



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del
distrito de Tarapoto, San Martín - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ramirez Díaz, Linda Milagros (orcid.org/0000-0003-2502-4386)

ASESORAS:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme por el buen camino y darme la oportunidad de concluir mi maestría con mucho éxito. A mis padres Rodolfo Ramírez Navarro y Margarita Díaz de Ramírez, porque son mi inspiración, mi guía y mi motivación constante para alcanzar cada uno de mis objetivos; mis hermanas Kattia y Lucero por estar conmigo cuando más las necesito y con mucho orgullo dedico este gran logro a mi hija Lilita Milagros Cárdenas Ramírez por ser parte de mi vida y el gran motor y motivo de seguir cumpliendo cada una de mis metas.

Linda

AGRADECIMIENTO

A mi Asesora Dra. Rosa Mabel Contreras Julián, por ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos, brindándonos muchos conocimientos y ser nuestra guía en el desarrollo de nuestra investigación.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023", cuyo autor es RAMIREZ DÍAZ LINDA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 30 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 30-12-2023 18:28:18
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID: 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 31-12-2023 13:10:37

Código documento Trilce: TRI - 0713223



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ DÍAZ LINDA MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RAMIREZ DÍAZ LINDA MILAGROS DNI: 72139395 ORCID: 0000-0003-2502-4386	Firmado electrónicamente por: RAMIREZD4 el 04-12- 2023 12:36:13

Código documento Trilce: INV - 1431305



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización:.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo,unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII.RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Nivel de transformación digital.....</i>	17
Tabla 2.	<i>Nivel de participación ciudadana.....</i>	18
Tabla 3.	<i>Prueba de normalidad.....</i>	19
Tabla 4.	<i>Relación entre las dimensiones de la transformación digital y participación ciudadana.....</i>	20
Tabla 5.	<i>Relación entre transformación digital y participación ciudadana.....</i>	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión organización con satisfacción del usuario.....</i>	<i>21</i>
Figura 2.	<i>Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión planificación con satisfacción del usuario.....</i>	<i>21</i>
Figura 3.	<i>Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión comunicación con satisfacción del usuario.....</i>	<i>22</i>
Figura 4.	<i>Diagrama de dispersión y análisis de determinación de gestión integrada con satisfacción del usuario.....</i>	<i>24</i>

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023. La investigación fue tipo básico, de diseño no experimental, cuya población fue de 300 pacientes y muestra de 170 quienes recibieron atención médica en medicina general. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de las dimensiones de gestión integrada es medio, en cuanto al nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario resultaron en nivel bajo. Por otro lado, la correlación fue positiva muy baja, no significativa entre las dimensiones de gestión integrada y satisfacción del usuario, donde se asume la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Concluyendo que existe relación positiva muy baja y significativa entre la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023, con un Rho de Spearman de 0,180, p valor igual a 0,019 y un porcentaje de dependencia de 0.9 %.

Palabras clave: Gestión, integrada, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between integrated management and user satisfaction in a health center in the district of Tarapoto, San Martín - 2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population was 300 patients and sample of 170 who received medical attention in general medicine. The collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined that the level of the integrated management dimensions is medium, while the level of the user satisfaction dimensions resulted in a low level. On the other hand, the correlation was very low, non-significant positive between the dimensions of integrated management and user satisfaction, where the null hypothesis is assumed and the alternative hypothesis is rejected. Concluding that there is a very low and significant positive relationship between integrated management and user satisfaction in a health center in the district of Tarapoto, San Martín - 2023, with a Spearman Rho of 0.180, p value equal to 0.019 and a percentage dependency of 0.9%.

Keywords: Management, integrated, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud (2020), menciona que estos últimos años la satisfacción de los pacientes ha disminuido y no ha traído ningún éxito. Mediante algunos estudios se ha podido encontrar que la perspectiva de los usuarios ha sido rechazable ya que no se ha visto accesible en las atenciones, las preferencias se han visto perjudicadas por la inconciencia del personal y la empatía que no ha asegurado la continuidad para la calidad de atención que brinda los responsables de este sector. La perspectiva del paciente es muy importante, por ende, esto no se ha visto reflejado en la actualidad por los acontecimientos que se vienen presentando.

La Organización Panamericana de la Salud (2021), afirma que existe motivos para reflexionar sobre los sistemas de salud en las Américas, pues durante la pandemia del COVID 19 existió un fuerte impacto en la gestión integrada y satisfacción del usuario, donde se evidenció la desorganización dentro de los centros de salud por la crisis social y económica; además no se contaba con los recursos necesarios y los especialistas para la debida atención médica, perjudicando directamente a los pacientes. En esta etapa postpandemia, la satisfacción del usuario se enfrenta a metas sobre estrategias de fortalecimiento para la atención adecuada teniendo en consideración la resiliencia, la incorporación de buenas prácticas que revelé una cultura organizacional que emana su propio desarrollo en la gestión integrada, en busca de mejoría y alcanzando los propios propósitos.

En Perú, según MINSA (2023) en el sistema de salud no se está involucrando la administración y presupuesto establecido por el gobierno central, regional y local, afectando mayormente a las municipalidades, ya que no están siendo beneficiadas, trayendo consigo muchos obstáculos porque se estaría paralizando las atenciones sin tener éxito en las satisfacciones del usuario afectando mayormente a los niños y ancianos que necesitan tener un control continuo de las enfermedades que han contraído.

Según el Diario Gestión (2018), el estado peruano sólo un 20 % de las organizaciones ponen hincapié en el tema y se preocupan en dar seguimiento al desarrollo de sus posibles líderes, por ende, es de real importancia involucrar a

todos a desarrollar y realizar metas en común ocasionando un ambiente integrador. Para obtener una buena satisfacción del usuario es importante aplicar el liderazgo porque inculca la dependencia e interacción entre los colaboradores y jefes a cargos de cada área, asumiendo de esta manera un gran rol con sus puestos laborales trabajando en equipo y tomando consigo buenos resultados.

En la región San Martín (Minsa, 2018), señala que muchos de los jefes o funcionarios no están comprometidos con sus trabajos y no cumplen con la planificación de actividades que involucran a tener una coordinación adecuada y constante; pues muchas veces se ha visto que las cosas se realizan a medias sin considerar que estaríamos perjudicando a las personas que necesitan ser atendidas. Por ende, se indica que la institución debe tener aspectos satisfactorios en gestión integrada, porque su misión es proteger a su personal que son punto clave y son ellos quienes deberían tener capacitaciones exclusivas para que puedan dar el mejor servicio a la población y garantizar la atención adecuada de salud proponiendo que las políticas sanitarias estén concertados con el sector público, los establecimientos y las redes de salud, beneficiando a la población; algo que no se estaría cumpliendo.

Asimismo, según RPP (2020), Tarapoto poseía problemas de desabastecimiento de especialistas y recursos materiales durante la pandemia, donde existían un sin número de personas contagiadas por el virus y necesitaban recuperarse; pues la situación de ese entonces causaba desorganización entre directivos con el gobierno ya que fue una situación que no era esperada, pues no se habría planeado iniciativas para combatir la enfermedad y la importancia del trabajo en equipo tomando como resultado la insatisfacción de los usuarios.

En cuanto a los centros de salud en el Distrito de Tarapoto, según MINSA (2021), se presentaron acontecimientos que han generado dificultades para lograr una gestión integrada para la satisfacción del usuario; pues existían disconformidades en los colaboradores porque no contaban con una organización adecuada que enmarque el liderazgo y la buena relación con los usuarios; pues los pacientes se han visto perjudicados con los tratos recibidos ocasionando malestar en la atención médica. El crecimiento organizacional planificada identificaría las necesidades, para que en el futuro se logre alcanzar

metas y se cumpla la visión del futuro deseado para la institución, algo que no se estaba presenciando.

Las **causas** que se tiene por consideración es la falta de organización, planificación y comunicación; trayendo como **consecuencias** la insatisfacción del usuario. Aunado a ello, la falta de los especialistas de la salud ha traído consecuencias en la atención de los usuarios ya que se evidenció que durante las emergencias no se ha podido atender a estos pacientes por la falta del personal de salud; además se ha evidenciado que dentro de los establecimientos de salud no existe organización técnica que ayude al personal a tener actividades encomendadas durante la jornada laboral; asimismo los medicamentos han tenido carencias en los centros de salud, generando insatisfacción de los usuarios. Por ende, se destaca que la dirección de la dificultad interpretada aumenta de acuerdo a la falta de facilidad de recopilación de datos sobre el vínculo que pueda existir entre las variables.

Frente a lo mencionado se plantea como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?, como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión integrada en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?, ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?

