



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de
Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022

AUTOR:

Rojas Tuanama, Jhon Willer (orcid.org/0000-0003-3520-5391)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por su apoyo y sus buenos deseos, gracias a ellos he logrado convertirme en lo que soy.

Jhon Willer

Agradecimiento

También a mis padres que me han brindado su apoyo durante mi proceso y desarrollo profesional.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	35
3.1. Tipo y diseño de investigación	35
3.2. Variables y operacionalización.....	35
3.3. Población, muestra y muestreo.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5. Procedimientos	40
3.6. Métodos de análisis de datos.....	41
3.7. Aspectos éticos	41
IV.RESULTADOS	42
V.DISCUSIÓN	47
VI.CONCLUSIONES	52
VII.RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas -2022.....	42
Tabla 2.	Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.....	42
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	43
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la oferta de servicios de Salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.....	44
Tabla 5.	Relación entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022....	45

Índice de figura

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario.....	45
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 279 usuarios y la muestra fue de 162. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de oferta de servicios de salud, fue regular en 51 %, malo en 35 % y bueno en 14 %; la satisfacción del usuario, fue indiferente en 69 %, satisfecho en 22 % e insatisfecho en 9 %. Concluyendo que, existe relación significativa entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,965 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.12 % la oferta de servicios de salud influye en la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Servicios, satisfacción, usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the supply of health services and user satisfaction at the I-3 Natividad Health Center, Yurimaguas - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design. whose population was 279 users and the sample was 162. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of supply of health services was regular in 51%, bad in 35% and good in 14%; user satisfaction was indifferent in 69%, satisfied in 22% and dissatisfied in 9%. Concluding that there is a significant relationship between the supply of health services and user satisfaction in the I-3 Natividad Health Center, Yurimaguas - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.965 (positive correlation very high) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 93.12% of the offer of health services influences user satisfaction.

Keywords: services, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los autores Islas et al. (2020) dicen que los países como Ecuador y Colombia, presentan deficiencias y precariedad en su sistema nacional de salud, debido poca inversión pública por parte del Estado en el sector salud, en comparación con los demás Estados de América del sur. La OMS recomienda a todos los Estados a realizar un gasto público mínimo del 6% del PBI para que la atención de las necesidades básicas de salud esté garantizada. La reprogramación de citas, el fallecimiento de los pacientes por falta de atención médica de las instituciones públicas de salud, la falta de equipamiento tecnificado y poco personal capacitado, y la escasez de medicamentos a provocado que los usuarios de servicios de salud optan por seguros privados.

Por otro lado, a nivel Latinoamericano, la deficiencia se genera que tengan pocos recursos lo cual ocasiona que la oferta está limitada, la institución tenga la capacidad suficiente. (Grimaldo, 2019).

En el Perú, la salud pública hoy en día presenta deficiencias en cuanto a la atención brindada a la salud, acuerdo a la información presentada por el Diario Gestión (2016) los reclamos de los usuarios hacia las instituciones públicas de salud cada año va en aumento, debido a la insatisfacción por los servicios que brinda la institución. El 77.7% de quejas son generados centros de salud estatales como es del Minsa, las causas son, la atención médica no oportuna, poco personal necesidades en la salud, lo cual esto genera que los usuarios estén insatisfechos, los usuarios acudan clínicas privadas para satisfacer sus necesidades de salud, las personas que tienen poca disponibilidad de recursos económicos son los más afectados frente a esta problemática.

En lo concerniente a la problemática a nivel local, en cuanto al Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas, fue posible observar problemas relacionados a la insatisfacción que presentan los usuarios por parte de la calidad de servicio brindada desde la entidad, dentro de los cuales se conoció que la gran parte de la insatisfacción de inconformidad por parte de los usuarios, está relacionado por la prestación de una mala calidad de

atención ofrecida por el personal, los cuales no presentan las habilidades y competencias necesarias para realizar una atención eficiente que permita captar las necesidades de los pacientes y brindar la solución de respectivas; asimismo, otra de las deficiencias observadas es la falta de profesionales para la atención de las demandas de salud dentro de su jurisdicción, esto debido al incremento de casos, lo cual provoca demoras en la atención respectiva, al mismo tiempo, se evidenció deficiencias para realizar la entrega oportuna y la falta de medicamentos respectivos como parte del tratamiento designado por lo que el usuario tiene que esperar un tiempo prolongado para poder retornar a su domicilio; todo ello fue reafirmado al conocer la presencia de una alta cantidad de reclamos realizados por parte de los usuarios hacia la entidad manifestándose en conformidad con la calidad de servicio brindado, el cual no se ajusta a las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.

A continuación, se da a conocer la formulación del problema, se tiene como **problema general:** ¿Cuál es la relación entre oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas 2022? Y como **problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 ¿Natividad, Yurimaguas - 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 ¿Natividad, Yurimaguas - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 ¿Natividad, Yurimaguas - 2022?

En lo concerniente a la justificación del presente estudio, se detalló las siguientes: **Conveniencia:** el presente estudio fue conveniente debido a que fue posible la realización de actividades que permitió la mejora de la problemática actual respecto al objeto de estudio abordado, de modo que se realizó una medición eficiente y establecer las estrategias necesarias para su mejoramiento. **Relevancia social:** teniendo en cuenta que el presente estudio presenta la información importante que permitió realizar respectiva prestación de salud de la población, cual no solamente permitió mejorar su nivel de satisfacción, sino que además ayudó en la atención

oportuna. **Valor teórico:** hizo posible la integración de información relevante que ayudó a mejorar el conocimiento sobre estas variables como parte de elementos importantes para mejorar la entrega hacia el público, al mismo tiempo permitió conocer los diferentes aspectos y fenómeno relacionados a las variables. **Implicancia práctica:** contribuyó al mejoramiento de la información científica relacionada estas variables, con lo cual el personal de salud accedió a resultados coherentes que incrementaron su conocimiento para tener en cuenta la importancia de salud mediante cumplimiento a establecidos para propiciar la satisfacción de los usuarios. **Utilidad metodológica:** está justificado, los cuales conto con acreditación necesaria para ser aplicados, de modo que es posible utilizarlos para futuras investigaciones orientadas a la recopilación de datos sobre el mismo tema.

De acuerdo con la problemática planteada se formuló los siguientes objetivos, **Objetivo general:** Determinar la relación entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022; y como **objetivos específicos:** Identificar el nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022. Establecer la relación entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Finalmente se presentó las hipótesis, teniendo como **hipótesis general** **Hi:** Existe relación significativa entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022; y como **hipótesis específicas:** H1: El nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022, es bueno. H2: El nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022, es indiferente. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas – 2022

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se respalda en antecedentes encontrados **a nivel internacional** como, Rodríguez et al. (2019). Tipo básica, diseño no experimental la población y muestra fue el acervo documentario, la técnica análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental, concluyo que: Mediante el análisis realizado al sistema del sector salud, permite encontrar las deficiencias del mismo, tales como la falta de personal médico especializado, equipos obsoletos, mala gestión de almacén de fármacos y materiales, todo esto ocasiona prevalencia de enfermedades y fallecimiento de los pacientes por falta de atención medica generando insatisfacciones en los pacientes. Asimismo, las quejas y denuncias no son atendidas de manera oportuna lo que ocasiona que acudan otras instancias superiores para que las denuncias sean evaluadas y se determine los responsables.

Asimismo, se consideró a Pedraja (2019). Tipo exploratoria y descriptiva, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 30 colaboradores de la red de salud, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario, Concluyó que: Su desarrollo es muy importante tanto a nivel nacional e internación, el área de la salud siempre se ha visto la falta de profesionales por lo cual todos, los gobiernos implementan políticas de salud con la finalidad de que los hospitales públicos y clínicas privadas ofrezcan servicios de calidad. asimismo, los usuarios cada vez más exigen calidad en los servicios, lo cual implica un desafío para que los recursos disponibles estén encaminados.

En tanto Suárez, et al. (2018). Tipo descriptivo de corte transversal, con diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 480 usuarios pertenecientes a 32 consultorios médicos, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario, concluyó que: la atención recibida consultorios médicos no satisface, debido a existencia demora y reprogramación constante de las citas médicas de los usuarios, lo cual la atención no es oportuna. la OMS recomienda a cada país a aumentar inversión pública, mejorar o reformar el sistema de salud para que las

instituciones que ofrecen atención médica de primer nivel, tengan más capacidad resolutoria para que las enfermedades sumamente complejas sean atendidas con eficacia y eficiencia, y por ende estar a la altura de los resultados que esperan los usuarios.

Se citaron a Colchero et al (2020). Se desarrolló un tipo de investigación básico, con diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 112 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario, concluyeron que, se ha determinado una reducción del brindado los servicio salud por parte de la entidad, esto debido a que la documentación analizada permitió conocer una gran cantidad de quejas presentadas por parte del público por la mala calidad de atención brindada y los prolongados tiempos de espera para recibir una atención, por lo tanto se determine que es necesario el mejoramiento de la gestión administrativa interna que conlleve a la prestación de servicios de calidad eficientes capa de satisfacer a los usuarios dentro de la jurisdicción, de modo que se pueda prever estas necesidades y agenciarse de los recursos necesarios en cuanto a la cantidad de personal y la disponibilidad de medicamentos para poder realizar una atención oportuna y eficiente, con lo cual además, las personas de escasos recursos económicos puedan acceder a estos servicios sin ningún tipo de limitaciones que afecten la atención correspondiente.

Así mismo se citaron a Huffman y Van (2020). Se desarrolló un tipo de investigación científico, con diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 85 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario, concluyó que, el desarrollo y gestión para la contratación personal médico designadas de salud, representa una gran oportunidad para los usuarios, además representa una oportunidad para que los pacientes puedan tener una recuperación exitosa gracias a la atención oportuna y especializada extendida por la entidad; imprescindible hospitales y centros médicos de salud, tomar decisiones más adecuadas que permitan potenciar estas capacidades dentro de las instalaciones hospitalarias para brindar satisfacción.

A nivel nacional, se inició considerando a Febres & Mercedo (2020). Tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, diseño no experimental, la población y muestra fue de 292 paciente, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario, Concluyó que: El nivel satisfacción producido al usuario servicios médicos, este ligado del servicio. Asimismo, 60.30% del total de la muestra mencionaron que están satisfecho referente a la calidad de atención brindada por el hospital Daniel Alcides Carrión, lo cual implica que existe aún deficiencia en dicha institución, la salud debe ser mejorado constantemente por lo cual es importante que la parte directiva de la institución tenga la voluntad de tomar decisiones en bien de la institución.

De igual manera se consideró a Montalvo et al. (2020). Tipo básica, diseño no experimental la población y muestra fue el acervo documentario, la técnica análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental, concluyo que: que el 45.4% de los usuarios de servicios de salud parcialmente en un elemento fundamental porque es la imagen de la institución ante la población, por lo cual la institución tiene el gran desafío, de mejorar sus procesos y el desarrollo de actividades medicas estén encaminadas a buscar mejores resultados frente a los esperados, además se debe promover un culta de mejora constante y desarrollar un programa de sensibilización para que todo el personal comprenda para que fue constituida la institución y cuál es su finalidad y que resultados se esperan; asimismo los autores lograron determinar la presencia de una relación media justificada por un Valor igual a 0. 590 mediante el cual se precisa que el mejoramiento, permitirá incrementar.

Así también citó a Azañedo, et al. (2019). Tipo básico, con diseño no experimental, la población y muestra fue a 4874 adultos mayores, la técnica de estudio fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, concluyó que, dan cuenta de sólo el 24.9% de los usuarios encuestados, utiliza los servicios de salud en el transcurso de los seis meses antes de formar parte de la ENDES 2018, el cual ayudó a determinar la existencia de una reducción igual a 0.1% a diferencia del 25% obtenido durante el año 2014;

asimismo, es el servicio de salud oral, este descuidado debido a que las políticas de salud implementadas por los gobiernos nacionales no generan un cambio positivo de mejora de este servicio, por lo es importante que los recurso de que dispone las instituciones hospitalarias este direcciona a una mejora integral de todo los servicios hospitales, tales uno de ello es el servicio de salud bucal, para que las necesidades de salud bucal sean atendidas con eficacia y eficiencia.

Así también se citó a Hernández et al (2019). Desarrollo un desarrollo de tipo básico, con diseño no experimental, la población y muestra fue de 232 personas, la técnica de estudio fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, concluyó que, existen diferentes factores que permiten la aparición de enfermedades en las poblaciones, la presente investigación logró determinar que las aglomeraciones poblacionales son una de las causas más relevantes para la aparición y propagación de enfermedades crónicas; por lo tanto, como parte del entregados por parte públicas, se debe integrar procedimientos orientados a la capacitación y sensibilización de las personas sobre los hábitos de limpieza y las condiciones necesarias para preservar la salud de las personas, sobre todo en aquellas locaciones a rurales donde la presencia del estado y las autoridades de salud son casi nulas.

