	4	4	2	2	1	1	3	2	2	1	5	5	1	1	1	1	3	
10	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	
11	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	4	
12	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	1	2	1	1	3	1	1	1	5	5	2	1	1	1	1	
13	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3	
14	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	
15	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	
16	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	4	
17	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	2	2	4	
18	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
19	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3	1
20	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	3	1	1	3	3	1	
21	1	2	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	
22	2	1	1	2	3	2	1	1	1	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	
23	1	1	1	2	3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	
24	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	
25	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	
26	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	
27	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	
28	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	
29	1	1	1	2	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	
30	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	
31	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	1	3	1	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	3	
32	1	1	2	2	1	1	1	2	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	
33	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	
34	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	
35	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	

36	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	1	1	3
37	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1
38	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
39	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
40	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1
41	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2
42	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2
43	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2
44	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	1
45	2	2	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
46	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
47	2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	3	1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3
48	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3
49	2	1	1	2	1	1	1	1	2	4	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3
50	2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	2	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
51	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3
52	2	1	3	1	1	1	1	1	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3
53	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1
54	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2
55	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
56	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2
57	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
58	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2
59	3	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	3	3	3	2
60	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2
61	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
62	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1
63	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
64	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
65	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2
66	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
67	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3
68	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2
69	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
70	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1
71	2	1	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1	1	1	4	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2
72	2	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
73	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
74	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	3
75	1	2	2	2	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3
76	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3
77	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2
78	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2

79	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1		
80	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
81	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
82	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
83	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	
84	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	
85	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	
86	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	
87	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	
88	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
89	2	1	1	3	4	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	4	
90	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	4	
91	3	3	1	3	4	3	1	1	1	4	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
92	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	
93	3	1	2	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	
94	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	
95	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	
96	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	
97	2	1	1	1	4	3	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	
98	2	3	4	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	
99	2	1	2	2	4	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3		
100	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
101	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2
102	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
103	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
104	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
105	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
106	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
107	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	
108	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	
109	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
110	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	
111	2	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2
112	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
113	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	
114	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	
115	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	3	
116	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	
117	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	
119	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	
120	2	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	
121	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	

122	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
123	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
124	2	1	1	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
125	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	4
126	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2
127	2	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	3	1	2
128	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
129	1	1	2	2	1	3	1	1	3	3	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
130	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2
131	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	4	2	5	5	1	2	1	3	2
132	1	2	4	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	2	1
133	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
134	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3
135	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	4	1	1	2	1	3	2	1	1	3
136	2	3	3	1	3	1	3	3	4	2	2	1	1	2	2	4	1	4	2	4	4	1	4	1	2
137	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	1	3	1	4	4	3	1	4	4	4	4
138	1	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	3	1	1	2	3	3
139	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	2	1	4	3	1	1	1	1	4
140	2	4	4	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2
141	3	3	4	2	4	2	4	2	2	4	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
142	3	4	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	4	1	4	1	4	1	3	3	4
143	2	1	4	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	4	2	3	3	1	4	2	4	1	2	2
144	1	2	1	4	4	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	4	4	1	4	4	4
145	3	3	1	2	3	3	3	3	2	4	1	2	2	2	1	3	3	3	1	2	3	1	3	1	4
146	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	4	5	2	4	2	4	4

38	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	4	3	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	3	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	3	1	3	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	2	2	2	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	3	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	3	3	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	2	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	2	2	2	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	2	2	2	3	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	2	3	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	2	2	1	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	2	3	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3		

81	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	2	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4
89	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	2	2	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	3	3	3	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	1	1	2	1	1	1	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1
100	2	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
102	1	1	2	3	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1
103	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
104	3	3	1	1	3	1	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	4	4	4
105	2	3	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	2	2	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	3	3	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	3	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	3	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	4	4	4	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	1	4	3	3
113	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	2	1	3	4	4	3	3	2	2	3	3
115	1	1	1	1	1	1	4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4
116	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4
118	1	2	3	3	3	1	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4
119	1	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1
120	2	3	2	3	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1
121	1	3	3	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
122	1	1	1	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3
123	1	3	3	3	3	1	4	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2

124	2	2	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
125	1	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
126	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	4	4	4	1	1
127	1	2	3	3	3	1	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3
128	1	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
129	1	3	3	3	3	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
130	3	1	3	3	1	2	4	1	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
131	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	2	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
133	1	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	4	4
135	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	2	2	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4
138	1	3	1	3	1	3	4	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	4	4	4
139	1	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
140	3	3	1	3	1	3	4	3	1	3	1	3	1	3	3	1	4	4	4	1	1	4	4
141	1	1	3	3	3	1	4	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1
142	3	3	3	3	1	2	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4
143	3	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4
144	1	3	3	3	3	1	4	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
145	4	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	2	4	1	4	4	4	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERNARDO SANTIAGO MADELAINE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud SIS Tumán, Chiclayo 2022", cuyo autor es CABRALES LARA CARLOS ALFREDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 29 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERNARDO SANTIAGO MADELAINE DNI: 07116676 ORCID 0000-0002-6745-2138	Firmado digitalmente por: MBERNARDOS el 17-08- 2022 20:00:58

Código documento Trilce: TRI - 0379348