Esta investigación tiene como justificación por **conveniencia**, ya que la gestión integrada y satisfacción del usuario debe de ser un punto de inicio para el cumplimiento de metas y disminución de los inconvenientes existentes que se evidencia en el sector salud. Obtiene la **relevancia social**, porque de esta forma mejorará la satisfacción del usuario mediante una gestión integrada, es decir, la atención de los pacientes será la adecuada con un trato digno. Es de **valor teórico**, en la gestión integrada, cuando enfatizamos unificar las organizaciones buscando el progreso, satisfacción y eficiencia en las personas, pues está basado en la importancia de la atención al paciente y sus recursos que serán

utilizados para atender cualquier emergencia; además indicar que esta investigación no solo estará dirigida a las personas que pertenecen al distrito de Tarapoto, sino que también será de utilidad para los interesados en una investigación de este tema de real importancia, el cual es un hecho dentro de la sociedad. La implicancia **práctica**, porque de acuerdo a la información que se ha obtenido se podrá tener mejoría en los buenos resultados de los usuarios tomando en cuenta una gestión integrada, que tenga propósitos que beneficien a la población. Posee **utilidad metodológica**, ya que de acuerdo a las evidencias aplicadas se podrá desarrollar posteriores investigaciones, asimismo brindar a un centro de salud del distrito de Tarapoto, la información destacada que sirva como guía de mejora para el cumplimiento de metas.

Por ende, es preciso plantearse un **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023; y como **objetivos específicos**: OE1: Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión integrada en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023; OE2: Conocer el nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en un centro de salud del Distrito de Tarapoto, San Martín – 2023; OE3: analizar la relación entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario en centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023.

Como **hipótesis general**: Hi: Existe relación entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín-2023. Como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de las dimensiones niños de la gestión integrada en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023, es alto. H2: El nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023, es alto H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En lo indagado, se consideró varios trabajos realizados referente a las variables que son estudiadas, por ende, dentro del contexto encontramos a Pastor (2018), quien señala que en la actualidad la gestión integrada se ha visto perjudicado por la descoordinación que existe entre todas los trabajos, mostrando el disgusto de todos los moradores; por ende se verifica que la organización y el desenvolvimiento debe ser constante en los trabajadores, concluyendo que la relación entre estos es la comunicación, pues es punto clave para aclarar muchas dudas y compartir conocimientos.

Según Muna et al. (2020), Gregori et al. (2020), Velásquez (2018), analizaron que el compromiso es el que resalta en un sistema integrado de gestión. Por ende, es importante desarrollar una organización interna donde exista coordinación, planificación y un buen control al momento de brindar sus servicios de calidad, garantizando seguridad hacia la población. Las autoridades, gerentes y funcionarios del sector salud deben fortalecer un buen trabajo, con efectividad, eficiencia y calidad, donde se evidencie mejorías y disminuya la necesidad de requerir atención médica; la relación es relevante porque se evidencia la mejoría entre gestión integrada y satisfacción del usuario guardando una relación significativa, para ello lo que se debería considerar importante es el presupuesto que cubra los gastos e implementen los servicios de salud.

Además, Vásquez (2021), Flores (2019), Ojanama (2021) y Marín et al. (2022), indican que existen estrategias de gestión en donde los trabajadores cuenten con un líder que cumpla la función de organizar visitas médicas a domicilio a los usuarios y las coberturas de seguimiento mensual; por eso los sistemas de salud son parte importante en la sociedad donde debería existir desempeño desde el financiamiento hasta la estructuración. Es importante desarrollar soluciones donde la superación de los obstáculos sea una barrera vencida. Las diversas afecciones sobre el coronavirus, donde se evidenció enfermedades graves a causa del síndrome respiratorio. En ese sentido los servicios de salud se han visto reforzados; así mismo, se fortaleció los servicios de salud del área de emergencia, el área de hospitalización cumpliendo con los estándares de seguridad para el fortalecimiento de la atención; además la coordinación con los

directivos ha tomado resultados positivos, pues todos están dispuestos a caminar hacia un solo objetivo.

De igual modo Dúplex (2023), Meza (2022), Posada (2021), Rodríguez (2020) y Salazar (2019), concluyen que no existen especialistas que prestan servicios de acuerdo a la necesidad que tiene la población; además a nivel mundial el 37 % de los países han informado que se ha tomado algunas medidas para evitar ataques a los funcionarios del sector salud, pues esto últimos años se ha visto estos tipos de dificultades. Durante la pandemia COVID 19, se ha descubierto que existe vulnerabilidad en el sector salud tomando consigo el déficit de personal especialista y de los recursos para la atención al usuario, además de ello no existe la comunicación asertiva dirigida desde el líder hacia sus colaboradores, por ende la gestión integrada debe estar relacionado con los buenos resultados que tienen los usuarios; por ende está en un nivel medio, pues este debe mejorar en cuanto al clima laboral, donde exista trabajo en equipo y la dirección de cumplimiento de objetivos para mejorar la calidad y satisfacción del usuario.

Asimismo, Delgado (2023), Chávez (2018), Avilés (2019) y Alvarado et al. (2020) consideran significativo el uso de las telecomunicaciones en el sector salud, porque es la técnica más valiosa para la atención a los pacientes, pues de a pocos se va evidenciado la implementación de estos sistemas en los establecimientos de salud, pues estos últimos tiempos se han visto perjudicados en todo momento, porque si bien en cierto las comunidades nativas son zonas lejanas, donde no existe acceso y más existe necesidades de sus pobladores, donde el gobierno toma prioridad a las zonas aledañas. También es importante incluir programas que mejorarán la atención del equipo médico para los asegurados, asimismo, se verá más organización con las reuniones que se tendrán con el personal que labora en este sector, pues lo único que se busca es la mejora continua. Por lo tanto la relación que debe existir es para mejorar el trato a los pacientes lo que se debería hacer en primer instancia es tomar un diagnóstico situacional, donde se analice cada imperfección para buscar su alternativa de solución que mejore la planificación de sus actividades dando seguimiento y monitoreo constante para ver el procedimiento de mejora en cada

una de sus actividades propuestas, en donde cada líder se hace cargo de sus integrantes e inculca la importancia del trabajo en equipo para mejorar las condiciones del desarrollo de sus actividades en la atención al paciente. Asimismo, se debe considerar importante que los recursos son necesarios para la atención al paciente; pues muchas veces se han visto que los establecimientos de salud no cuentan con camas, con medicinas y lo más importante con una infraestructura donde los pacientes puedan estar estables en su recuperación; por ende el gobierno peruano debe ampliar la cobertura del sector salud porque siempre será fundamental en nuestro país y en cualquier lugar del mundo, pues los que siempre se afectarán son los ancianos, los niños y gestantes; por ende el ministro de salud debe tener un grado de empatía con sus compatriotas buscando alternativas de solución que involucre a todos y no solo a una sola región.

Podemos hacer referencia que esta investigación sostiene las siguientes **teorías**, pues antes de mencionar las variables es necesario definir los términos, de tal manera, se tiene que la **Gestión**, según Soria (2023) son las acciones y decisiones dirigidas a las instituciones para el cumplimiento de buenos propósitos y para su fortalecimiento. Por otro lado, **Integrada**, según Vega et al. (2022) es la organización en sistemas que busca resultados efectivos con el propósito de dar un buen servicio al usuario y de esa manera beneficiar a todos los ciudadanos tomando en cuenta las prioridades que son importantes para un ser humano. En cuanto a la variable **gestión integrada**, se considera como base de lo expuesto a Delgado (2023), quien indica que la gestión integrada es un nuevo modo de tener en cuenta las funciones de la organización para realizar y centrar las actividades de una empresa y fundar relaciones solidas con los clientes, además existen normas que establecen una relación eficiente, el cual está planteado para aplicar a entidades conocidas, empresas grandes y pequeñas que aseguran el desempeño, satisfacción y mejora de los colaboradores a los clientes.

Ortiz (2018), determina la unión de los elementos de forma coherente cogiendo como resultado una satisfacción tanto del cliente como de todas las partes que pertenecen a la institución. Se podría decir que es el resultado de una conciliación de las partes para un bien en común, a consecuencia de un sistema integrado de Gestión. También hacemos referencia a Gonzales (2019), quien precisa a la gestión integrada como mejoramiento continuo, aportando de manera colectiva el trabajo en equipo, logrando resultados positivos y minimizando las conformidades personales por parte de algunos colaboradores. El cual se podría entender como al mejoramiento a través de los cambios continuos con resultados positivos y esperados.

Se define las dimensiones de la primera variable: **a) Organización**, según Roldán (2020), es la comunicación directa con los usuarios, donde se entabla una relación asertiva y se intercambia ideas. Para Gonzales (2023), son las decisiones que se toma para llevar acabo el cumplimiento de metas, esquivando los obstáculos en equipo para lograr el propósito deseado del usuario; según Torres (2022), las organizaciones buscan desarrollar con facilidad la productividad de sus trabajadores mediante los procesos de exigencia para la satisfacción constante de las personas que reciben el servicio; por eso en la actualidad se están implantando un sin número de modelos de mejora para fortalecer las necesidades mediante acciones correctivas y tener como resultado una calidad que refleje buenos resultados y demuestre a las personas la importancia que obtiene. En cuanto a los **indicadores: Estrategias**, según Gonzales (2023), indica que es un plan integral que tiene el propósito de alcanzar los objetivos propuestos. **Compromiso**, según López (2020), son los principios que promueven satisfacción mediante una vinculación en la organización.