Se citaron a Robles et al (2019). Desarrollaron un tipo de investigación básico, con diseño no experimental, la población y muestra fue a 314 usuarios, la técnica de estudio fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, concluyó que, después de abordar el procesamiento estadístico correspondiente al información recopilada, se determinó un alto insatisfacción respecto a la salud entregado parte de la entidad, dentro los cuales se resalta que el 55.1% se encuentra insatisfecho en cuanto a la calidad de atención prestada; asimismo, el 33.6% menciona que su insatisfacción se encuentra relacionada con las deficiencias de la entidad para contar con personal calificado que permita atender sus necesidades de salud de manera eficiente; asimismo se encontró que el 11.3% de encuestados sostiene que se encuentra insatisfechos por la falta de

recursos tecnológicos y medicamentos para brindar una atención oportuna a los pacientes.

En el **ámbito local** se citó a García (2021). Tipo básico, con diseño no experimental, la población y muestra fue a 30 trabajadores del Hospital II-2 Ministerio de Salud, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario, concluyó que: el análisis estadístico arrojó nivel significativo de correlación positivo investigadas, están sustentadas en el coeficiente de correlación Pearson, el cual obtuvo un valor igual a 0.848 el mismo que permitió establecer que la gestión administrativa incide de manera positiva sobre la calidad de los servicios otorgados a los pacientes; asimismo, la adecuada gestión administrativa contribuye a que el área de enfermería tenga un personal competente para que desarrolle las funciones encomendadas de forma eficiente por ende se brinde servicios de calidad; direcciona y promueve una cultura de trabajo en equipo; suministra equipamiento tecnificado; implementos sanitarios para el personal, etc., todo aquello que contribuye a que todas las áreas funcionen con normalidad, el área de enfermería cuida de los pacientes, suministrando los medicamentos, lo cual el personal de enfermería debe atender con amabilidad y respeto para que el paciente este cómodo durante su permanencia en los establecimientos.

También se citó a Nole (2018). Tipo no experimental, con un diseño de estudio correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 80 mujeres del servicio de Gineco-obstetricia, la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que: determinó aplicación y principios éticos por parte del personal del área de gineco en la entidad investigada, se encuentra dentro de un nivel regular, dentro del cual se conoció que el 78% de la satisfacción presente en los usuarios, depende de la utilización de los principios éticos por parte del personal de atención; además se logró determinar pacientes 43.75%; asimismo, la poca aplicación de los principios éticos durante el desarrollo de sus labores por parte del personal del área de ginecología y obstetricia, genera una insatisfacción, debido a que no se da el mismo trato a todos los usuarios, hay poca responsabilidad durante la prestación del servicio y falta de vocación de servicio. El talento

humano requiere ser capacitado y sensibilizado para atención de hospitalarios y también el desempeño laboral.

Finalmente se citó a Gaviria (2021). Tipo básica, de diseño no experimental, cuantitativa, descriptiva, correlacional transversal, la población y muestra estuvo representada por un total de 50 gestantes, la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos cuestionarios, concluyó que: teniendo cuenta que el coeficiente de Pearson arrojó un Valor igual a 0.908, determinó abordadas del estudio nivel positivo muy elevado, es preciso afirmar que la satisfacción de los usuarios se encuentra influenciada, se logró determinar que el recurso humano capacitado especializado, responsable y con vocación de servicio medicas operativas direccionados a mejorar los hospitalarios. El servicio es la imagen de la gestión institucional; contribuye a aumentar credibilidad la institución frente a la población, lo cual implica que se promueva constantemente una cultura de mejora de los servicios hospitalarios.

En cuanto a la primera variable **Oferta de servicios de salud**, según Gonzáles & Ortega (2010) implica que los recursos disponibles dentro del establecimiento de salud sean direccionados a satisfacer de forma eficiente y eficaz, y que la credibilidad institución sea alta frente al percepción de los usuarios. Para los autores Gonzáles & Ortega (2010) implementadas, permiten que establecimientos de salud logren buen servicio a la población salvaguardar la salud ciudadanos, asimismo, una buena gestión, permite que los procesos mejores, brindando respaldo y fiabilidad a las organizaciones que ejerzan este rubro.

Bajo el criterio de Reyes et al. (2019) de los niveles de atención medica implica que los establecimientos sean categorizados por niveles. Debe ajustar la función al nivel atención del establecimiento para garantizar la eficacia y eficiencia en tratamiento de enfermedades de poca complejidad, complejidad intermedia y alta complejidad. Según los autores Reyes et al. (2019), las categorizaciones que reciben los establecimientos que prestan atención. El desenvolvimiento laboral de establecimientos es enfocado en

la satisfacción y tratar enfermedades complejas y otras de baja complejidad, con total eficiencia.

Asimismo, quiere decir Reyes et al. (2019) menciona la oferta de servicios de salud la disponibilidad de materiales, económicos y recursos humanos la empresa para atender la demanda de una determinada población, por ello refleja los esfuerzos del personal que realizan para enfrentar los problemas de salud de una población y está vinculada en su dimensión y características con el grado de desarrollo alcanzado, la producción de servicios de salud debe tener programas para el bienestar y satisfacción del pueblo.

Para Del Carmen (2019) Conformada la institución tales como, infraestructura, equipos tecnológicos, medicamentos, insumos, etc, que cumplen con las necesidades de salud con la ciudadanía. Acuerdo a, Del Carmen (2019), existen factores importantes que intervienen , dentro ellos tenemos: infraestructura, establecimientos deben contar con infraestructura segura y adecuada para garantizar la integridad del ciudadano, asimismo, estos establecimientos deben tratar de implementar tecnologías avanzadas que permitan el tratamiento adecuada de las enfermedades, por último, los medicamentos e insumos que se lleguen a adquirir deben cumplir con los estándares de calidad, ya que se trata de salud.

Por siguiente, quiere decir Carmen (2019) sostiene la oferta de servicios de salud el análisis de la producción de los establecimientos es por tipo de programa de salud, institución de salud, funciones de producción e insumos requeridos para satisfacer la demanda de salud, como así también el análisis económico de la respuesta social organizada para proveer de servicios de salud, los establecimientos tienen que estar en una buena condición y buen clima laboral así el personal cumpla con las funciones y responsabilidades que tiene los establecimiento de salud.

Por su parte, Guerrero et al. (2014) entienden a la oferta de salud como un conjunto de suministros o servicios que el ofertante está dispuesto a vender a un determinado precio. Estos servicios médicos pueden ser adquiridos de manera gratuita. Según los autores, Guerrero et al. (2014), los servicios de salud se ejecutan de dos maneras, mediante establecimientos privados o estatales, en el primer caso se realiza a través de una transacción monetaria, mientras tanto, en el estatal, esto se realiza de manera gratuita, en ambos casos el objetivo, debe estar basado brindar calidad y atención.

Mientras Reyes et al. (2019), detalla que, la oferta es uno de los factores que opone la economía, pero en ofertas de salud nos referimos a la oportunidad de presentar mejores propuestas de brindar una atención a los pacientes de manera que no ellos lo esperan, lo cual está basado en brindar mejores precios, con el mismo beneficio, de ofertar productos en un solo bloque a un mismo precio, de los chequeos y medicina general existente, lo cual es parte de una estrategia que establecen, de poder contar con un expediente que brindan mejores opciones y oportunidades de ser atendidos. Por otro lado los autores Guerrero et al. (2014), determinaron que, está busca satisfacción del paciente de darle la oportunidad de poder atenderse de manera adecuada con los servicios que establece o brinda el sector salud, con un mismo beneficio, ya que a estos sectores acuden las personas de baja estándar económica, por lo que también requieren ser bien atendidos y darles la oportunidad de poder hacerse los chequeos con un solo precio sugerido, lo cual puedan admitir de que están recibiendo una buena atención de poder asegurar su estado de salud.

Así mismo Del Carmen (2019) Confirmó que es parte poder contar con disponibilidad las diferentes opciones de atenderse en un solo centro de salud, de tener la implementación adecuada y contar con diferentes servicios más solicitados que ocurren en su zona, es parte también de ofertar la seguridad y protección de salud sin necesidad de ir muy lejos para una posible relación respuesta sobre su situación. Entonces el autor Paredes (2020), detalla que la oferta de los servicios del sector público es poder contar con los servicios necesarios según las necesidades del paciente, donde tengan una respuesta rápida sobre cualquier síntoma o

enfermedad, lo cual afirma tener una seguridad y confianza de su centro de salud más cercano que existe; y mucho más si se trata de personas de bajos recursos lo cual acuden a un centro de salud más cercano para poder ser atendido.

De igual manera Neciosup et al. (2014) reafirmaron que, es poder contar con una buena infraestructura, lo cual dé identificar un mejor servicio, donde se permita ser atendido con médicos especialistas de confiar la seguridad de su salud. Al mismo tiempo los autores Santos et al. (2012), describen a la salud ofrece una oportunidad de servicio accesible, de recepcionar una atención con los mismos beneficios que ofrecen los demás servicios de salud o mucho mejor, de dar la oportunidad de ser atendidos de una manera cómoda y adecuada, con la confianza de que respalda que su salud está cuidado y protegido por especialistas, donde con un sólo pago puede disfrutar de muchas revisiones básicas para mantener el cuidado de su salud.

Siguiendo con los autores Fajardo et al. (2015), dieron a contemplar que, es dar a mostrar debe contar un centro de salud con las herramientas necesarias para poder brindar un mejor servicio básico, que se pueda encontrar en un centro de salud, con los profesionales indicados y especializados para su atención y estar activo a las consultas del paciente, de lo más necesario y oportuno. De la manera similar el autor Molina (2018), describió que es dar oportunidad que los pacientes se merezcan tener la misma atención que un centro de salud más amplio, que la posta médica que tienen a lado, también responda por ellos de la manera previa de ser atendidos para su consulta, con una posible respuesta, con médicos especialistas, y así dar el proceso para una nueva atención y ser trasladado a un centro de salud más grande si es lo necesario, lo importante es brindarle la mejor atención y se sienta satisfecho; y esto también determina el tipo de organización que se está desarrollando para mantener un orden jerárquico y dirigir a que se cumplan las obligaciones y esté al tanto de lo que falta instalar o cambiar, con lo referentes a los recursos materiales.

Por otra parte, estos autores, Fajardo et al. (2015), dieron a entender que, Oferta de Servicios de salud también nos referimos de poder contar con los servicios básicos para responder ante posibles síntomas o pequeños dolores que puede sentir un paciente de manera inmediata, de brindarles seguridad y estar atentos a su proceso de recuperación. Además Islas et al. (2020), difirieron que, la oferta de salud es poder contar con lo suficiente y necesario de recursos para poder atender una determinada población, como médicos especialistas, habitaciones donde se puedan recibir a los pacientes, los materiales necesarios que debe de contar un centro de salud y entre otros, de eso también nos referimos poder ofertar el servicio, de que cuente con una implementación necesaria, por su mayor demanda que tiene, de siempre estar disponible ante cualquier caso, de responder de inmediato, para no hacer esperar la vida de un paciente que puede estar en riesgo, que deben estar preparados ante cualquier consecuencia y emergencia que siempre ocurre en un centro de salud.

De la manera similar afirmaron los autores Malpartida et al (2021) que, es poder conseguir que cuente con la implementación necesaria de recursos materiales, médicos, financieros, para poder responder a una determinada población, así mismo que los servicios estén disponibles, donde se tenga que atender a un paciente con medicina necesaria, ante cualquier consulta o síntomas que tenga que tomar para su recuperación. Sin embargo el autor Salas (2021) designó que el servicio de salud en muchos centros de salud como las postas médicas están abandonadas por el gobierno o ministro de salud, de no tener una implementación necesaria para atender una previa consulta, ni con especialistas cuentan, donde no hay un manejo de gestión responsable de poder dirigir y controlar las actividades, por lo que surge la aglomeración de quejas, de la sociedad que no pueden ser atendidos, por lo que tienen que trasladarse a un centro de salud más grande, donde se toma otro proceso para ser atendido.

Por otro lado, Neciosup et al. (2014) aclaran que la demanda por servicios de salud es el conjunto de atención médica, solicitada por la ciudadanía; la calidad de la atención dentro de los establecimientos hospitalarios es el

factor fundamental que los usuarios tienen en consideración, por lo tanto, las personas eligen a que establecimiento ir a adquirir un servicio de salud. las instituciones privadas que ofrecen servicios de salud en comparación con los hospitales públicos, son los que más tienen mejor implementado sus materiales y equipos médicos, etc, por ende, ofrecen mejores servicios médicos. Para el autor, Neciosup et al. (2014), que la diferencia de los servicios de salud estatal y privada, es abismal, ya que en sector estatal existe mucha burocracia y demora en los procesos, además de esto, generalmente no existe presupuesto destinado para realizar mantenimiento de las máquinas especializadas o la implementación de tecnologías que permitan brindar un eficiente servicio, sin embargo, en el sector privado los establecimientos se encuentran mejor implementados, utilizando tecnologías que garanticen un mejor tratamiento de enfermedades.

En esa línea, Santos et al. (2012) mencionan que, son determinadas cantidades de usuarios que requieren servicios de salud. Asimismo, se puede determinar de otra forma mediante la demanda. La determinación demanda salud es muy compleja lo que ocasiona que los precios no sean los adecuados y complica la salud. Acuerdo autores, Santos et al. (2012), muchas veces es complicado, generalmente acceder al mejor servicio implica pagar costos elevados. La crisis económica que atraviesan los países cada cierto tiempo influye en los costos de los medicamentos, lo cual afecta directamente a la ciudadanía, eso con referencia al casi siempre servicio salud es precario, existe demasiada burocracia al momento de tratar emergencias.

En cuanto a las modalidades de Ministerio de Salud (2002) resalta: Oferta Fija. Consiste en que los recursos materiales, equipos, insumos y recursos humanos están orientados a la prestación de servicios salud dentro de un establecimiento. Oferta Móvil. Consiste en que los recursos materiales, equipos, insumos y recursos humanos necesarios son trasladados a un lugar distinto del establecimiento ejemplo, prestación de servicio al domicilio del paciente u otros lugares. Para el Ministerio de salud (2002), existen dos modalidades prestación de servicios: Oferta fija: se refiere a los

hospitales, centros de salud y clínicas, en donde que los equipos e insumos se encuentran en un determinado lugar, y tenemos la otra modalidad: Oferta móvil, hace al movimiento de equipos, insumos y personal médico al lugar que requiera la emergencia, puede ser visitas a domicilio o visitas a otros lugares fuera de los establecimientos determinados.

Desde otra mirada, Paredes (2020) indica que los tipos de oferta en el sector salud son: Oferta real. consiste en la entrega de un bien o servicio, independientemente de la calidad de la prestación del mismo o las existentes necesidades de salud de la ciudadanía. Oferta competitiva. Los ofertantes del mismo servicio se encuentran en competencia en lo cual se diferencian por la calidad y precio de sus servicios. Oferta oligopólica. Consiste en que el mercado está controlado por varios ofertantes del servicio, lo cual ellos determinan el precio y la oferta. Oferta monopólica. Consiste en que el mercado está dominado por un solo ofertante del servicio, este prestador impone la cantidad, calidad y precio. Un monopolio no es precisamente un prestador único. Para el autor Paredes (2020), la definen, existen tipos oferta, y estos se desarrollan de acuerdo al lugar en la que se ejecuta el servicio, por ejemplo en los lugares rurales se tiene la oferta real, donde el servicio que se brinda no necesariamente está en función a satisfacer las necesidades y tampoco toman en cuenta la calidad del servicio que brindan, generalmente esto pasa con los establecimientos estatales, por otro lado se tiene la oferta competitiva, donde que los establecimientos tratan de diferenciarse y mejorar los servicios de salud que ofertan, asimismo, tenemos a la oferta oligopólica, y por último se tiene la oferta monopólica, es la existencia de un solo establecimiento prestador de servicio, quien es el único que puede fijar los precios y determinar la calidad de servicio que desea ofertar.

A vista de Fajardo et al. (2015) para que la oferta del servicio este en crecimiento, la demanda de servicios debe ser satisfechos de acuerdo a los criterios cuantitativos y cualitativos. Por lo tanto, los establecimientos de salud deben estar en constante mejora de sus sistemas de salud a nivel gerencial y operativo. A nivel gerencial, los recursos de la institución deben

estar direccionados a satisfacer las necesidades de salud bajo los criterios de calidad. A nivel operativo consiste en que debe ser para que la atención de calidad al usuario esté garantizada. Pueden ser atendidas entidades y organismos del sector privado o público. Por otro lado, el estado debe promover un sistema coordinado de salud y servicios públicos de salud. De acuerdo a los autores, Fajardo et al. (2015) los establecimientos de salud, deben de buscar la mejora continua, en el aspecto gerencial, para garantizar que los recursos destinados lleguen a distribuirse de manera correcta, logrando satisfacer las necesidades de salud pública, por otro lado, se tiene que mejorar el aspecto operativo, asegurando que la ejecución del servicio se esté realizando de manera óptima, brindando un servicio de alta calidad. El estado debe direccionar presupuestos que permitan implementar con equipos tecnológicos que ayuden a mejorar la calidad del servicio, asimismo, debe fiscalizar que los recursos designados estén siendo distribuidos de manera eficiente.

En concordancia con lo expuesto, Islas et al. (2020) manifiestan que cada organización de salud puede satisfacer los requerimientos de salud de la población mediante oferta propia o con oferta contratada. En relación a la oferta contratada se debe establecer las modalidades, tipo de prestación, y lugar de entrega. (1167). Asimismo, los autores, Islas et al. (2020), aseveraron que, cada establecimiento que presta servicios de salud tiene la autonomía. Para ello, es sumamente importante que las organizaciones optimicen el desenvolvimiento laboral de sus colaboradores, y al mismo tiempo que se adquieran medicinas e insumos de alta calidad.

Bajo este devenir de ideas, Benavides (2017) plantea que las organizaciones prestadoras de servicio de salud, requieren de materiales, siniestros, medicamentos, recursos humanos, entre otros, suficientes para que las atenciones de salud sean de calidad, por ende, mejoren o prospere el servicio. Las organizaciones deben organizar por niveles de atención, lo cual implica la destinación de personal especializado y materiales y equipos tecnológicos necesarios para atender una enfermedad en específico complejo, para que sea atendido con eficacia y eficiencia. El autor Benavides (2017), indicó que, las organizaciones responsables de prestar

servicios de salud, deben estar implementados en su totalidad, esto comprende desde la adquisición de material, equipos sofisticados y la contratación del personal médico capacitado. Necesario los niveles de atención se categoricen de acuerdo a la gravedad de la emergencia y que se destinen los equipos tecnológicos adecuados que permitan brindar una atención integral, salvaguardando y mejorando la salud del ciudadano

En relación a los niveles de salud, Malpartida et al (2021) mencionan los siguientes niveles: Primer nivel. Se caracteriza por la atención del 70 a 80% en la salud. En este nivel se atiende problemas de salud de baja complejidad, lo cual el personal es poco especializado y no los recursos son poco tecnificados. En el segundo nivel. Consiste en la atención entre el 12 al 22 % en la salud. Este nivel atiende problemas salud de intermedia complejidad. En el tercer. Se caracteriza por la atención del 5 al 10% de la demanda de servicios de salud de alta complejidad, el personal que atiende estas enfermedades, son altamente especializados para atender enfermedades delicadas y complejas; los recursos que se utilizan son de alta tecnificación. Los autores, Malpartida et al. (2021), aseveraron que, es necesario que los establecimientos sean categorizados, dependiendo de la capacidad de servicio que brinda. En el primer nivel, se considera a aquellos establecimientos que atienden problemas de salud de baja complejidad, el segundo, se contemplan los casos de intermedia complejidad y los establecimientos considerados de tercer nivel, son aquellos que poseen tecnologías de alta gama y personal altamente calificado para atender problemas de salud de alta complejidad. Es necesario que el ciudadano conozca las características de los niveles de los establecimientos, para acudir al establecimiento adecuado cuando surja una emergencia.

Los factores que condicionan la oferta de salud para Salas (2021) El bien o servicio es caro, la oferta aumenta, por otro lado, cuando el precio del bien o servicio es barato, la oferta será menor. Los costes de fabricación, los ingresos totales son mayor que los costos totales, el productor tiene ganancias y sigue ofertando el bien o servicio, pero cuando el costo total es

mayor que los ingresos totales, el productor está perdiendo su capital, lo que ocasiona que deje de ofrecer el bien o servicio. La tecnología: la tecnología que se usa en la producción de un bien es eficiente, el ofertante obtiene ganancias, lo que podría ocasionar que aumente su oferta. El autor, Salas (2021), realizó un estudio que, le permitió identificar los factores que condicionan la oferta factores preponderantes el costo de los insumos y medicamentos que requiere una eficiente médica, si el costo resulta demasiado elevado, la actividad ya no se considerar rentable, en caso del sector público, el gobierno deja de asignar presupuesto para ciertas actividades, a causa del sobre costo y también está el factor tecnológico, si el establecimiento cuenta con equipos sofisticados es más que seguro que la demanda aumentará, debido a que la tecnología asegura una eficiente prestación de servicio de calidad.

Dentro de la problemática que atraviesa el sistema de salud, Molina (2018) menciona que el cuerpo médico no tiene los suministros, materiales y equipamiento tecnificado, lo que ocasiona que el servicio de salud sea deficiente, lo cual genera en los usuarios molestia e insatisfacción. Asimismo, los servicios de atención no son oportunos y bajo este contexto los usuarios realizan sus reclamaciones, en el caso de no ser atendidos sus reclamos presentan su denuncia ante las entidades competentes, lo cual implica que se tendrá que determinar responsabilidades. Para el autor. Molina (2018), dentro de los establecimientos la principal problemática del sector salud es, el desabastecimiento de medicamentos, materiales quirúrgicos y la falta de mantenimiento de los quipos médicos, hacen que la calidad del servicio sea precaria, y que las atenciones no sean las adecuadas y oportunas, generando experiencias desagradables en los ciudadanos.

Según el estudio Álvarez et al. (2021) son los siguientes: Barreras personales. El paciente no quiere ir a un establecimiento de salud para la atención y tratamiento médico de su enfermedad. Barreras económicas, consiste en que hay personas que tienen poca disponibilidad de recursos para pagar aquellos costos en lo cual el seguro social de salud no cubre la

totalidad de los servicios de salud. Barreras organizacionales. Consiste en que la atención médica no es oportuna, debido a la deficiente organización, dirección y utilización de los recursos disponibles. Barreras sociales y culturales. Filtros innecesarios para acceder a los seguros sociales de salud. Hay personas que debido a su tradición o cultura no les permite asistir a establecimientos de salud para satisfacer sus necesidades de salud. Para los autores Álvarez et al. (2021), existen elementos que determinan que el ciudadano decida no acudir al establecimiento de salud, al momento de requerirla. Frecuentemente el ciudadano no acude a un establecimiento de salud por las malas experiencias y maltratos que haya sufrido en el pasado, otro de los factores, es la falta de disposición económica, ya que muchas veces los estudios y las consultas suelen tener precios elevados, luego está, la deficiente atención de los establecimientos y por último tenemos el aspecto cultural o religioso, en donde las creencias o tradiciones restringen el acceso a la atención médica.

Por ende, Forrellat (2014), menciona que los profesionales de la salud, administrativo, entre otros, deben ser sensibilizados para que comprendan sobre la importancia de brindar servicios de salud de calidad, el propósito por el cual el establecimiento de salud fue constituido y que fines sigue. El trabajo en equipos es fundamental dentro de una organización, por la cual la gerencia general debe promover en el personal responsabilidades sobre sus propios resultados, para que de tal modo se aumente la eficiencia, eficacia en la atención médica a los usuarios y también se ofrezca servicios de salud de expectativas. Asimismo, el autor, Forrellat (2014), determinó que, el personal médico y administrativo deben estar capacitados y tener empatía al momento de realizar la prestación del servicio, porque muchas veces se ven maltratos hacia los ciudadanos y existen bastantes casos de negligencia por parte del personal médico, reflejando su falta de sensibilidad y humanidad. La gerencia debe potenciar el desempeño laboral, y al mismo tiempo tratar de desenvolverse en función de los valores de la institución.

Las **dimensiones** de la variable oferta de servicios de salud González & Ortega (2010), donde se considera como primera dimensión: **Competencia profesional**, se refiere a que deben establecerse filtros con la finalidad de que se seleccione personal con las habilidades y competencias requeridas para cada puesto y que tal modo realice sus funciones con eficacia y eficiencia. Los flujos de información deben ser fidedigna y oportuna que tal modo permita a la alta dirección de la institución le permita tomar decisiones efectivas. Segunda dimensión: **Acceso a los servicios**, consiste en la eliminación de barreras tales como los requisitos innecesarios para el ingreso del paciente al establecimiento, poca disponibilidad de personal médico y equipamientos tecnificado, lo cual no permite que los servicios médicos que se brindan sean oportunos y eficaz. Asimismo, esta dimensión también abarca barreras económicas, sociales y culturales.

Tercera dimensión: **Eficacia**, hospitalarias, se requiere eficacia de las normas de orientación clínica y por alta dirección la institución debe elaborar normas internas que garanticen la eficacia de los servicios de salud. (González y Ortega, 2010).

Cuarta dimensión: **Satisfacción del paciente**, la alta dirección de la institución debe direccionar los recursos disponibles de manera eficaz y eficiente, buscando siempre la satisfacción del paciente de manera oportuna y de calidad que de tal modo no se genere reclamos y quejas contra la institución. (González y Ortega, 2010).

Quinta dimensión: **Eficiencia**, los recursos dentro de las instituciones hospitalarias generalmente son limitados por lo cual la alta dirección debe utilizar los recursos bajo un enfoque de optimización y de calidad, para que los servicios que se brinden estén orientados a la salud y ende se genere mejores beneficios para la institución. Asimismo, es importante que el tiempo de atención sea durante las 24 horas del día. Sexta dimensión: **Continuidad**, se refiere a que deben ofrecerse permanente, que la evaluación, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades no sean interrumpidas por algún elemento interno y que la atención medica sea de forma eficaz y eficiente. (González y Ortega, 2010).