Por otro lado, en **b) Planificación**, de acuerdo a Díaz y Villafuerte (2022), es un mecanismo que esta direccionado hacia un objetivo que se ha propuesto, tomando consigo guías establecidos como estrategias. En cuanto a sus indicadores: **Participación**, Flores y Durán (2022) señalan que es una interacción fundamental que aumenta satisfacción en los usuarios tomando en cuenta la iniciativa como principal punto. **c) Comunicación**, Reyes (2022) es un elemento importante que transmite información fundamental para ejecutar

actividades. En cuanto a sus indicadores: **Expresión**, según Gonzales (2023) es un elemento de la comunicación que expresa situaciones a otros. **Precisión**, para Sarmiento (2021) es un instrumento que resulta en lo mismo, pero con diferentes condiciones.

En cuanto a la **segunda variable** se definirá los términos, **Satisfacción**, según Gonzales (2023), se caracteriza por optar buenos resultados mediante acciones positivas. **Usuario**, según López (2020), es el que utiliza de manera habitual un servicio para su satisfacción personal. Es así que, en cuanto a **satisfacción del usuario**, según Febres y Mercado (2020), es un indicador permisible para mejorar y fortalecer la atención de calidad que se brinda a las personas.

Para evaluar la satisfacción del usuario se tiene que destacar las características que se brinda en los productos; existirán posibles deficiencias, pero se actúa con fortaleza para seguir cumpliendo los propósitos propuestos.

Gagliardi, Hera & Siri (2001), señalan que es para validar los resultados y debería ser caracterizado como un instrumento que recibe cada persona para cumplir con las expectativas necesarias para fortalecer una mejora continua; asimismo, según la Norma Iso 9001:2015, es una normativa que le define como aspiraciones que tienen los usuarios de acuerdo al servicio recibido.

En cuanto a la segunda variable: **a) Calidad de atención**, Vargas (2021), demuestra que la infraestructura debe ser un eje principal para el fortalecimiento en el equipamiento y recursos humanos necesarios para una planificación eficientes y eficaces para lograr satisfacción del usuario; por otro lado, Ortega (2023) aclara que es sumamente valioso y relevante para la superación de los problemas que se viene evidenciado en la actualidad sobre los sistemas ineficientes y de baja calidad sin considerar el acceso equitativo de los servicios; Sobre esto, Bobadilla (2022) indica que el accionar debería ser positivo, pues para nadie debería ser discriminatorio, porque todos están en el mismo nivel y los más relevantes es cumplir con los estándares que están establecidos para un buen propósito. Existen dimensiones que se caracterizan dentro la atención con calidad como es la fiabilidad que se refiere a la atención empática; asimismo la capacidad de respuesta que implica la atención oportuna y la seguridad donde

se caracteriza el profesionalismo de los trabajadores para brindar sus servicios como también parte importante es la empatía que se brinda a los usuarios demostrando una interacción afectiva.

En cuanto a los indicadores: **trato amable**, según Merino (2021), es el aspecto interpersonal que se caracteriza por el respeto y empatía que se brinda a una persona para atender sus necesidades.

Por último, en b) Expectativas **del usuario**, según Kotler y Armstrong (2018), es la percepción con respecto a un servicio que brinda una organización que aspira confianza. En cuanto a sus indicadores: **orientación**, según Hernández (2021) indica que reciben las personas para realizar una actividad o anticipar antes de realizar cualquier jornada. **Seguridad**, según Merino y Hernández (2021) señala que es la confianza que brindas a una persona demostrando actitudes positivas para lograr alcanzar metas. **c)Entorno**, para Merino y Hernández (2021) hace referencia a la comodidad, seguridad y limpieza que debe ofrecer las instalaciones. En cuanto a sus indicadores: **comodidad**, Pérez (2021) sostiene que es un servicio que resulta confortable y placentero, asimismo es una percepción valiosa para los seres humanos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio:

Básica, cuando las variables generan muchos conocimientos. Al respecto, Carvajal (2023) define que es una actividad que reúne muchos contextos científicos. Finalmente se encargará de buscar posibles soluciones para brindar afirmaciones verídicas.

3.1.2 Diseño de investigación:

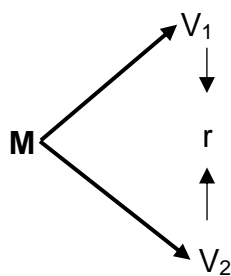
No experimental. Negatividad de utilización de variables. Frente a ello, Navarro (2019) alude: observa el suceso de su alrededor para estudiarlo. En donde no existe condiciones que se expongan a los sujetos de estudio.

Es de enfoque **cuantitativo**; pues buscó la recopilación de información y demostración de hechos cuantificados según un fenómeno. Al respecto, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señalan que se precisa y afina la idea de la investigación mediante los análisis estadísticos.

Asimismo, es **correlacional**, porque el investigador estudió dos variables con la estrategia de investigación no experimental y de acuerdo con Gómez (2020), tiene la finalidad de conocer el rango de agrupación que se encuentra entre dos o más variables en una muestra.

Corte transversal es el estudio representativo estadístico de una población. Para Rodríguez et al. (2018) su finalidad es definir la continuidad de una situación en la población estudiada; asimismo tiene un doble propósito que es descriptivo y analítico.

El diseño se representa así:



Donde:

M = 170 pacientes que recibieron atención médica en medicina general de un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023

V₁ = Gestión integrada

V₂ = Satisfacción del usuario

r = Relación

3.2 Variables y operacionalización:

V₁ = Gestión integrada

V₂ = Satisfacción del usuario.

Nota: Se refleja la operacionalización a detalle. **(ver anexo)**

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Cuantificación de humanos de un tema a conocer en investigación. En consonancia con Torres (2019) son los elementos similares que el investigador averigua.

La población estuvo conformada por 300 pacientes que obtuvieron atención médica en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín, con corte mes de octubre.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Todas aquellas personas que cuentan con seguro, personas adultas entre las edades de 25-60 años atendidos en medicina general.

Criterios de exclusión: Los pacientes que no cuentan con seguro, ciudadanos menores de 25 y mayores de 60 años, en ginecología, odontología, obstetricia y en emergencias.

3.3.2. Muestra

Es un grupo poblacional representativo correspondiente a un conjunto, según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) destaca al grupo de habitantes que representan a una población.

Para la determinación de la muestra se desarrolló el siguiente proceso.

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

n=tamaño de muestra

N= 300

Z=1.96

p= 0.5

q=0.5

e=0.05

Por tanto, se obtuvo una muestra de 170 pacientes que percibieron atención médica en medicina general en un centro de salud del distrito de Tarapoto.

3.3.3. Muestreo

Tiene como finalidad obtener datos de la población, según (Ñaupas-Paitán et al., 2014) nos señala que es una técnica basada en la obtención del universo.

El muestreo del estudio aplicado fue **probabilístico**, porque en la determinación de la muestra se ha empleado la fórmula de población finita.

Unidad de análisis: Un paciente de un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Son instrumentos permisibles a la recolección de datos destacados. Según Otzen et al. (2018), es el instrumento que obtiene información válida de manera rápida, para luego realizar procesos estadísticos.

Se aplicó la encuesta como técnica.

3.4.2 Instrumento

Es una herramienta que permita analizar algunos datos importantes para desarrollar una investigación. Según Castillo (2023) es preciso porque permitirá recoger y analizar la información en el procedimiento de indagación.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario.

La medición de la gestión integrada fue empleada mediante 16 ítems, dividido en 3 dimensiones. La escala se caracteriza por: Nunca=1, Casi Nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5, se midió en rangos o niveles, teniendo así para la variable gestión integrada Bajo (16-38), Medio (39-59) y Alto (60-80), en la dimensión organización: Bajo (5-12), Medio (13-19) y Alto (20-25), en la dimensión planificación: Bajo (5-12), Medio (13-19) y Alto (20-25) y en la dimensión comunicación: Bajo (6-14), Medio (15-22) y Alto (23-30).

Los datos sobre satisfacción del usuario fueron adquiridos por medio de 17 ítems del cuestionario fraccionados en 3 dimensiones, La escala fue: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre

y 5= Siempre, se midió en rangos y niveles, teniendo así para la variable calidad de atención: Bajo (8-19), Medio (20-30) y Alto (31-40), en la dimensión expectativas del usuario: Bajo (4-9), Medio (10-14) y Alto (15-20) y en la dimensión entorno: Bajo (5-12), Medio (13-19) y Alto (20-25).

3.4.3. Validez

Se relaciona al grado que una herramienta mide efectivamente la variable; según Hernández et al. (2018), determina que el instrumento importante tendrá la función de medir la variable.

Se dio por juicio a cinco profesionales expertos en la materia, quienes validaron cada cuestionario a través de la evaluación (coherencia y cohesión) de cada ítems.

En la indagación se corroboró claridad, coherencia y relevancia, con una escala en tipo: Likert, donde no cumple con el criterio es 1, bajo nivel=2, moderado nivel=3, alto nivel=4.

Al respecto según la V_1 se reveló a consecuencia un V de Aiken equivalente a 0.92 de validez entre jueces, V_2 , se demostró en el desenlace un V de Aiken igual a 0.92 de validez.