Séptima edición: **Seguridad**, consiste en que los establecimientos hospitalarios estén con un ambiente saludable y que los utensilios reciban una esterilización adecuada y que los residuos sólidos sean bien gestionados y seguridad para que el personal médico y no sean infectados alguna enfermedad ajena a ellos. Asimismo, es importante la evolución de los efectos colaterales que pudiera ocasionar una pésima seguridad de los servicios de salud para así tener un plan frente a ello para minimizar el efecto de los riesgos. Octava dimensión: **Comodidades**, se refiere a que los ambientes de los establecimientos deben proporcionar comodidad para todos los pacientes, que de tal modo su tranquilidad no se vea interrumpida por algún elemento externo a él. Esta variable está estrechamente relacionada a las características de la variable.

La segunda variable es **satisfacción del usuario**, en la cual citó como autores principales a Kotler & Keller (2012) son emociones disconformidad del usuario y cliente como resultado de poner en (operatividad el bien) o (el consumo del servicio) frente a las expectativas que se esperada de producto (bien o servicio). Para los autores, Kotler & Keller (2012), la satisfacción del usuario, viene a ser el sentimiento que experimenta un cliente después de recibir un servicio, esto puede variar, si el servicio no logro satisfacer sus necesidades, se quedará con la percepción negativa del servicio, y si por el contrario el servicio supero sus expectativas, le generará emociones positivas, que hagan que opte por volver a adquirir el producto o contratar el servicio.

Para ahondar en el tema es necesario esclarecer que se entiende por satisfacción por ello se citó a Zágarrá et al. (2018) lo definen como la reacción positiva que se produce en el usuario en relación por el bien o servicio adquirido, la satisfacción es una característica del bien o servicio, lo cual las organizaciones deben ofrecer calidad en sus productos. Para los autores Zágarrá et al. (2018), la satisfacción del usuario, significa que el servicio es bueno, ya que logró cumplir o superar la satisfacción. Es las organizaciones deben potenciar y mejorar el desempeño laboral de sus

colaboradores para poder satisfacer las necesidades del mercado competitivo actual.

Con una mirada similar, Real & Vergara (2021) exponen que satisfacción consiste en una experiencia racional, debido a que el usuario está satisfecho porque obtuvo los resultados que estaba esperando en relación a un objeto, por ejemplo, un bien o servicio. Las entidades públicas o privadas que ofrecen servicios hospitalarios deben operar siempre buscando el adecuado uso de los recursos humanos especializados, equipamiento tecnificado, entre otros contribuyen a que la atención médica sea de calidad. Asimismo, los autores, Real & Vergara (2012), definieron que, la satisfacción del usuario causa un sentimiento de placer para el cliente, ya que sus necesidades han sido cubiertas en su totalidad. Es muy importante, que las organizaciones se enfoquen en mejorar sus servicios, asimismo, es fundamental que la misma cuente con equipos y personal capacitados, para una adecuada ejecución de sus funciones.

Asimismo, quiere decir Real & Vergara (2021) mencionan la satisfacción del usuario es un indicador fundamental para todas las organizaciones que es un factor importante al crecimiento de la empresa, los establecimientos de salud se cuentan con el instrumento SERVQUAL, que permite medir de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios, los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Para Morocho & Burgos (2018) la satisfacción del usuario es una expresión de contentamiento porque el producto que, adquirido y puesto en funcionamiento, genera resultados de acuerdo a los resultados que los beneficios sean menores a los resultados que esperaba, se genera una insatisfacción, debido a que no satisface las expectativas del usuario en relación al bien. Según los autores Morocho & Burgos (2018), los usuarios después de satisfacer sus necesidades, experimentan emociones agradables, placenteras, lo cual genera que el usuario vuelva a optar por el servicio y que además recomiende dentro de su entorno, haciendo que la

demanda aumente, la satisfacción del usuario es un aspecto que permite fidelizar a los clientes, creando lazos de confianza entre ambas partes.

Por otra parte, Guadalupe et al. (2019) sintetizan a la satisfacción del usuario como un aspecto o resultado que produce un bien o producto puesto en operatividad. Las organizaciones que ofrecen servicios de salud, deben desarrollar sus actividades médicas y administrativas de manera eficiente y eficaz para que la atención médica sea oportuno. Por lo tanto, es importante que se implemente un sistema que permita recoger, interpretar y evaluar para determinar quiénes son los responsables y determinar su respectiva amonestación de corresponder. La implementación de este sistema permite solucionar los inconvenientes de manera oportuna y se realice acciones correctivas. Los autores, Guadalupe et al. (2019), aseguran organizaciones de salud, trabajan buscando satisfacer las necesidades y garantizar la buena calidad de atención, para que el cliente se lleve una experiencia agradable. Es necesario que, los establecimientos de salud adopten acciones que le permitan conocer el nivel de satisfacción que está brindando, con la finalidad de mejorar y corregir los aspectos deficientes durante la ejecución de los servicios, asimismo, las organizaciones deben tener la capacidad de recibir las quejas de manera asertiva, para posteriormente tomar medidas correctivas e identificar las fallas que puedan estar ocurriendo.

Asimismo, quiere decir Guadalupe et al. (2019) menciona la satisfacción del usuario las empresas lo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios, es considerada como el resultado de un proceso cognitivo de la información, en este sentido, la calidad de la atención que debe brindar en establecimiento de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico.

En cambio, los autores Zágarrá et al. (2018), afirmaron que, es poder sentir una atención que se merece, por lo que no tiene que esperar mucho tiempo en sala, así mismo es poder contar con la disponibilidad de los servicios que el paciente requiere, donde los especialistas le atiendan con seguridad y estén al tanto de su cuidado, desde el punto de su consulta hasta pasar por el médico especialista y mucho mejor si se trata de contar con la paciencia que el paciente se merece. Al mismo tiempo los autores Morocho & Burgos (2018), se enfocaron brindar buen servicio, se sienta confiable que su salud está en buenas manos, porque cuenta con especialistas que le brindan la seguridad de darles una respuesta factible a su consulta, donde los acompaña en cada proceso de recuperación, donde el doctor les guía a que tratamiento seguir, por lo que hace que el paciente se sienta satisfecho.

Por consiguiente, quiere decir Zágarrá et al. (2018) menciona la satisfacción del usuario las empresas tienen que utilizar estrategias para generar ideas para su producto o servicio y satisfacer las necesidades de sus clientes de tal manera tienen que empezar a hacer cuestionarios en papel para medir información sobre la satisfacción de sus clientes, para ello se utiliza avance de las nuevas tecnologías y uso generalizado de Internet, la recopilación de datos es más rápida y eficiente para la satisfacción de los clientes.

Mientras Real & Vergara (2021) detallaron que Satisfacción del usuario, es lograr que se sienta cómodo y atendido por los médicos de su especialidad según la consulta que necesitan preguntar y tener una posible respuesta, que asegure que su tratamiento puede llevar un orden y tenga una posibilidad de sentirse seguro, donde no se atrasen las urgencias de poder ser atendido, al mismo tiempo que se cuente con los servicios necesarios para una determinada población. Y por otra parte autor, Torres (2021), afirmó depende de cómo se está manteniendo una organización o la distribución de sus funciones, para poder responder a las necesidades de sus pacientes, porque depende de una gestión para que correspondan brindar una atención de calidad, y que los pacientes queden satisfechos,

de poder estar al tanto de sus cuidados y responder a todas sus consultas de acuerdo a los síntomas y malestares que suelen tener.

Siguiendo con Zambrano & Vera, (2020), repercutieron que la satisfacción es muy importante contemplar en un paciente, lo cual hace que pueda volver otra vez, y que comunique a los demás que en ese centro brindan una atención de calidad, lo cual no te puedes arrepentir, el usuario siempre busca algo mejor, pero la atención es una de los casos más importantes que puede tener un centro de salud y otro cualquier establecimiento. De esa manera Zárate et al. (2018), detallaron que el usuario siempre busca el lugar donde se sienta atendido con una mejor cobertura, de poder satisfacer sus necesidades, donde ellos al ingresar a un lugar lo primero es quedar impresionada por la atención que le brindan, donde sienta la seguridad, la confianza de poder resolver sus dudas, por lo cual paga por un servicio, y necesita ser atendido, como todos los demás.

En esa línea, quiere decir Zambrano & Vera, (2020) indican la satisfacción de los usuarios es importante para las empresas por que ayuda a ser competitivos en el mercado empresarial, las herramientas o elementos que tienen cada empresa apoya a tener ventajas competitivas para sobresalir en la gestión de las relaciones con los clientes y les permite llevar a cabo encuestas de satisfacción del cliente a gran escala y para que el consumidor tenga una experiencia positiva, entre ellos las marcas deben garantizar la coherencia de todas sus acciones a lo largo del viaje del cliente para fidelizarlos.

Así mismo Bustamante & Gálvez (2017), confirmaron que, la satisfacción del usuario, mucho designan que es muy complicado lograr, por las diferentes necesidades que cuentan un usuario y no sabe cuál acoger o cómo corresponder, pero en un centro de salud lo importante es obtengan una organización confortable y sostenible, de poder mantener una coordinación de sus responsabilidades, para poder emitir a sus pacientes sobre la atención que merecen ser recibidos, donde acuden a un centro de salud por la necesidad que serán atendidos de ayudar a solucionar sus dudas con los síntomas o enfermedades que puedan surgir. Por otro lado,

Jiménez (2015), designa que es lo más importante que se pueda dar, para un proceso de crecimiento y desarrollo de un centro médico, lo cual apoye de poder implementándose de acuerdo a las urgencias que los pacientes van necesitando, donde se detalla esa confianza de paciente a su doctor, de opinar sobre qué nivel se encuentra al ser atendido, o como es el recibimiento que te dan en un centro de salud, de acuerdo a eso se va desarrollando estrategias y una mejor organización.

En esa línea, Torres (2021) sustenta que la satisfacción del usuario es todo un reto, lo cual los gestores deben desarrollar estrategias efectivas tales como el desarrollo de gestión eficiente almacenes de fármacos, mejorar los ambientes del establecimiento, etc, para generar un cambio positivo dentro de la misma. ofrecer servicios de salud de calidad consiste en una planificación eficaz y eficiente que el desarrollo de las actividades médicas y administrativas estén encaminadas a satisfacer de manera óptima. Para el autor, Torres (2021), los establecimientos encargados de prestar servicios de salud deben tratar en la mayor medida de mejorar y optimizar el rendimiento laboral, ya que es un sector que debe ser manejado con mucho cuidado, porque está en juego el estado de salud el usuario. Por lo que, los directivos deben implementar acciones estratégicas que permitan aumentar el nivel de calidad de la atención médica, la cual debe ser eficiente, oportuna a y eficaz.

Por consiguiente, quiere decir Torres (2021) refieren la satisfacción del usuario es la medición de la respuesta de los consumidores que tienen a un servicio o producto de una marca en específico, por ello las empresas deben realizar estrategias para captar clientes, ser competitivo y posicionarse en el mercado empresarial eso ayudara al crecimiento y desarrollo de la empresa también para mejorar el servicio que se les ofrece a los usuarios finalmente para conocer a detalle lo que necesitan para su consumo diario.

Por su parte, Zambrano & Vera (2020) considera como instrumento de excelencia, por lo tanto, los gestores deben implementar medicinas para garantizar adecuado desarrollo de las mismas y estén enfocadas a ofrecer un servicio de calidad para que usuario este satisfecho por la atención medica reciba. La institución debe desarrollar métodos de evaluación para analizar los indicadores de calidad de forma profesional y científica. Según los autores Zambrano & Vera, (2020), que un establecimiento de prestación de servicios médicos tenga un alto nivel de satisfacción del usuario, se considera como un gran logro para la institución, ya que refleja que los procesos se están ejecutando de manera adecuada, establecimientos deben realizar monitoreo constante a la herramienta de satisfacción del usuario, con el propósito de conocer la realidad, identificar y subsanar errores que puedan estar cometiendo.

Para Zárata et al. (2018) es importante porque implica realizar comparaciones de los programas de salud, evaluar la calidad del servicio, detectar las falencias de las actividades médicas y que requieren ser mejoradas, identificar a aquellos consumidores que tienen poca aceptación de los servicios, analizar la conducta de los pacientes. De acuerdo a los autores, Zárata et al. (2018), la satisfacción del usuario es una herramienta que permite medir de manera objetiva servicio el sector salud, es muy importante que los establecimientos identifiquen las deficiencias de dichos servicios, con la finalidad utilizar medidas correctivas de manera inmediata; donde se logre el trabajo organizado entre ellos mismos, para poder enlazar que todo todos los servicios estén con un mismo funcionamiento en apoyo a los pacientes, donde ellos logren tener la seguridad, que su salud va estar seguro, y que pueden confiar en su médico especialista, donde la misma atención garantiza que se sienta la confianza y garantice que sabe realizar su trabajo, lo cual logra que se cumpla la condición de satisfacer al usuario con la buena atención que le brindan.