3.4.4. Confiabilidad

Se realizó mediante la prueba piloto para los instrumentos de investigación que fueron dos. Por ende, se consideró una muestra de 30 % que representa el estudio, inclinada a un centro de salud del distrito de Tarapoto, conformado por 51 pacientes. Las respuestas se calcularon en Excel según el formato que abarca las fórmulas para dar con la respectiva confiabilidad. Debe ser un valor encontrado que sea superior o igual a 0.7 según el Alfa de Crombrach, los resultados para la $V_1 = 0.71$ y $V_2 = 0.72$. Los valores son considerables de 0.70 lo que reveló la confiabilidad de los cuestionarios.

3.5. Procedimientos

Se diseñó los instrumentos para transcurrir con validez el juicio de expertos, se elaboró una solicitud a un centro de salud del distrito de Tarapoto tomando en cuenta la meta de valorar la confiabilidad, se adaptó la muestra verídica, anticipado a eso se pidió la autorización del director del centro de salud para la aplicación del instrumento presencialmente en 10 min, donde los resultados se pusieron en una hoja donde se detallaron las preguntas en donde las conclusiones se vieron estimadas según los objetivos propuestos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se sometieron los datos al SPSS V.26, donde se aplicó la estadística descriptiva mediante tablas y figuras; mientras que para determinar o comprobar la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La autorización de parte de la dirección de un centro de salud del distrito de Tarapoto fue aceptada, se firmó el consentimiento informado para mantener el compromiso de respeto a los detalles evaluados. Incluso, se llevó a cabo con los reglamentos vigentes de la UCV-Tarapoto, donde el software Turnitin fue aplicado para verificar la similitud; así como también la norma Apa 7° Edición que hizo referencia a la norma de investigación. Bajo estas condiciones, los principios éticos que se tomó en cuenta en la investigación es la **justicia**, ya que los pacientes de un centro de salud del distrito de Tarapoto han sido seleccionados para estar dentro de la muestra de investigación. La **autonomía**, porque se realizó con el consentimiento de las personas que fueron encuestadas. La **beneficencia**, porque después de haber desarrollado la investigación y hecho su respectiva publicación el participante es mínimo expuesto. La **no maleficencia**, porque perduró y en privado los resultados que se obtendrá en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de las dimensiones de gestión integrada en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023.

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de gestión integrada

Variable/dimensión	Nivel	Rango	f (n=170)	%
Organización	Bajo	5-12	46	27 %
	Medio	13-19	89	52 %
	Alto	20-25	35	21 %
Planificación	Bajo	5-12	23	14 %
	Medio	13-19	62	36 %
	Alto	20-25	85	50 %
Comunicación	Bajo	6-14	37	22 %
	Medio	15-22	76	45 %
	Alto	23-30	57	33 %

Fuente: El cuestionario fue aplicado a los pacientes de un C.S.

Se evidencia el nivel de las dimensiones de Gestión Integrada. Con respecto a **organización**, el nivel más relevante es el medio con 52 %, seguido del bajo con 27 % y finalmente del alto con 21 %. En **planificación**, el relevante fue el nivel alto con 50 %, seguido de medio con 36 % y finalmente, bajo con 14 %. En el caso de **comunicación**, el 45 % se halla en un nivel medio, sucesivo del alto con 33 % y el bajo con 22 %. Lo que se deduce que la mayoría de las dimensiones están en un nivel medio, lo que quiere decir que no llega a obtener en su totalidad una buena organización, planificación y comunicación; en donde los trabajos deben tener cooperar constantemente para llegar a un mismo objetivo.

4.2. Nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en un centro de salud del Distrito de Tarapoto, San Martín - 2023.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario

Variable/dimensión	Nivel	Rango	f	%
(n=170)				
Calidad de atención	Bajo	8-19	40	24 %
	Medio	20-30	68	40 %
	Alto	31-40	62	36 %
Expectativas del usuario	Bajo	4-9	70	41 %
	Medio	10-14	48	28 %
	Alto	15-20	52	31 %
Entorno	Bajo	5-12	90	53 %
	Medio	13-19	42	25 %
	Alto	20-25	38	22 %

Fuente: Aplicado mediante cuestionario al paciente del C.S.

Se observa la satisfacción del usuario y sus dimensiones; en **calidad de atención**, el nivel más relevante es el medio con 40 % seguido del alto 36 % y finalmente del bajo 24 %. En cuanto a **expectativas del usuario**, el nivel significativo es el bajo con 41 %, alto con 31 % y finalmente medio con 28 %. En el caso de **entorno**, el nivel más resaltante es el bajo con 53 %, seguido de medio con 25 % y con 22 % el alto. Lo que se define que la mayoría de las dimensiones están en un nivel bajo, lo que quiere decir es que no existe calidad de atención porque los trabajadores de salud no cumplen como debería de ser sus actividades, las expectativas del usuario son mínimas y el entorno es inadecuado.

4.3 Relación entre las dimensiones de gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín- 2023.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión Integrada	,296	170	,000
Dimensión: Organización	,322	170	,000
Dimensión: Planificación	,244	170	,000
Dimensión: Comunicación	,216	170	,000
V2. Satisfacción del usuario	,221	170	,000
Dimensión: Calidad de atención	,253	170	,000
Dimensión: Expectativas del usuario	,218	170	,000
Dimensión: Entorno	,289	170	,000

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.26

Kolmogorov- Smirnov^a. fue aplicado, porque se tiene una muestra de 170; siendo $p=0,000$ en gestión integrada y $0,000$ en satisfacción del usuario. con resultados menores a $0,05$; se aplicó además el Rho de Spearman para calcular la correlación porque estableció como una distribución no anormal.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones de gestión integrada y satisfacción del usuario*

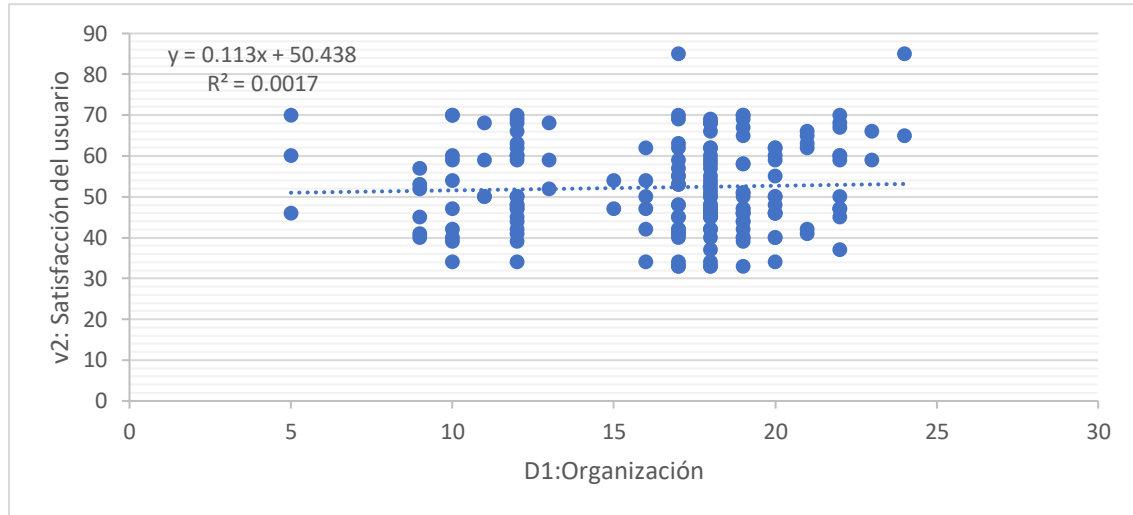
			DIMENSIÓN: ORGANIZAC IÓN	DIMENSI ÓN: PLANIFIC ACIÓN	DIMENSI ÓN: COMUNI CACIÓN	V ₂
Rho de Spearman	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,007	-,027	,139
		Sig. (bilateral)	.	,933	,723	,071
		N	170	170	170	170
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	,007	1,000	-,189*	,121
		Sig. (bilateral)	,933	.	,014	,117
		N	170	170	170	170
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	-,027	-,189*	1,000	,099
		Sig. (bilateral)	,723	,014	.	,199
		N	170	170	170	170
V2. Satisfacción del usuario		Coeficiente de correlación	,139	,121	,099	1,000
		Sig. (bilateral)	,071	,117	,199	.
		N	170	170	170	170

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.26

Se observa una correlación positiva muy baja, no significativa entre la dimensión organización y satisfacción del usuario, con un Rho de Spearman de 0,139 y un p-valor igual a 0,071, de igual modo una correlación positiva muy baja, no significativa entre la dimensión planificación y la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,121 y un p-valor igual a 0,117, y finalmente, una correlación positiva muy baja, no significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,099 y un p-valor de 0,199, por el cual se asume la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación positiva muy baja, no significativa, entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario.