Asimismo, quiere decir Zárata et al. (2018) refieren la satisfacción al usuario las empresas quieren tener el mejor producto y servicio en el mercado empresarial y que sean reconocido mediante la calidad y la marca en todas

partes, por ello el punto primordial para el buen funcionamiento de las empresa son las estrategias que ayudan a tener clientes, el motivo por el que la satisfacción de tus clientes es tan importante tiene que ver con que beneficiarán o perjudicarán el prestigio de tu marca, de forma directa e indirecta .

En este sentido, Bustamante & Gálvez (2017) puntualizan que la atención médica comprende en que el paciente debe recibir un buen trato digno, sin descremación alguna, por lo cual el personal médico debe actuar con amabilidad y respeto que de tal modo se sienta cómodo. Asimismo, el paciente requiere que sus necesidades de salud sean atendidas de manera eficaz y eficiente. Para los autores, Bustamante & Gálvez (2017), las necesidades, son distintas a las que, de cualquier otro usuario, pues por ello es que dichas necesidades deben ser satisfechas en el momento oportuno. El sector salud debe brindar un servicio digno y eficiente, brindando diagnósticos reales y específicos, para poder dar un tratamiento especializado.

También, Jiménez (2015) mencionan que existen políticas sanitarias que promueven, este sistema permite recoger, evaluar e interpretar la opiniones, quejas y reclamos de los usuarios, esta información permite a la alta gerencia toma decisiones de mejora o correctivas y se logre satisfacer al usuario, este último es fin primordial de toda institución hospitalaria y clínicas. El desarrollo de las actividades administrativas y medicas deben estar constantemente dirigidas en la salud de los pacientes. De acuerdo a, Jiménez (2015), los establecimientos de salud deben contar con sistemas que permitan recoger las percepciones, experiencias y quejas sobre el servicio, con el propósito de sacar un diagnóstico real de la situación del servicio, para que posteriormente esta información pueda ser usada como una herramienta de medición del nivel de satisfacción, asimismo, que permita identificar errores o deficiencias que se puedan cometer, para luego corregirlas de manera inmediata.

En tanto, Becerra et al. (2020) definen que el resultado del grado de cumplimiento de salud, lograr de acuerdo a percepción y expectativas los usuarios contribuye a que usuario este satisfecho. Asimismo, es importante que establecer métodos o mecanismo de evaluación de los indicadores de calidad para identificar cual es el grado de calidad de la atención médica obtenidos efectivas y oportunas. Hacer frente a las deficiencias es importante que se establezca estrategias efectivas para superar aquellos obstáculos que impiden que la atención medica sea de calidad. La alta gerencia debe motivar e incentivar a todo el personal al cumplimiento y superación de las metas. Asimismo, los autores Becerra et al. (2020), manifestaron que, es sumamente importante que las organizaciones prestadoras de servicios de salud realicen evaluaciones constantes sobre satisfacción del usuario, para obtener información clara e inmediata, asimismo, gerencia debe implementar medidas que permitan mejorar el servicio y potenciar el desempeño de la fuerza laboral.

Asimismo, quiere decir Becerra et al. (2020) sostienen que, en la satisfacción de los usuarios los consumidores viven inmersos en un mundo lleno de marcas en el que, día a día, deben decidir que mejor les convenga; se determina por su precio, calidad, exclusividad y otras características del producto o servicio que ofrece la empresa , por ello es importante el trato de una empresa hacia los clientes establece diferencia enorme entre una empresa y otra, si desde un inicio los consumidor ve en la empresa algo más que solo un producto o servicio y sabe que tu trato es sincero y atento, sin duda dará a la empresa una ventaja competitiva que las otras empresas en tu giro probablemente han descuidado.

La calidad de satisfacción de los usuarios no solamente se refiere a que el medico logre controlar, reducir y curar las enfermedades que padecen, pero hay otro elemento que influye en la calidad de calidad en servicio, en lo cual consiste el trato que recibe el paciente durante su permanencia en la institución de salud (Dávila et al. 2018). Según, Dávila et al. (2018), que la satisfacción del usuario en el sector salud, no solo se determina cuando el problema de salud fue resuelto y existe mejoría en el paciente, sino que va

más allá, ya que el paciente valorará cada experiencia vivida durante el proceso de atención, desde el trato que recibe, hasta el tratamiento que debe seguir para satisfacer sus necesidades de salud.

En contraste con Gómez et al. (2017) en relación a los estudios de satisfacción del usuario, inicialmente tenían un enfoque en que la inversión en salud debe generar una rentabilidad ya sea económica o social y que busquen un efecto a la salud los usuarios. pero en la actualidad se busca estudiar desde un contexto integral de duración de actividades de revisión y diagnóstico clínico, resultados en la salud de los pacientes, la estructura física, organización del talento humano, diseño organizacional. Para autores, Gómez et al. (2017), la medición del nivel de satisfacción en el sector salud, va más allá de los resultados de rentabilidad, ya que esta herramienta comprende otros elementos, como son; el comportamiento del personal médico con los pacientes, el diagnóstico clínico, el clima laboral que existe dentro de la organización, entre otros, los cuales permitirán valorar la calidad del servicio, y mejorar si existen deficiencias.

Por consiguiente, quiere decir Gómez et al. (2017) menciona la satisfacción del usuario en las empresas mejorará cualquier estrategia o campaña de marketing que implementen, desde la más sencilla hasta aquella que considere el uso de realidad aumentada en las tecnologías que puedan brindar una experiencia única, no existe algo mejor que las empresas puedan conseguir clientes satisfechos o recomendaciones a sus familiares y colegas cercanos; por ello, es importante que generen confianza, quizá no todos los clientes tengan iniciativa, si los servicios de las empresas es bueno será fácil solicitar recomendaciones de tu empresa.

Según Florián et al. (2020) inciden .a) factores individuales: se refiere a poca educación en salud, la disponibilidad de recursos económicos, las experiencias personal vividas en relación al servicio que recibió, las concepciones culturales referido a los servicios de salud, etc. b) factores familiares / sociales: se refiere a las experiencias vividas por amigos o familiares sobre la atención medica recibida, c) factores del servicio de salud: se refiere al acceso geográfico y otros elemento internos de la

institución tales como: el ambiente laboral, igualdad de trato para todos pacientes, privacidad, eficacia de las actividades médicas, disponibilidad de fármacos y equipamiento tecnificado, infraestructura limpia y segura, etc. De acuerdo a los autores, Florián et al. (2020), existen como, por ejemplo: las experiencias vividas por los pacientes durante la ejecución del servicio, por la información que recibe de terceros sobre la atención médica recibidos, el equipamiento, la eficacia del servicio, entre otros, son los que determinarán si el paciente logra satisfacer sus necesidades de salud.

En cambio, según el estudio de García et al. (2019) se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que son: Confiabilidad: se caracteriza por la efectividad en la evaluación y diagnóstico y tratamiento clínico. Receptividad: consiste en la vocación de servicio de los empleados, lo cual deben actuar con prontitud en el desarrollo de sus funciones. Competencia: consiste en que la institución tenga la capacidad para realizar el servicio. Accesibilidad: se refiere a que la institución debe ofertar servicios que estén al alcance de la población. Cortesía: consiste en el buen trato y respeto que brinda el personal. Comunicación: se refiere a la comunicación asertiva y fluida con los usuarios. Credibilidad: se refiere la confianza que brinda el servicio. Seguridad: se refiere a que los servicios de salud sean seguros y no cause peligros en la salud del usuario. Concebir y conocer al usuario: consiste en realizar una evaluación de sanitarias: se refiere a la disponibilidad suficiente de recursos, ambientes adecuados para la atención médica y a la privacidad del paciente. Para los autores, García et al. (2019), para un establecimiento, es necesario que se cumplan ciertas pretensiones que requiere el paciente, debe existir un diagnóstico verás y el tratamiento clínico debe ser de manera oportuna, los colaboradores deben tener vocación de servicio, asimismo, los establecimientos deben fijar precios accesibles para los tratamiento, consultas y demás estudios, contar con infraestructura adecuada, entre otros aspectos. Si se cumplen con todas estas características, quiere decir que el servicio brindado cumple con los estándares de calidad que el sector salud exige.

De igual modo, Rovere & Robelledo (2021) indican que, al evaluar la satisfacción de los usuarios permite la relación que oferta la institución, detectar aquellos elementos de la atención que generan insatisfacción o satisfacción en los usuarios e identificar las causas que producen un mal desempeño laboral.

Los autores, Rovere & Robelledo (20121), la medición del nivel de satisfacción, contribuye a que se pueda identificar y mejorar los aspectos deficientes que generen que no logre satisfacer las necesidades de los pacientes. También es importante que los establecimientos potencien el desempeño laboral de sus colaboradores, para llegar a cumplir con éxito los objetivos y metas propuestas institucionalmente.

Existen diferentes enfoques servicios, Sihuin et al. (2015) mencionan los siguientes enfoques: Cognitivo. Consiste en la valoración de los tributos de los servicios. Tener en cuenta y procesar esta información permite a la institución brindar servicios que satisfagan las expectativas del usuario. Afectivo. Se refiere a los estados de ánimo y emociones. Por naturaleza todas las personas buscan y experimentan emociones. Según el autor, Sihuin. (2015), el paciente experimenta una serie de emociones al momento de recibir la atención médica, esto puede variar por el estado de ánimo del paciente, así como también que puede malinterpretar ciertos comportamientos del personal médico, es por ello, que es fundamental que el desempeño laboral debe ser óptimo, para brindar un servicio de calidad.

Los autores La Torre et al. (2017) mencionan que el paciente satisfecho es muy probable que siga todas las indicaciones brindadas por el médico, la comunicación asertiva y eficaz con el paciente es un elemento que contribuye a garantizar la satisfacción en el paciente. La insatisfacción está relacionada falta disponibilidad de fármacos, personal especializado y equipamiento tecnificado, personal con poca vocación de servicio, mal diagnóstico de enfermedades, ineficiencia en el tratamiento médico, etc. Las instituciones de salud deben estar en un constante proceso de mejora y deben valorar las opiniones de los usuarios, lo cual es un elemento fundamental para la etapa de planificación dentro de un periodo de tiempo.

Para los autores La Torre et al. (2017), existen aspectos negativos durante la prestación del servicio médico que afectarán y generarán insatisfacción el paciente, estos aspectos están ligados al trato que recibe, los malos diagnósticos que le puedan dar, el desabastecimiento de medicina y la discontinuidad del tratamiento, existen muchos otros factores. Sin embargo, un paciente que haya logrado salud recibido, tendrá la motivación de continuar con el tratamiento, de seguir optando por los servicios de la organización y un conjunto de acciones positivas, lo cual garantizará el incremento de la demanda. Es importante que los establecimientos se enfoquen buscar la mejora continua.

En cuanto a los niveles de las expectativas, Sánchez & Sánchez (2016) mencionan que existen tres niveles de expectativas: Expectativas ideales. Se refiere a que los servicios que se ofrecen están por encima de satisfacción. Expectativas lo debería ser. Consiste en que el usuario tiene expectativas altas frente al servicio que espera recibir. Expectativas esperadas. Consiste en nivel de información que tiene el usuario sobre el servicio y lo espera recibir cuando le brinden el servicio.

Como primera dimensión tenemos a **Expectativas**: consiste en las consideraciones que tienen los usuarios frente características de un bien o servicio y al nivel de atención. cuando las expectativas están por encima de los resultados obtenidos el usuario no está satisfecho, pero cuando los beneficios están por encima de las expectativas del usuario por lo tanto quedara satisfecho por el bien o servicio obtenido. Las instituciones de salud deben incentivar al personal hacia un buen desempeño de sus funciones, para obtener mejores resultados frente a los esperados, asimismo es importante que instituciones consideren y valoren las opiniones y punto de vista tanto de su propio. Segunda dimensión: **Valor percibido**, se refiere a las evaluaciones que realizan el usuario referente a los resultados del bien o servicio. por lo tanto, es importante que la institución de salud realice estrategias para que operatividad de la institución este direccionado a ofrecer servicios de salud de acuerdo a lo esperado por el usuario. Asimismo, la institución debe implementar un sistema información gerencial

que permita recoger y evaluar las recomendaciones de los terceros para que la gerencia desarrolle estrategias para responder a las sugerencias y por ende ofrecer servicios que satisfaga las necesidades de salud de los pacientes. Las experiencias anteriores es un elemento importante para la planificación de las actividades dentro de un periodo de tiempo (Kotler & Keller, 2012).

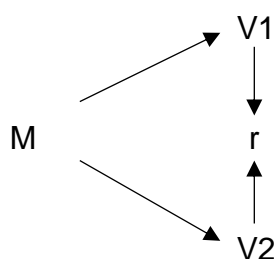
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: corresponde según Concytec (2018), estuvo orientada al desarrollo de un proceso de recopilación de información para conocer aspectos fundamentales y relevantes en torno a las variables de estudio, las cuales facilitaron la observación de los fenómenos y demás aspectos observables para determinar la relación existente.

Diseño de investigación: fue manipulada durante el proceso de estudio para modificar su comportamiento, sino que contrario a ello, se realizó tal como ocurren su hábitat natural. (Hernández, et al., 2014, p. 153). Al mismo tiempo la información que alimentó el proceso de análisis estadístico para dar origen a los resultados, fue recopilada en un solo momento específico. (Arias, 2012).