Figura 1

Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión organización con satisfacción del usuario

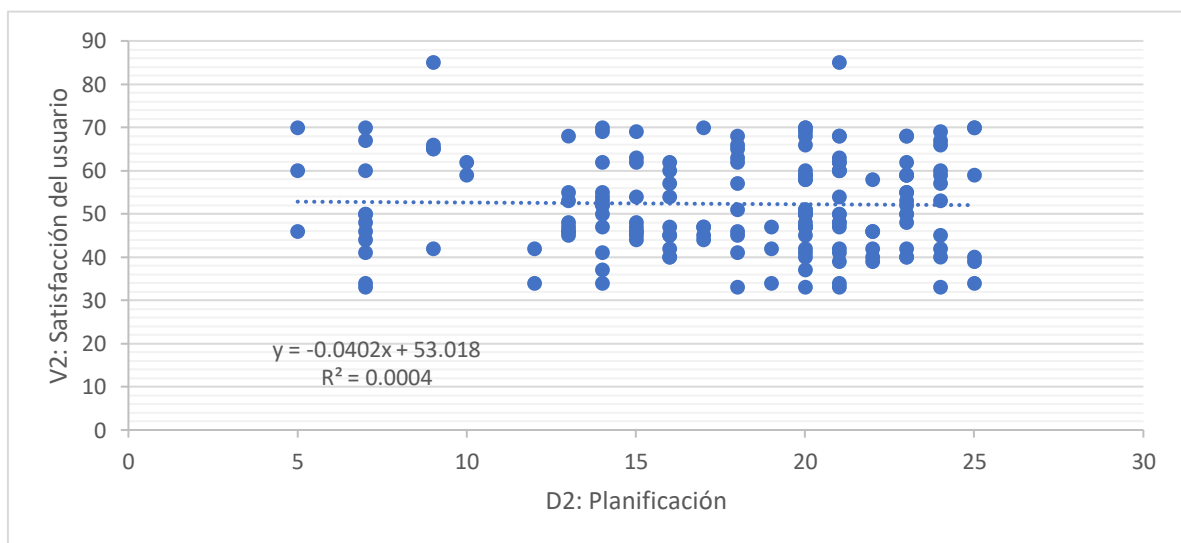


Fuente: Según la base de datos, elaboración propia

Se observa el $R^2 = 0.0017$ de determinación, es decir que, la satisfacción del usuario depende de la dimensión organización en un 0.17% lo cual el 99.83% necesitando de otros componentes.

Figura 2

Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión planificación con satisfacción del usuario

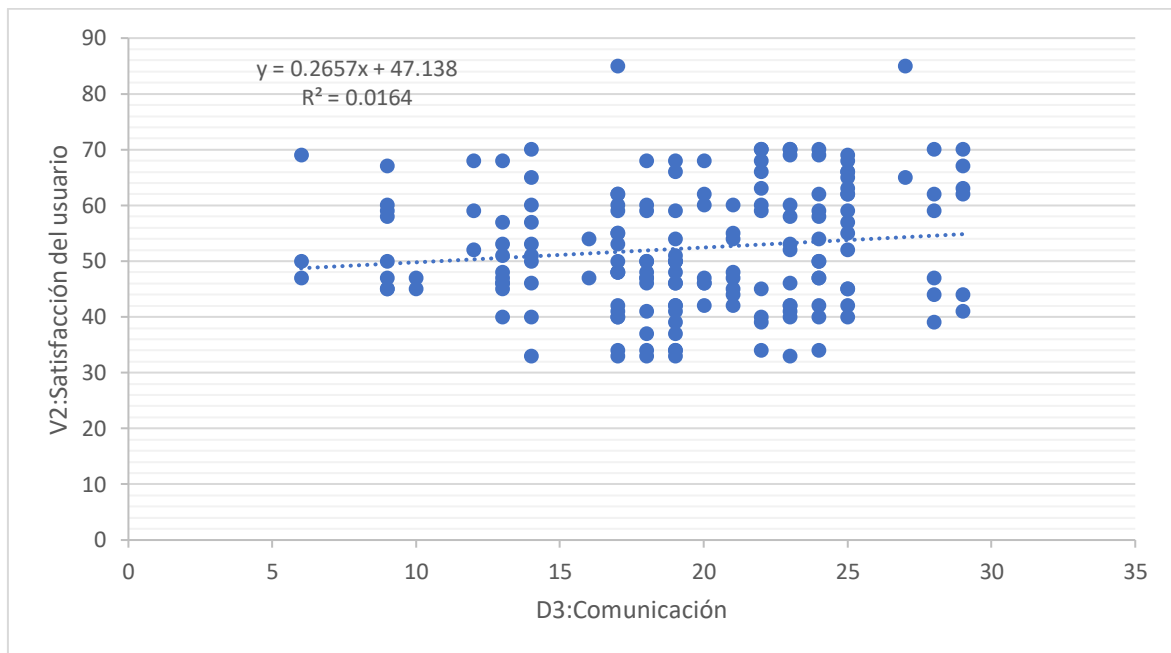


Fuente: Elaborado con la base de datos.

Se evidencia el $R^2 = 0.0004$ de determinación, es decir, que la V_2 depende de la dimensión planificación en un 0.04% lo cual el 99.96 % obedece a otros factores.

Figura 3

Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión comunicación con satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia a partir de los valores de la base de datos

Se observa el $R^2 = 0.0164$ de determinación, donde se constata que, la satisfacción del usuario depende de la dimensión comunicación en un 1.64 % y el 98.36 % dependen de otros factores.

4.4 Relación que existe entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023

Tabla 5

Relación que existe entre la gestión integrada y satisfacción del usuario

			V1. Gestión Integrada	V2. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1. Gestión Integrada	Coefficiente de correlación	1,000	,180*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	170	170
	V2. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,180*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	170	170

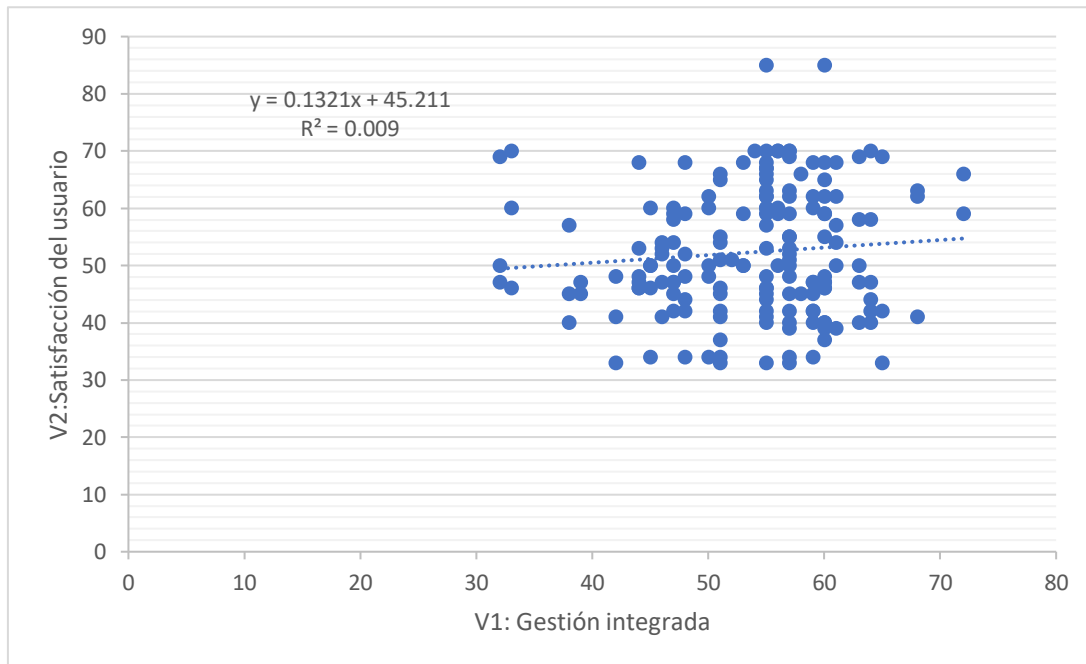
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados del SPSS V.26

En estas líneas se puede apreciar los siguientes datos estadísticos en función al Rho Spearman mostrando la correlación positiva muy baja de 0.180* en medio de la V_1 y V_2 , y también se observa que entre ellas existe relación y es significativa; dado que, el p-valor (bilateral) obtenido se sitúa por debajo del 0,05 y asimismo cumple la siguiente norma: (p valor <0,05) con nivel de confianza del 95%, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces, en el marco de la investigación, existe relación entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023.

Figura 4

Diagrama de dispersión y análisis de determinación de gestión integrada con satisfacción del usuario



Fuente: Facilitado con la base de datos.

Se observa que la gestión integrada depende de la satisfacción del usuario en un 0.9 % lo cual el 99.1 % dependen de otros factores.