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Oferta de servicios de salud
- V2 = satisfacción del usuario
- r = Relación de las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Oferta de servicios de salud

Variable 2: Satisfacción del usuario

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Para Babativa (2017) conceptualizada como una cantidad se presentaron similitudes características relevantes, las cuales facilitaron el desarrollo de una investigación debido a que convergen en un lugar u objeto de estudio específico.

Fue conformado por los 279 usuarios I-3 Natividad marzo del 2022.

Criterios de inclusión: Se incluyeron a usuarios mayores de 18 años hasta los 65 años que se encontró debidamente registrados en la base de datos de la institución.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los trabajadores y usuarios que no reunieron las condiciones de edad.

Muestra: Para Bernal (2010) es considerada como el extracto de humanidades extraídas de la población, las cuales fueron representativas para desarrollar la investigación correspondiente y generalizaron los resultados obtenidos para toda la cantidad poblacional.

Para determinar la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n= Muestra

N= Total de la población (279)

Z= 1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.5)

q= probabilidad de fracaso (0.5)

e= Margen de error (5%)

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 279}{0.0025 * 278 + 0.9604}$$

$$n = \frac{267.9516}{1.66} = 162$$

fue conformada por 162 usuarios I-3 Natividad a marzo del 2022.

Muestreo: en este estudio, el muestreo corresponde al tipo no probabilístico aleatorio simple, ya que se hizo uso de fórmulas estadísticas y se trabajará con una parte de la población.

Unidad de análisis: Está constituida por un usuario del Centro de Salud I-3 Natividad

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Niño (2011), la encuesta es aquella que permitió acceder a los datos resaltantes de las variables para poder realizar el análisis estadístico respectivo que conllevaron a determinar las relaciones existentes entre las variables o elementos analizados.

Se hizo uso de la encuesta, la cual posibilitó la recopilación de datos que dio lugar a la determinación de las correlaciones entre variables, asimismo, se aplicó una encuesta para la oferta de servicios de salud y satisfacción usuario.

Instrumento

Niño (2011), el instrumento es el método donde el autor recolecta y registra información.

Es utilizado la oferta de servicios de salud del cuestionario, el cual tuvo como objetivo identificar el nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas, 2022. El cuestionario consta de 27 preguntas dividido en 8 dimensiones. La escala de medición es: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi

siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (27 – 63), regular (64 – 99) y bueno (100 – 135)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento utilizado para la variable satisfacción del usuario es el cuestionario, el cual tuvo como identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas, 2022. El cuestionario consta de 20 preguntas dividido en 4 dimensiones. La escala de medición es: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Insatisfecho (20 – 46), indiferente (48 – 74) y satisfecho (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Los cuestionarios utilizados recopilar información procedente la muestra de estudio, fueron sometidos a un proceso denominado validación, el cual posibilitó que tres profesionales expertos en este proceso y conocedores de las variables de estudio, analicen cada uno de los ítems consignados en los instrumentos fue determinar su nivel de validez de acuerdo a su criterio y expertos.

Tabla 1.

Validez

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Oferta de servicios de salud	1	Metodologo	4.6	Si es aplicable
	2	Especilista	4.6	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Hay coherencia
Satisfacción del usuario	1	Metodologo	4.8	Hay coherencia
	2	Especialista	4.9	Si es aplicable
	3	Especialista	4.9	Si es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Consignaron datos resultantes la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.6, el mismo que hizo referencia a un 92% de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.8, el mismo que hizo referencia a un 96% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado; instrumentos poseen un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Fue comprobar el cálculo del alfa de Cronbach mediante la utilización del programa estadístico correspondiente, para el cual se tuvo en cuenta las reglas básicas que el Valor resultante debe ser igual o superior a 0.70 para catalogar al instrumento como confiable (Hernández, et al. 2014).

Análisis de confiabilidad de Oferta de servicios de salud

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	162	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	162	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,904	27	

Análisis de confiabilidad de Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	162	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	162	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,908	20	

3.5. Procedimientos

Partió con el objeto estudio para establecer red a problemática que guio el proceso; asimismo, se procedió a la búsqueda de información respecto a las variables la elaboración del marco teórico con sus respectivos antecedentes; posteriormente se dio lugar a la construcción de cada uno de los cuales seguidamente fueron validados y comprobado su confiabilidad; posterior estadístico respectivo fue

conocer los resultados correspondientes al estudio, los cuales fueron comparados con los antecedentes y las bases teóricas respectivas; como última etapa del proceso, se dio lugar a la determinación de cada uno de las conclusiones integrando además sus respectivas recomendaciones tomando como base a los objetivos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para alimentar proceso de análisis estadístico, fue propicia mediante la aplicación de los cuestionarios respectivos; asimismo, esta información fue procesada haciendo uso del programa SPSS v.25 y la estadística descriptiva, el cual se realizaron los cálculos respectivos de las frecuencias y porcentajes al mismo tiempo que permitió construir las tablas y figuras estadísticas. Además, fue abordar la comprobación de las hipótesis y dar cumplimiento a lo establecido en los objetivos, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue determinar los valores de correlación existente entre las variables y demás elementos analizados, dicha información es expresada de forma numérica en valores que inician en -1 y finalizan en 1, este rango permitió determinar el nivel y tipo de correlación. A

3.7. Aspectos éticos

El presente fundamentó ética universal, para lo cual, en cumplimiento a ello, se inició por la **beneficencia**, se estableció que la presente investigación busca lograr mejoras de importancia significativa en la institución, ejecutada con el propósito fue facilitar su crecimiento institucional y logro de metas y objetivos. **Principio de no maleficencia**, se estableció que por medio de la investigación y que los resultados no se pretende afectar la imagen y credibilidad de la entidad. **Principio de justicia** todos los participantes de la investigación reciben un trato digno, respetando sus derechos, además se cumplió con los conceptos de moral y ética. **principio de autonomía**, se consideró que el investigador poseo la autonomía para seleccionar la técnica e instrumento de recolección de datos para su investigación. **Principio de consentimiento informado**, la encuesta se realizó con el previo consentimiento se mostraron contento por su participación en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Tabla 1.

Nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27 – 63	56	35 %
Regular	64 – 99	84	51 %
Bueno	100 – 135	22	14 %
Total		162	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas.

Interpretación:

En cuanto al nivel de oferta de servicios de salud, es regular en 51 %, malo en 35 % y bueno en 14 %.

4.2. Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	20 – 47	36	22 %
Indiferente	48 – 74	112	69 %
Satisfecho	75 – 100	14	9 %
Total		162	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas.

Interpretación:

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario, es indiferente en 69 %, insatisfecho en 22 % e satisfecho en 9 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Oferta de servicios de salud	,129	162	,000
Satisfacción del usuario	,102	162	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas 2022.

Oferta de servicios de salud	Satisfacción del usuario	
	correlación	Sig.
Competencia profesional	0.963**	0.000
Acceso a los servicios	0.915**	0.000
Eficacia	0.954**	0.000
Satisfacción del paciente	0.961**	0.000
Eficiencia	0.921**	0.000
Continuidad	0.906**	0.000
Seguridad	0.943**	0.000
Comodidades	0.923**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.963 (p valor de 0.000 menor a 0.01), 0.915, 0.954 (p valor de 0.000 menor a 0.01), 0.961 (p valor de 0.000 menor a 0.01), 0.921 (p valor de 0.000 menor a 0.01), 0.906 (p valor de 0.000 menor a 0.01), 0.943 (p valor de 0.000 menor a 0.01) y 0.923 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01); en todas las correlaciones.

4.4. Relación entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Tabla 5.

Relación entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

			Oferta de servicios de salud	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Oferta de servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,965**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,965**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

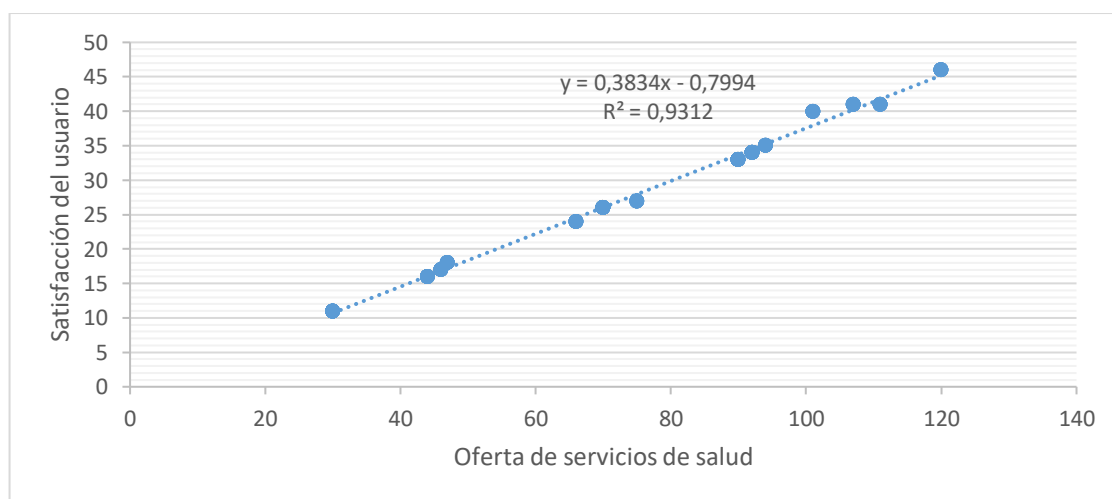


Figura 1. Gráfico de dispersión entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario.

Interpretación:

Se contempla la relación entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.965 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 93.12 % la oferta de servicios de salud influye en la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de oferta de servicios de salud, es regular en 51 %, malo en 35 % y bueno en 14 %, debido que no considera que el personal que le atiende conoce sus funciones, el personal se encarga de dar información adecuada en atención, debido a que el personal demuestra tener experiencia en su puesto de trabajo, ya que cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñarse en cada puesto de trabajo, y recibe información adecuada por parte del personal de atención, dicho resultado coincide con Rodríguez et al. (2019) menciona que: Mediante el análisis realizado al sistema del sector salud, permite encontrar las deficiencias del mismo, tales como la falta de personal médico especializado, equipos obsoletos, mala gestión de almacén de fármacos y materiales, todo esto ocasiona prevalencia de enfermedades y fallecimiento de los pacientes por falta de atención medica generando insatisfacciones en los pacientes. Asimismo, las quejas y denuncias no son atendidas de manera oportuna lo que ocasiona que acudan otras instancias superiores para que las denuncias sean evaluadas y se determine los responsables.

Asimismo, Pedraja (2019) indico que: Su desarrollo es muy importante tanto a nivel nacional e internación, el área de la salud siempre se ha visto la falta de profesionales por lo cual todos, los gobiernos implementan políticas de salud con la finalidad de que los hospitales públicos y clínicas privadas ofrezcan servicios de calidad. asimismo, los usuarios cada vez más exigen calidad en los servicios, lo cual implica un desafío para que los recursos disponibles estén encaminados.

En ese mismo contexto Colchero et al (2020) indican que, se ha determinado una reducción del brindado los servicio salud por parte de la entidad, esto debido a que la documentación analizada permitió conocer una gran cantidad de quejas presentadas por parte del público por la mala calidad de atención brindada y los prolongados tiempos de espera para recibir una atención, por lo tanto se determine que es necesario el mejoramiento de la gestión administrativa interna que conlleve a la prestación de servicios de calidad eficientes capa de satisfacer a los usuarios dentro de la jurisdicción, de modo que se pueda prever estas

necesidades y agenciarse de los recursos necesarios en cuanto a la cantidad de personal y la disponibilidad de medicamentos para poder realizar una atención oportuna y eficiente, con lo cual además, las personas de escasos recursos económicos puedan acceder a estos servicios sin ningún tipo de limitaciones que afecten la atención correspondiente.

Asimismo Azañedo, et al. (2019) mencionan que, dan cuenta de sólo el 24.9% de los usuarios encuestados, utiliza los servicios de salud en el transcurso de los seis meses antes de formar parte de la ENDES 2018, el cual ayudó a determinar la existencia de una reducción igual a 0.1% a diferencia del 25% obtenido durante el año 2014; asimismo, es el servicio de salud oral, este descuido debido a que las políticas de salud implementadas por los gobiernos nacionales no generan un cambio positivo de mejora de este servicio, por lo es importante que los recurso de que dispone las instituciones hospitalarias este direcciona a una mejora integral de todo los servicios hospitales, tales uno de ello es el servicio de salud bucal, para que las necesidades de salud bucal sean atendidas con eficacia y eficiencia.

Asimismo Hernández et al (2019) refieren que, existen diferentes factores que permiten la aparición de enfermedades en las poblaciones, la presente investigación logró determinar que las aglomeraciones poblacionales son una de las causas más relevantes para la aparición y propagación de enfermedades crónicas; por lo tanto, como parte del entregados por parte públicas, se debe integrar procedimientos orientados a la capacitación y sensibilización de las personas sobre los hábitos de limpieza y las condiciones necesarias para preservar la salud de las personas, sobre todo en aquellas locaciones a rurales donde la presencia del estado y las autoridades de salud son casi nulas.