V. DISCUSIÓN

En referencia a identificar el nivel de las dimensiones de la V_1 en un centro de salud del distrito de Tarapoto; se dedujo que el nivel más resaltante fue el medio con 52 % sucesivo del bajo con 27 % y el alto con 21 %, en la dimensión planificación el nivel alto con 50 %, sucesivo de medio con 36 % y el bajo con 14 % y finalmente la dimensión comunicación el nivel medio con 45 %, consecutivo el alto con 33 % y el bajo con 22 %; por el cual se concluye que el nivel que predomina es el nivel medio; de lo que se deduce es que se debe ejercer y mejorar las actividades que se plantean para realizar una correcta planificación y organización mediante una comunicación asertiva, que se note el trabajo en equipo y que las expectativas del equipo de trabajo sean relevantes para alcanzar fines y metas, las que se asemejan a la teoría de Delgado (2023), donde señala que la población no se encuentra a gusto con los servicios que brindan los centros de salud, pues la comunicación está en un nivel bajo y como punto de mejora debería de ser las habilidades que tiene cada profesional para llegar al paciente, que se caracterice por el desenvolvimiento y el buen trato que brindan a los pacientes, buscando la satisfacción hacia los ciudadanos durante la atención médica; donde también la organización debe ser sumamente importante para el cumplimiento de las distintas actividades, por ello, cada centro de salud debe tener metas claras; asimismo la teoría de Ortiz (2018) es similar porque indica que la organización y planificación están en un nivel medio, donde las acciones negativas están disminuyéndose y se están incrementando las positivas; pues para todo ello debería existir muchas ganas para seguir hacia adelante y en donde los profesionales de salud estén comprometidos no solo con ellos mismo, sino también con la sociedad; hoy en día el tema de salud es prioridad; por tanto debería de ser recomendable que el personal de salud reciba charlas informativas y capacitaciones de temas importantes que sirvan para mejorar muchos aspectos que beneficien más que todo a las personas. Gonzales (2019), también señala que la planificación está en un nivel medio, pues en estos últimos tiempos se está evidenciando muchas dificultades cuando hacemos referencias a la atención médica de un paciente; si bien es cierto deberían existir líderes que planifiquen actividades de mejoría y más que todo que tengan el compromiso de lograr lo que se quiere con la organización,

trayendo consigo resultados que no solo favorezcan a la población, sino también a los profesionales.

Asimismo, estos resultados concuerdan con Muna et al. (2020), Gregori et al. (2020) y Velásquez (2018), quienes mencionan que para una gestión integrada se debe obtener un nivel medio en organización y planificación con mejora constante, donde la organización debe trabajar en conjunto para brindar mejores servicios y que el fortalecimiento se vea reflejado en los resultados de las actividades que se realizan con efectividad, tomando como prioridad una buena planificación y seguridad para satisfacer de esa manera a la comunidad. Por ende, lo que se debería hacer en la actualidad es planificar las actividades con anticipación y organizarse por grupos para que se pueda cumplir con lo estipulado en metas y de esa manera llegar con totalidad al paciente.

En cuanto a conocer el nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto; se alcanzó como resultado que el nivel más resaltante en la dimensión calidad de atención fue el medio con 40 % sucesivo del alto con 36 % y bajo con 24 %, también en la dimensión expectativas del usuario fue el nivel bajo con 41 %, consecutivo del alto con 31 % y medio con 28 %. Finalmente, según la dimensión entorno fue el nivel bajo según 53 %, consecutivo del medio con 25 % y el alto con 22 %; evidenciando que el predominante fue bajo; de lo que se deduce que debería ponerse en marcha un plan de mejora para los especialistas hacia los usuarios, donde exista buena comunicación, buen trato, y donde la calidad de atención se vea reflejada en la satisfacción que tiene cada paciente después de haber sido atendido por el especialista de salud; de tal manera que tiene una similitud con las teorías de Delgado (2023), Chávez (2018), Avilés (2019) y Alvarado et al. (2020), quienes consideran que el entorno está en un nivel bajo, ya que dentro del sistema de salud se ha podido observar que la infraestructura de muchos centros de salud no están en buenas condiciones más aún en los sectores alejados, pues estos últimos tiempos se han visto que las personas no han podido recibir la atención que se merecen y eso siempre ocurre en la actualidad, lo que resulta ser algo injusto para ellos.

Asimismo, los resultados son idénticos a la teoría de Merino y Hernández (2021) quienes señalan que las expectativas del usuario están en un nivel bajo, por ende lo que se debería hacer son capacitaciones constantes a los especialistas, pues muchas veces escogemos profesionales que no tienen ningún tipo de capacitación y mucho menos profesionales que no son capaces de sacar adelante un caso de emergencia perjudicando directamente a los pacientes; por tal motivo, los centros de salud deben gestionar para obtener una buena infraestructura; pues muchas personas sufren necesidades en las zonas alejadas, donde el acceso se ha visto obstruido por las lluvias constantes que se vienen evidenciando en esas zonas y en donde los ambientes no tienen ningún mantenimiento y más que todo no cuentan con los recursos materiales necesarios para la atención médica; por ende el gobierno debe priorizar estas problemáticas para dar una solución y lograr satisfacer al usuario.

Los resultados también se asemejan a la teoría de Pérez (2021) quien indica que las expectativas son mínimas; pues la mayoría de establecimientos de salud de los centros poblados no cuentan con camillas, con medicinas y lo más importante con una infraestructura, donde los pacientes puedan estar estables durante su recuperación; perjudicando en su gran mayoría a los niños, gestantes y adultos mayores pues son ellos parte importante y especial por quienes se debería mejorar.

Respecto al análisis de la relación entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado que existe relación significativa de nivel 0.05 (bilateral) entre la dimensión organización y la V_2 y existe una correlación positiva muy baja, no significativa, con un Rho de Spearman de 0,139 y un p-valor igual a 0.071, asimismo una correlación positiva muy baja, no significativa entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,121 y un p-valor igual a 0,117, y finalmente, una correlación positiva muy baja, no significativa entre la dimensión comunicación y satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,099 y un p-valor de 0,199, por el cual se asume la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, concluyendo que existe correlación positiva muy baja, no significativa, entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario. Estos

resultados son lo contrario a las teorías de Vásquez (2021), Flores (2019), Ojanama (2021), Marín et al. (2022), pues indican que existen estrategias de gestión en donde los trabajadores cuenten con un líder que cumpla la función de organizar las actividades como por ejemplo visitas médicas a domicilios y las coberturas de seguimiento mensual hasta las zonas más alejadas sin exclusión; debería haber un sin números de actividades donde la participación de los representantes se enfatice en el compromiso.

Similares resultados presenta Torres (2022), quien señala que es importante desarrollar soluciones donde la superación de los obstáculos sea una barrera vencida y donde la fortaleza sea una luz de esperanza para la satisfacción de la ciudadanía; también concuerda con la teoría de Roldán (2020), donde indica que la comunicación debe ser valiosa en el área de emergencia y que se cumpla con los estándares de seguridad para una buena atención; como también la coordinación con los directivos vaya tomando resultados positivos, donde conjuntamente lleguen a un mismo objetivo y así vaya disminuyéndose las acciones que perjudican el avance.

Finalmente, se halló relación positiva muy baja, una relación significativa ya que se encuentra por debajo del 0,05 y asimismo cumple la siguiente norma (p valor $< 0,05$) con nivel de confianza del 95 %, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, que existe relación entre gestión integrada y satisfacción del usuario. Estos resultados son idénticos a la teoría de Soria (2023) pues señala que se ha visto reflejado en el trabajo que se viene dando en un centro de salud en donde la organización, planificación y comunicación son puntos importantes para el desarrollo de las atenciones médicas que se viene dando durante los días de la semana; asimismo la calidad de atención y las expectativas de los ciudadanos se vean reflejados en la satisfacción que tiene cada paciente después de ser atendido por los médicos; asimismo los resultados son similares a las teorías de Dúplex (2023), Meza (2022), Posada (2021), Rodríguez (2020), Salazar (2019), Meza (2022) quienes concluyen que no existen especialistas ni prestación de servicios hacia los pacientes; pues la falta de organización, planificación y comunicación perjudica a las personas que necesitan ser atendidas; el estado peruano aún no ha puesto en marcha tomar

como prioridad el sector salud en las postas medicas alejadas; pues esto últimos años se ha visto estos tipos de dificultades más aun cuando empezó la pandemia COVID 19, donde se ha podido apreciar la escasez de los recursos para la atención al usuario, pues este debería ser mejorado.

En esa misma línea, Díaz y Villafuerte (2022) indican que debe existir un líder que direcciona las actividades para lograr los objetivos propuestos como entidad y equipo de trabajo, por ende la relación de la gestión integrada y satisfacción del usuario está en un nivel medio, pues se ha tenido que tomar en serio las necesidades que se viene evidenciando en la actualidad pues los únicos perjudicados han sido las personas que han necesitados ser atendidos y no han recibido la atención adecuada, un trato digno y más que todo la satisfacción que deberían tener; por ende, se espera un cambio que se refleje en acciones nuevas y positivas con el propósito de obtener buenos resultados.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva muy baja entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto - 2023, con un Rho Spearman de 0.180 (positiva muy baja) y un p-valor igual a 0,019, además, la gestión integrada depende del 0.9 % de la satisfacción del usuario.
- 6.2. El nivel de las dimensiones de gestión integrada en organización y comunicación es el medio con 52 % y 45 % y finalmente en planificación es alto con 50 % lo que quiere decir que no se están efectuando los actos necesarios para obtener una buena coordinación, en la planificación no está obteniendo como debería y se esta evidencia mínima comunicación entre usuario y trabajador.
- 6.3 El nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en calidad de atención es el medio con 40 %; asimismo en expectativa del usuario y entorno es bajo con 24 % y 53 %, lo que quiere decir que no existe calidad de atención porque los trabajadores de salud no cumplen como debería de ser sus actividades, las expectativas del usuario son mínimas y el entorno es inadecuados.
- 6.4 La relación entre las dimensiones de gestión integrada y satisfacción del usuario es de correlación positiva muy baja, no significativa ,en organización y satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,139 y un p-valor de 0,071; de igual modo en planificación y satisfacción del usuario existe una correlación positiva muy baja,no significativa, ya que el Rho de Spearman es de 0,121 y un p-valor es 0,117, y finalmente, una correlación positiva muy baja, no significativa entre la dimensión comunicación y satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,099 y un p-valor de 0,199, indicando que la dimensión gestión integrada tiene una minina relación con satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al director del centro de salud en el que se realizó el estudio, elaborar planes de mejora en base a los resultados de una encuesta que han sido aplicados a los usuarios con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la organización, planificación y comunicación del personal de salud.
- 7.2 Al director de la institución, dar más realce a las campañas de salud con la participación del personal clave, para lograr compromiso y precisión en la comunicación que se tenga con cada paciente.
- 7.3 Al director del centro de salud en el que se realizó el estudio, brindar charlas continuas de trato amable, orientación y seguridad para la mejora de la atención médica a los usuarios.
- 7.4 Al director de la institución, realizar gestiones de organización y planificación mediante una comunicación asertiva, para perfeccionar el entorno del centro de salud y brindar de esa manera comodidad al usuario durante su atención.

REFERENCIAS

- Agüero, A. y Ramos, W. (2018). Associations between dengue cases with the characteristics of the dwelling and knowledge about the disease. *Revista Peruana de Investigaciones En Salud*, 2(2), 6.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=717443>
- Alvarado, R., Nieto, E. y Ramírez, M. (2020). Challenges posed by the implementation of the Integrated Management Strategy for dengue prevention and control, Costa Rica 2016. *Revista Cubana de Medicina Tropical*, 72(2), 15.
<http://scielo.sld.cu/pdf/mtr/v72n2/1561-3054-mtr-72-02-e498.pdf>
- Avilés, M (2019). Gestión de bienes muebles Patrimoniales de la Dirección Redes Integradas de Salud Lima Este y Sur – 2019. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39877/Avil%20c3%a9s_BMN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrera, L. (2015). "Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del instituto de la niñez y la familia (INFA), en la ciudad de Ambato. Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Departamento de investigación y postgrado, Ambato-Ecuador. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de:
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1142/1/75657.pdf>
- Carmona, A. y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Castillo, J. (2012). *Administración de Personal: un enfoque hacia la calidad* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 11 de

abril de 2018, de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3198451&query=Administraci%C3%B3n+de+recursos+humanos>

Castro, M. (2020). Las barreras en el acceso a los servicios de salud en Argentina: reflexiones a partir del análisis de los resultados de dos encuestas nacionales. (Artículo científico). Aacademica.org. Disponible en: <http://cdsa.aacademica.org/000-038/625.pd>.

Caycho-Rodríguez T., Carbajal-León C., Vilca L.W., Reyes-Bossio M., Gallegos M., Esteban R.C., Noe-Grijalva M., Gallegos W.L.A., Delgado-Campusano M., Muñoz-del-Carpio-Toia Á. (2023). Impact of COVID-19 on quality of life in Peruvian older adults: construct validity, reliability and invariance of the COV19—Impact on Quality of Life (COV19-QoL) measurement (Article) <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-5160084421&doi=10.1186%2fs41155-023-00256-0&partnerID=40&md5=5dad5636a597eab9aaae66110fadbf29>

Chávez, M. (2018). Propuesta de un sistema integral de información de gestión de residuos para el reciclaje controlado en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Tarapoto. 2018.[Tesis de pregrado, Universidad nacional de San Martín]

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/2826/1/SISTEMAS%20-%20Micaela%20Chavez%20Villalobos.pdf>

Claude, J.; Dieudonné, A. & Nkene, R. (2019). Public Service Quality and CitizenClient's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). http://www.nabusinesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf

Cumbal, H. y Arias, E. (2019). Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019

[Tesis para obtener el grado de Licenciado, Universidad Central del Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>

Delgado, A. (2023). Creando un sistema integral de gestión. Necesidades de la evolución de ISO 9000 y otros estándares de gestión. (Artículo científico). Revista upiccs.

Disponible en: <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/46/46-2.pdf>.

Dúplex, F. (2023). Protocolos de bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020. [Tesis de posgrado].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110498/Duplex_TF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Febres, R., Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. [Artículo].

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Fernández, G. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018 [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28916/fernandez_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, M. (2019). Influencia del programa de gestión de personal en la calidad de servicio que brinda el Hospital Essalud Tarapoto periodo 2017-2018.

[Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4195/1/ECONOM%20c3%8dA%20-%20Melvin%20Lloni%20Flores%20Acu%20c3%b1a.pdf>

González, L., Reyes, E., Arévalo, T. y García, L. (2021). Risk factors associated with Dengue, in Barrio El Bosque, Machala - Ecuador, 2019. Polo Del

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926840.pdf>

- Gonzales, J. V. (2017). "Liderazgo y el Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa Mao Underaction Ec del Cantón de Ambato, Provincia de Tungurahua". Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de ciencias humanas y de la educación, Ambato-Ecuador. Recuperado el 11 de febrero de 2019, de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25422/1/Jorge%20Vladimir%20Gonz%C3%A1lez%20Reyes%201803651015.pdf>
- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P. y Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(1), 76-78. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>
- Chiang, M., & Martín, S. (septiembre-diciembre de 2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*, pp. 1-7. Recuperado el 14 de febrero de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Hernández, M., Vargas, E., Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. [Tesis de Pregrado]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hilario-Pizarro Y., Meneses-La-Riva M.E., Cabanillas-Chávez M.T., Morales García W.C., González-Quirarte N.H. (2023). Professional Training in Nursing and

its Intercultural Implications in Times of Social Transformation: A Qualitative Study. (Article).

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-5166434497&doi=10.36941%2fajis-2023-0099&partnerID=40&md5=5094054cba0e3d5f9e88883257fae756>

Huaycochea, T. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. [Tesis de posgrado].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33816/huaycochea_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Scielo*, Vol.34(N° 1). Recuperado el 14 de febrero de 2019, de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>

Kumar, S. & Goolaup, S. (2021). Changing dynamics of hospitality and tourism servicescapes and the customer experiences in the 'new normal'. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 1(1). https://www.researchgate.net/profile/Xiang-YingMei/publication/354721287_Call_for_papers_for_International_Journal_of_Culture_Tourism_and_Hospitality_Research_CHANGING_DYNAMICS_OF_HOSPITALITY_AND_TOURISM_SERVICESCAPES_AND_THE_CUSTOMER_EXPERIENCES_IN_THE_

Lazo, O. (2016). El sistema de salud en Perú situación y desafíos. [Libro, 84p] <https://bibliotecavirtual.insnsb.gob.pe/el-sistema-de-salud-en-peru-situacion-y-desafios/>

León Reyna P.L., Lora Loza M.G., Vega J.R. (2023). Relationship between lifestyle and work stress in nursing staff in times of covid-19. (Article).

- <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85111358561&partnerID=40&md5=9ed1d080d766dca86b7472e5c4e8bf5f>
- Lisbeth B.V.M., del Carmen G.-D.N., Pamela A.-H.B. (2023). Organizational climate and job satisfaction of nursing staff in the public health system in Perú [Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú](Article). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85166660476&doi=10.52080%2frvgluz.28.e9.10&partnerID=40&md5=8c65098317e877f2109816cf9f80e843>
- Marín, P. (2022). Análisis del diseño del centro de salud, para ampliar la cobertura de prestación de servicios de salud, distrito de Soritor. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín] <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4471/1/ARQUITECTURA%20%20Pablo%20Mar%c3%adn%20Huam%c3%a1n%20%26%20Gabrie%20Sopl%c3%adn%20Labajos.pdf>
- Meneses-La-Riva M.E., Suyo-Vega J.A., Fernández-Bedoya V.H.(2023). Humanized Care From the Nurse–Patient Perspective in a Hospital Setting: A Systematic Review of Experiences Disclosed in Spanish and Portuguese Scientific Articles (Article). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85121367489&doi=10.3389%2ffpubh.2021.737506&partnerID=40&md5=e b72a8c6f0520145e00a37cb6b926510>.
- Meza, M. (2022). Gestión integrada preventiva y control del dengue en el Centro de Salud Lluylucucha de la Provincia de Moyobamba – 2021.[Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79198/Meza_RME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Minsa (2018). San Martín: Minsa implementará Red Integrada de Salud en Tarapoto <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/20254-san-martin-minsa-implementara-red-integrada-de-salud-en-tarapoto>.