Además, el nivel de satisfacción del usuario, es indiferente en 69 %, insatisfecho en 22 % e satisfecho en 9 %., debido a que, el desempeño de los servicios brindados por el centro de salud, no presentan el desempeño proyectado por el usuario, los resultados del servicio brindado por el centro de salud no generan resultados satisfactorios, siendo así que el centro de salud considera las opiniones de los usuarios respecto a los servicios

brindados por la entidad, y por ello que se recomienda a sus familiares y amigos para tratarse en el centro de salud, dicho resultado coincide con Suárez, et al. (2018) menciona que: La atención recibida en consultorios médicos no satisface, debido a existencia de demora y reprogramación constante de las citas médicas de los usuarios, lo cual la atención no es oportuna. La OMS recomienda a cada país a aumentar inversión pública, mejorar o reformar el sistema de salud para que las instituciones que ofrecen atención médica de primer nivel, tengan más capacidad resolutoria para que las enfermedades sumamente complejas sean atendidas con eficacia y eficiencia, y por ende estar a la altura de los resultados que esperan los usuarios.

Asimismo Huffman y Van (2020) refieren que, el desarrollo y gestión para la contratación personal médico designadas de salud, representa una gran oportunidad para los usuarios, además representa una oportunidad para que los pacientes puedan tener una recuperación exitosa gracias a la atención oportuna y especializada extendida por la entidad; imprescindible hospitales y centros médicos de salud, tomar decisiones más adecuadas que permitan potenciar estas capacidades dentro de las instalaciones hospitalarias para brindar satisfacción.

En ese mismo contexto Febres & Mercedo (2020) indican que: El nivel de satisfacción producido al usuario de servicios médicos, está ligado al servicio. Asimismo, 60.30% del total de la muestra mencionaron que están satisfechos referente a la calidad de atención brindada por el hospital Daniel Alcides Carrión, lo cual implica que existe aún deficiencia en dicha institución, la salud debe ser mejorada constantemente por lo cual es importante que la parte directiva de la institución tenga la voluntad de tomar decisiones en bien de la institución.

En cuanto Montalvo et al. (2020) refieren que: que el 45.4% de los usuarios de servicios de salud están parcialmente en un elemento fundamental porque es la imagen de la institución ante la población, por lo cual la institución tiene el gran desafío, de mejorar sus procesos y el desarrollo de actividades médicas estén encaminadas a buscar mejores resultados frente a los esperados, además se debe promover una cultura de mejora constante y desarrollar un programa de sensibilización para que todo el personal

comprenda para que fue constituida la institución y cuál es su finalidad y que resultados se esperan; asimismo los autores lograron determinar la presencia de una relación media justificada por un Valor igual a 0.590 mediante el cual se precisa que el mejoramiento, permitirá incrementar.

En ese mismo contexto citaron Robles et al (2019) indican que, después de abordar el procesamiento estadístico correspondiente a la información recopilada, se determinó un alto insatisfacción respecto a la salud entregado parte de la entidad, dentro los cuales se resalta que el 55.1% se encuentra insatisfecho en cuanto a la calidad de atención prestada; asimismo, el 33.6% menciona que su insatisfacción se encuentra relacionada con las deficiencias de la entidad para contar con personal calificado que permita atender sus necesidades de salud de manera eficiente; asimismo se encontró que el 11.3% de encuestados sostiene que se encuentra insatisfechos por la falta de recursos tecnológicos y medicamentos para brindar una atención oportuna a los pacientes.

Además Nole (2018) menciona que: determinó aplicación y principios éticos por parte del personal del área de gineco en la entidad investigada, se encuentra dentro de un nivel regular, dentro del cual se conoció que el 78% de la satisfacción presente en los usuarios, depende de la utilización de los principios éticos por parte del personal de atención; además se logró determinar pacientes 43.75%; asimismo, la poca aplicación de los principios éticos durante el desarrollo de sus labores por parte del personal del área de ginecología y obstetricia, genera una insatisfacción, debido a que no se da el mismo trato a todos los usuarios, hay poca responsabilidad durante la prestación del servicio y falta de vocación de servicio. El talento humano requiere ser capacitado y sensibilizado para atención de hospitalarios y también el desempeño laboral.

Existe relación significativa entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.963, 0.915, 0.954, 0.961, 0.921, 0.906, 0.943 y 0.923 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01); en todas las

correlaciones, además, existe relación significativa entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,965 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.12 % la oferta de servicios de salud influye en la satisfacción del usuario, dicho resultado coincide con García (2021) indico que: el análisis estadístico arrojó nivel significativo de correlación positivo investigadas, están sustentadas en el coeficiente de correlación Pearson, el cual obtuvo un valor igual a 0.848 el mismo que permitió establecer que la gestión administrativa incide de manera positiva sobre la calidad de los servicios otorgados a los pacientes; asimismo, la adecuada gestión administrativa contribuye a que el área de enfermería tenga un personal competente para que desarrolle las funciones encomendadas de forma eficiente por ende se brinde servicios de calidad; direcciona y promueve una cultura de trabajo en equipo; suministra equipamiento tecnificado; implementos sanitarios para el personal, etc., todo aquello que contribuye a que todas las áreas funcionen con normalidad, el área de enfermería cuida de los pacientes, suministrando los medicamentos, lo cual el personal de enfermería debe atender con amabilidad y respeto para que el paciente este cómodo durante su permanencia en los establecimientos.

En ese mismo contexto Gaviria (2021) indico que: teniendo cuenta que el coeficiente de Pearson arrojó un Valor igual a 0.908, determinó abordadas del estudio nivel positivo muy elevado, es preciso afirmar que la satisfacción de los usuarios se encuentra influenciada, se logró determinar que el recurso humano capacitado especializado, responsable y con vocación de servicio medicas operativas direccionados a mejorar los hospitalarios. El servicio es la imagen de la gestión institucional; contribuye a aumentar credibilidad la institución frente a la población, lo cual implica que se promueva constantemente una cultura de mejora de los servicios hospitalarios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,965 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.12 % la oferta de servicios de salud influye en la satisfacción del usuario, es decir, a mejor oferta de los servicios de salud, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.
- 6.2.** El nivel de oferta de servicios de salud, es regular en 51 %, malo en 35 % y bueno en 14 %, debido que no considera que el personal que le atiende conoce sus funciones, ya que cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñarse en cada puesto de trabajo, y recibe información adecuada por parte del personal de atención
- 6.3.** El nivel de satisfacción del usuario, es indiferente en 69 %, insatisfecho en 22 % e satisfecho en 9 %, debido el desempeño de los servicios brindados por el centro de salud, no presentan el desempeño proyectado por el usuario, los resultados del servicio brindado por el centro de salud no generan resultados satisfactorios, siendo así que el centro de salud considera las opiniones de los usuarios respecto a los servicios brindados por la entidad.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.963, 0.915, 0.954, 0.961, 0.921, 0.906, 0.943 y 0.923 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas, implementar programas relacionados con la oferta de servicios de salud de manera que se brinde un servicio de calidad y oportuno a las personas usuarias. De igual manera, afianzar los procedimientos de atención orientados a minimizar el tiempo de espera, así como contar con los recursos humanos y tecnológicos necesarios para brindar una prestación eficiente.
- 7.2.** Al responsable de recursos humanos, implementar lineamientos de calidad dentro de la institución, así como poner en marcha herramientas que permitan mejorar continuamente los servicios médicos que se ofrecen para de esta forma satisfacer las necesidades de los pacientes que acuden al establecimiento.
- 7.3.** Al jefe de personal, ofrecer constantemente capacitaciones a los colaboradores en pos de fortalecer sus habilidades y competencias para brindar un servicio óptimo que permita comprender las necesidades del paciente y brindar soluciones rápidas a los inconvenientes que estos presentan. Además, contratar a más profesionales de la salud de manera que se atienda oportunamente a la alta demanda que existe dentro de la jurisdicción.
- 7.4.** Al jefe del Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas, fortalecer las estrategias de atención que permitan brindar un servicio rápido e individualizado, así como gestionar adecuadamente el presupuesto para mejorar las condiciones físicas del establecimiento y contar con los medicamentos necesarios para abastecer oportunamente a los usuarios.

REFERENCIAS

- Álvarez, L., Pérez, M., Rodríguez, J. & Palomino, G. (2021). *User attention in health systems*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384/490>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download
- Ayuso, M. & Begoña, A. (2018). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería*. Editorial Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA319&dq=te>
- Azañedo, D., Vargas, R. y Rojas, C. (2019). *Factors associated with the use of oral health services in older peruvian adults: secondary analysis of population survey, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a02v36n4.pdf>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Areandina. Fundación Universitaria del Área Andina. https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigacion_cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, B., Pecho, L. & Gómez, M. (2020). *External user satisfaction in a primary health care facility during the Covid-19 Pandemic*. Resvista PANACEA. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Benavides, M. (2017). *Oferta y demanda de la salud en Colombia*. Revista Boletín informativo. <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1274>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Bustamante, F. & Gálvez, N. (2017). *Level of satisfaction of the external user that goes to the pharmacy service, from a hospital of the ministry of health of Cajamarca-Peru*. Revista científica insitucional Tzhoecoen. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
- Colchero, M., Gómez, R., Figueroa, J., Rodriguez, A., y Bautista, S. (2020). *Aumento en la oferta de consultorios adyacentes a farmacias y atención en servicios públicos en México entre 2012 y 2018*. (artículo científico). *entre de Investigación en Sistemas de Salud – México*. <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/11547/11985>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Davila, D., Cassaro, G. & Torres, V. (2018). *Satisfaction of users of health services in Latin America: A worrying reality*, Rev. cuerpo méd. Mexico. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
- Del Carmen, J. (2019). *Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services*. Revista salud pública. <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/288-295/es>
- Fajardo, G., Gutiérrez & Saisó, S. 2015). *Effective access to health services: operationalizing universal health*. Revista salud pública de México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v57n2/v57n2a14.pdf>
- Febres, R. & Mercedo, M. (2020). *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Florián, N., Gálvez, N. & Barsallo, R. (2020). *Proposal for the improvement plan for internal customer service for satisfaction of the external user in Requena - Chiclayo 2019*. Revista Tzhoecoen.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401/1936>

Forrellat, M. (2014), *Quality in health services: an unavoidable challenge*. Instituto de Hematología e Inmunología, La Habana, Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

García, D., Guillinta, E., Cabello, E. & Santillán, J. (2019). *Level of satisfaction of the patients who receive physiotherapeutic care in the department of motor and pain unit of the Instituto Nacional de Rehabilitación*. Revista Herediana de Rehabilitación. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RHR/article/view/3713>

García, R. (2021), *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%
%c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gaviria, K. (2021), *Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67739/Gaviria_RKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, W., Dávila, F., Campins, R. & Comenarez, S. (2017). *Satisfaction of users of the emergency room at Maracay'S Central Hospital*. Revista de Salud Pública. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151/17924>

González, E. & Ortega, C. (2011). *The quality in the health system*. Medico científica, Panamá. <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/253/756>

Guadalupe, F., Suárez, G., Esperanza, G. & Yancha, C. (2019). *Satisfaction of the users and the quality of attention that is provided in the emergency area of the general hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018*. Revista Ciencia Digital.

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>

Guerrero, W., Pava, E. & Sanmiguel, E. (2014). *Demand analysis for health services by eps & eps's of the region comunera in Santander – Colombia*. Revista innovando en la U. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/innovando/article/view/3890>

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezu, G. (2019). *External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of peru and its associated factors*. (artículo científico). Universidad de Perú. <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huffman, C., y Van, E. (2020). *Heterogeneous and distributional effects of Mexico's health insurance for the poor on the supply of healthcare services*. (artículo científico). Universidad Nacional Autónoma de México. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2019000300667&script=sci_arttext

Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J. & Reynoso, J. (2020). *Association between quality of care and the level of saturation of the emergency department of a hospital in Hidalgo, Mexico*. Revista Journal. <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3770>

Jiménez, J. (2015). *Evaluación de la satisfacción del usuario del sistema nacional de salud en el último quinquenio*. Revista enfermería CyL. <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/view/159/132>

La Torre, A., Oyala, A. & Quispe, M. (2017). *Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force*. May, 2014. Revista Gerencia y Políticas de Salud. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>

- Malpartida, J., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). *Study on the quality of customer service to EsSalud patients*. Revista Alpha centauri. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- Ministerio de Salud (2002). *Aspectos Teórico Conceptuales para la Organización de la Oferta de Servicios de Salud*. Dirección General de Salud de las personas. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/45_DGSP8.pdf
- Ministerio de Salud. (2018). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo*. Lima.
- Molina, A. (2018). *Operation and Governance of the National Health System of Ecuador*. Íconos. Revista de Ciencias Sociales. <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/3070/2519>
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). *Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado*. Rev. Ciencia y Desarrollo, Universidad Alas Peruanas, Lima. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Morocho, M. & Burgos, S. (2018). *Quality of service and customer of the company Alpecorp S.A., 2018*. Revistas Upeu. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Neciosup, J., Castro, E. & Ramírez, R. (2014). *The demand for health care for the older population of the province of Santa*. Revista in cress. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/230/124>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. (2 da ed.). Ediciones de la U. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION
- Nole, J. (2018), *Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63052/Nole_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana*. Revista Recién. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I. & Santibáñez, D. (2019). *Health Service Quality Perception In The City Of Arica, Chile: Towards An Improvement Plan*. Universidad de Tarapacá, Chile. https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2019/10/02_514_Com_Valdes_v44n9.pdf
- Real, R. & Vergara, V. (2021). *Satisfaction level of patients discharged from a service of Medical Clinic of Paraguay*. Revista Peruana de Investigación en Salud. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/894>
- Reyes, N., Lama, R., Morales, J., Alcalde, J. & Piazza, M. (2019). *Characteristics of the offer of health services on first level of care in tuberculosis control strategies. DIRESA Callao, 2017*. Revista facultad de medicina. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n3/a10v80n3.pdf>
- Robles, I., Placencia, M., y Carreño, R. (2019). *Satisfaction of neurosurgery outpatients of the Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Peru, 2016*. (artículo científico). Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima - Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000300009&script=sci_arttext
- Rodríguez, M. S., Buitrago, A., Varón, N., & Quintero, R. (2019). *The satisfaction of users affiliated with the health system in the Ibagué city, Colombia*. Revista Le Bret. <https://doi.org/10.15332/rl.v0i11.2415>
- Rovere, V. & Robelledo, D. (2021). *Quality management and user satisfaction of the emergency service center type C Rioverde Distrito 08D06*. Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240/427>
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín*. Tarapoto-San Martín, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Salas, J. (2021). *Public Policies to improve the quality of health services*. Ciencia

- Sánchez, M. & Sánchez, M. (2016). *Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations*. Revista Uv Mx. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Santos et al. (2012). *The potential demand and health services supply for catastrophic illness in Mexico*. Revista gerencia política salud. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v10n21/v10n21a03.pdf>
- Sihuín, E., Gómez, O. & Ibáñez, V. (2015). *Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurímac, Peru*. Revista médica Salud Pública. <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>
- Suárez, L., Rodríguez, S. & Martínez, J. (2018), *User's satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016*. Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
- Torres, C. (2021). *Satisfaction level of users treated in emergency at the Chachapoyas hospital, March, 2019*. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/714/997>
- Zambrano, E. & Vera, T. (2020). *User perception of the quality nursing staff care in the naval hospital surgery area*. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086/2112>
- Zárate, M., Luna, C., Negrón, J. & Correa, L. (2018). *Level of satisfaction of external users hospitalized in a national Police Hospital*. Revista de la Facultad de Medicina Humana, Universidad Ricardo Palma. <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH>
- Zárraga, L., Molina, V. & Corona, E. (2018). *Customer satisfaction based on service quality through staff efficiency and service efficiency: An empirical study of the restaurant industry*. Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881879>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Oferta de servicios de salud	según Gonzáles & Ortega (2010), los servicios de salud es el resultado de las políticas de salud, lo cual implica que los recursos disponibles dentro del establecimiento de salud sean direccionados a satisfacer de forma eficiente y eficaz las necesidades de salud de los usuarios, y que la credibilidad de la institución sea alta frente al percepción de los usuarios. (p.41)	La variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario a través de sus dimensiones.	Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Funciones - Información - Experiencia - Conocimiento del puesto - Concomiendo de actividades 	Ordinal
			Acceso a los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de las barreras - Atención universal - Atención oportuna - Diversidad de servicios - Costos de servicios 	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Normas de prestación de servicios - Orientación clínica - Tiempo de atención - Demoras en atención - Calidad de servicio 	
			Satisfacción del paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamos - Quejas 	
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Beneficios - Tiempo de atención 	
			Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación - Diagnóstico - Tratamiento 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de riesgos - Infecciones - Efectos colaterales perjudiciales 	
			Comodidades	<ul style="list-style-type: none"> - Características de los servicios 	
Satisfacción del usuario	en la cual se citó como autores principales a Kotler & Keller (2012) quienes lo definen como el conjunto de emociones de placer o disconformidad que se genera en el	La variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario a través de sus dimensiones.	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Resultado - Opiniones - Punto de vista - Sugerencias 	Ordinal

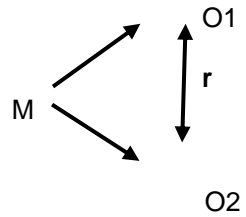
	usuario y cliente como resultado de poner en (operatividad el bien) o (el consumo del servicio) frente a las expectativas que se esperada de producto (bien o servicio) (p. 128).		Valor percibido	<ul style="list-style-type: none">- Servicio esperado- Recomendaciones- Satisfacción- Experiencia- Visitas cotidianas	
--	---	--	-----------------	---	--

Matriz de consistencia

Título: Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022. Establecer la relación entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022, es bueno. H2: El nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022, es indiferente. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la oferta de servicios de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

No experimental.



M: Muestra
O1: Oferta de servicios de salud
O2: Satisfacción del usuario
r : relación

Población: Estará conformado por los 279 usuarios del Centro de Salud I-3 Natividad a marzo del 2022.

Muestra: La muestra estará conformada por 162 usuarios del Centro de Salud I-3 Natividad a marzo del 2022.

Variables	Dimensiones
Oferta de servicio de salud	Competencia profesional Acceso a los servicios Eficacia Satisfacción del paciente Eficiencia Continuidad Seguridad Seguridad
Satisfacción del usuario	Expectativas Valor percibido

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Oferta de servicios de salud

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder con sinceridad, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de oferta de servicios de salud en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Competencia profesional					
1	Considera que el personal que le atiende conoce sus funciones.					
2	Recibe información adecuada por parte del personal de atención.					
3	El personal demuestra tener experiencia en su puesto de trabajo al momento de atenderlo.					
4	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñarse en su puesto de trabajo.					

5	El personal muestra pleno conocimiento de las actividades que debe realizar dentro de su puesto de trabajo.					
	Acceso a los servicios					
6	Considera que el hospital cuenta con todos los servicios (eliminación de barreras) hacia los usuarios para su atención respectiva					
7	La atención que brinda el Centro de salud I-3 Natividad es universal y se ajusta a las necesidades del público usuario.					
8	Las atenciones a los usuarios se realizan de manera oportuna dentro del centro de Salud					
9	El Centro de Salud I-3 Natividad brinda una amplia diversidad de servicios para cubrir las necesidades de los usuarios.					
10	El costo de los servicios es accesible para todo el público usuario de la ciudad de Yurimaguas					
	Eficacia					
11	Se da cumplimiento dentro del Centro de Salud a las normas establecidas para la prestación de servicios hacia los usuarios					
12	Se brinda una adecuada orientación clínica a los usuarios que recurren al Centro de Salud					
13	Los tiempos de atención son competitivos para la atender las necesidades de los usuarios.					
14	Se presentan demoras en la atención de los servicios de la entidad.					
15	La calidad del servicio brindado hacia los usuarios presenta la calidad requerida para satisfacer las necesidades.					
	Satisfacción del paciente					
16	Realiza reclamos usando el libro de reclamaciones del Centro de Salud I-3 Natividad.					
17	Presenta quejas por las deficiencias en el servicio prestado por el Centro de Salud					
	Eficiencia					
18	Lo servicios ofertados por el Centro de Salud presentan un alto nivel de calidad hacia los usuarios					
19	Considera que cuenta con múltiples beneficios al asistir al Centro de Salud I-3 Natividad.					
20	Los tiempos de atención incrementan las posibilidades de una recuperación pronta de los usuarios					
	Continuidad					
21	Acude constantemente para realizar sus evaluaciones médicas respectivas.					

22	Le brindan un oportuno diagnóstico en cada visita al Centro de Salud					
23	Le brindan una adecuada orientación para sus tratamientos recibidos.					
	Seguridad					
24	Considera que al acudir al Centro de Salud minimiza o reduce sus riesgos de complicaciones en la salud.					
25	Le recetan oportunamente ante infecciones presentadas.					
26	Le informan sobre algunos efectos colaterales perjudiciales en caso de no atenderse oportunamente.					
	Comodidades					
27	Las características de los servicios prestados se ajustan a sus necesidades de salud.					

Fuente: Adaptado de Motalvo et al. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado.

Cuestionario: Satisfacción del usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder con sinceridad, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas - 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Expectativas					
1	El desempeño de los servicios brindados por el Centro de Salud, presentan el desempeño proyectado por el usuario.					
2	Los resultados del servicio brindado por el Centro de Salud generan resultados satisfactorios.					
3	El Centro de Salud considera las opiniones de los usuarios respecto a los servicios brindados por la entidad.					
4	Los puntos de vista de los usuarios influyen en alguna decisión para la utilización de los servicios brindados por la entidad.					

5	El interés en atenderle por el personal médico del Centro de Salud le resulta favorable					
6	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted					
7	Se siente conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio					
8	usted recomienda a sus familiares y amigos para tratarse en el Centro de Salud I-3 Natividad					
9	Encontró recursos físicos disponibles (camillas, silla de ruedas), durante su tratamiento					
10	Encontró disposición por parte del personal, para cambio de turno en su atención, cuando lo requirió					
	Valor percibido					
11	El servicio entregado por la entidad, está de acuerdo a lo esperado.					
12	Considera que el servicio brindado por la entidad merece ser recomendado.					
13	Se siente satisfecho con el servicio brindado por la entidad.					
14	Los servicios brindados le generan una buena experiencia de uso.					
15	Realiza visitas cotidianas a la entidad para realizar la atención de su salud o realizar consultas.					
16	Se siente conforme con el servicio que le brinda el Centro de Salud I-3 Natividad					
17	Considera que hay recursos humanos suficientes y especializados en cada área del Centro de Salud					
18	Considera que el número de profesionales está acorde a las necesidades del Centro de Salud I-3 Natividad					
19	Recibió trato amable y cálido, durante su estancia en el Centro de Salud					
20	Considera que el Centro de Salud tiene adecuados horarios para visita de cada uno de sus pacientes					

Fuente: Adaptado de Nole (2018). Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Validaciones de instrumentos

DATOS GENERALES
 Instituto de la hora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad :
 Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 Docente Metodología
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Oferta de Servicios
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Willer Rojas Tuanama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Oferta de servicios.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: oferta de servicios.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: oferta de servicios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 28 De mayo de 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 Docente Adscrito a la FCCSSyH-UNSM

Sello personal v firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Rafael Juarez Diaz

DATOS GENERALES
Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto

Especialidad : Docente metodólogo

Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del Usuario

Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Willer Rojas Tuanama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 28 de mayo de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Héctor Ramírez Guzmán
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Willer Rojas Tuanama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Yurimaguas 08 de Junio de 2022



Sello personal y firma

HECTOR RAMIREZ GUZMÁN
 LICENCIADO EN ENFERMERÍA
 CEP. 50850
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MG. KEYLA AMARAL VELA DE RIVALLES
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Oferta de Servicios
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Willer Rojas Tuanama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Oferta de servicios.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: oferta de servicios.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: oferta de servicios.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Yurimaguas 06 De 06 de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. KEYLA AMARAL VELA DE RIVALLES
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jhon Willer Rojas Tuanama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Presenta coherencia metodológica, se sugiere su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Yurimaguas 06 de 06 de 2022


 M. KEYLLA AMARAL VELA DE RIVALLES

Sello personal y firma

AUTORIZACIÓN DE LA INTITUCIÓN



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



Yurimaguas 03 de junio del 2022

PARA: JHON WILLER ROJAS TUANAMA

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La presente es para informarle la aceptación de Jhon Willer Rojas Tuanama, identificado con DNI N° 44603384 alumno de la “maestría en Gestión Pública” de la Universidad Cesar Vallejo- filial Tarapoto, autorizándole realizar dicha encuesta que le servirá para la elaboración de su tesis en vuestra institución de la C.S I-3 Salud Natividad, Yurimaguas.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente


HECTOR RAMIREZ GUZMAN
LICENCIADO EN ENFERMERIA
CEP. 50850
MAESTRO EN GESTION PUBLICA

24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	44	
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	92	
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	46	
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	101	
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	70	
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	107	
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	120
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	75	
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	66	
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	94	
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	47	
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	70	
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	90	
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	44	
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	92	
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	70	
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	90	
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	44	
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	92	
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	46	
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	101	
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	70	
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	107	
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	120

159	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	44
160	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	92
161	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	70
162	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	90

V2: Satisfacción del usuario

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	34
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	52
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	82
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	92
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	54
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	48
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	70
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	36
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32

79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	34
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	52
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	82
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	92
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	54
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	48
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	70
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	36
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68

106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	34
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	52
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	82
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	92
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	54
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	48
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	70
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	36
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	34
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	52
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	82
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	92
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	54

133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	48
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	70
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	36
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
146	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	34
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
148	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	52
149	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	82
150	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	92
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
152	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	54
153	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	48
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	70
155	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	36
156	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
157	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
159	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	32

160	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	68
161	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	52
162	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66