Minsa (2023). *Información institucional*.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/institucional>

Montoya Guevara R.J., Lora Loza M.G., Mucha Hospinal L.F., Chacón J.Q., Rocha Alvarado C.A. (2023). Work climate in neonatology services in level iii hospitals in times of covid-19 [Clima laboral en servicios de neonatología de Hospitales Nivel III en tiempos de la COVID-19] (Article).

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85111405613&partnerID=40&md5=29e3799922e31efdaa93845cbb9a88ac>

Morocho, T. (2019) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.,2018 [Tesis para obtener el título Profesional de Administracion y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muray, C. (2000). Sistema de salud-Un marco para evaluar el desempeño de los sistemas de salud. [Articulo].

<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/58011/Bull-of-WHO-2000-3-p149-162-spa.pdf>

Naciones Unidas (2020). *El sistema de salud mundial y la COVID-19*.

<https://www.un.org/es/cr/C3/B3nica-onu/el-sistema-de-salud-mundial-y-la-covid-19>

Navarro, Y. (2019). Diseño no experimental en la Metodología. [Revista]

<https://es.scribd.com/document/402693842/Diseno-No-Experimental>

Ortiz, M., Villar, E y Llanos, M. (2020). Estrategia comunicativa orientada a la reducción de la exposición a factores de riesgo de arbovirosis. *MediSur*, 18(2), 11. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n2/1727-897X-ms-18-02-161.pdf>

Ojanama (2021). Diseño del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo para una empresa planificadora. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4114/1/FIAI%20-%20Darling%20Ojanama%20Guerrero.pdf>

Palate, C. C. (2016). "Clima organizacional del personal de enfermería en el hospital general docente Ambato periodo julio 2014 - julio 2015". Proyecto de investigación 48 previo a la obtención del grado académico de Magister en gerencia de los servicios de Salud, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de ciencias Médicas, Ambato- Ecuador. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5514/1/PIUAMSS013-2016.pdf>

Pauca M.J.V., Sosa R.Z., Huambo A.C., Vásquez M.E.Z., Incaluque J.L., Gonzáles J.L.A., Acobo R.Y.C., Berrios H.Q. (2023). Health risk communication due to the COVID-19 health crisis (Article).

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85166222512&doi=10.52808%2fBMSA.8E7.631.011&partnerID=40&md5=02f9e28f9303a77ccf69a31ef6875a01>

Posada, P., Molina, A., Ferrer, Y. y Rodríguez, I. (2021). Evaluación de la estrategia de gestión integrada en el control de una epidemia de dengue Evaluation of the integrated management strategy in a dengue epidemic control. *Mediciego*,8.

<http://www.revmediciego.sld.cu/index.php/mediciego/article/download/1240/2609>

Preston (1986). SH. Mortality and development revisited. *Population Bulletin of the United Nations*,18: 34–40.

Ramos-Vera C., Saintila J., Calizaya-Milla Y.E., Acosta Enríquez M.E., Serpa Barrientos A. (2023). Relationship Between Satisfaction With Medical Care, Physical Health, and Emotional Well-Being in Adult Men: Mediating Role of Communication. (Article).

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85134988556&doi=10.1177%2f21501319221114850&partnerID=40&md5=a72d9e131324a244ec027703d4984187>

Raziei, Z., Torabi, S., Tabrizian, S. & Zahir, B. (2018). A Hybrid GDM-SERVQUALQFD Approach for Service Quality Assessment in Hospitals. *Engineering Management Journal*, 30(3).
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10429247.2018.1443670>

Restrepo, S. (Enero-Junio de 2016). "El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial". *Revista Innovación Empresarial*, Vol.2(Nº 1), pp. 2-13. Recuperado el 14 de febrero de 2019, de
https://www.researchgate.net/profile/Santiago_Restrepo_Garizabal/publication/323811973_El_clima_organizacional_y_su_relacion_con_el_desarrollo_humano_y_la_responsabilidad_social_empresarial/links/5aac1453a6fdcc1bc0b8d1e2/El-climaorganizacional--su-relac

Reyes-Gastañadui N.H., Cabanillas-Chavez M.T., Meneses-La-Riva M.E., Suyo-Vega J.A., Morales-García W.C., da Costa Polonia A. (2023). Fear of COVID-19 and Job Stress in Nursing Professionals in Lima, Peru (Article).
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85166415185&doi=10.36941%2fajis-2023-0109&partnerID=40&md5=7f8dfe3b7b48624b47cb2fdb20798fe0>

Rodríguez-Vega J., Lora-Loza M., Barra M.A.Q., Hoyos-Gallardo S.M., Quispe A.T., Rengifo-castillo J.(2023). Clinical Management for Hospitalization of Patients with COVID-19 and Resolution Capacity Functionality in I-4 Facilities - Contumazá-Cajamarca Health Network, 2021. (Article).
https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85135024708&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9_62&partnerID=40&md5=a6550e726c90fba817ee03d61a0a4d71

Rodríguez, Y. (2020). Avances y retos de la gestión integral. [Libros].

https://www.researchgate.net/publication/349228759_Libro_AVANCES_Y_RETOS_DE_LA_GESTION_INTEGRAL_2020_Investigacion_en_Sistemas_de_Gestion_Avances_y_retos_de_la_gestion_integral

Santos, P (2018). *Implementación del sistema integrado de gestión*

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655176>

Sánchez, L (2018). El liderazgo gerencial y su impacto en la motivación del personal. Disponible:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7657?show=full>

Salazar, L (2019). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo (Artículo científico).

Realyc.org.

Cuba:

<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181531232004.pdf#:~:text=El%20art%C3%ADculo%20resulta%20un%20material%20de%20consulta%20para,Seguridad%20y%20Salud%20del%20Trabajo%20Ciencias%20Holgu%C3%ADnISSN%201027-21273.>

Soria, J. (2023). *Gestión en rutas de aprendizaje*. [Libro, 28 de junio de 2023].

[https://es.scribd.com/document/655980633/2-1-GESTION-EN-RUTAS-DE-APRENDIZAJE.](https://es.scribd.com/document/655980633/2-1-GESTION-EN-RUTAS-DE-APRENDIZAJE)

Solano, S. (2017). "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui, año 2017". Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto-Perú. Recuperado el 12 de febrero de 2019.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1

Unzueta, M. (2023). Diagnóstico y propuesta de mejora utilizando herramientas de planificación y control de las operaciones, metodología 5S y estandarización del trabajo en una MYPE que brinda servicios de baños de hipertermia. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú].

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/25488>

Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera de empresas, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de ciencias administrativas, Ambato-Ecuador. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Vargas, A., Bustos, E., Salas, A. Ruvalcaba, J. y Imbert, J. (2021). Dengue infection, a public health problem in México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 6(2), 2. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3771>

Vásquez, J. (2021). Sistema de comunicaciones y su efecto en la recategorización a Tipo I-3 del puesto de salud Pamastho, distrito y provincia de Lamas, región San Martín-2020. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín].

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4170/1/ING.%20SISTEMAS%20-%20Jorge%20Luis%20V%c3%a1squez%20Valent%c3%adn.pdf>

Vega, N. (2021). Gestión educativa y clima laboral en la institución educativa integrada n.º 0662 Adolfo Paredes Rengifo, Picota – 2021. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70851/Vega_SN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Véliz, T., Contreras, K. Duran, A., Pinos, M., Chasillacta, F. y Villamar, F. (2019). Neurological complications associated with dengue virus infection: an update. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 5(1), 18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7343663.pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Integrada	Es una herramienta de mucha importancia porque establece vínculos y satisfacción en los usuarios. (Delgado, 2023)	La gestión integrada se midió a través de un cuestionario de 16 items dividido en 3 dimensiones.	Organización	- Estrategias - Compromiso	Ordinal
			Planificación	- Participación en actividades	
			Comunicación	- Expresión - Precisión	
Satisfacción del usuario	Es una normativa que define a la satisfacción del usuario como las expectativas del cliente con respecto al producto o servicio. (Norma Iso 9001)	La satisfacción del usuario se midió a través de un cuestionario de 17 items dividido en 3 dimensiones.	Calidad de atención	- Trato amable	Ordinal
			Expectativas del usuario	- Orientación - Seguridad	
			Entorno	- Comodidad	

Matriz de consistencia.

Título: Gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín-2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión integrada en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión integrada e en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023.</p> <p>Conocer el nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en un centro de salud del Distrito de Tarapoto, San Martín – 2023.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín-2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de las dimensiones de la gestión integrada en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023, es alto.</p> <p>H2: El nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023, es alto.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento Cuestionario</p>

	de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023.	.											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> <p>Donde: M= Muestra V1 = Gestión Integrada V2=Satisfacción del usuario. r = Relación</p>	<p>Población: 300 pacientes que recibieron atención en un centro de salud del distrito de Tarapoto.</p> <p>Muestra: 170 pacientes que recibieron atención médica en el área de medicina general.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión Integrada</td> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td>Calidad de atención</td> </tr> <tr> <td>Expectativas del usuario</td> </tr> <tr> <td>Entorno</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Integrada	Organización	Planificación	Comunicación	Satisfacción del usuario	Calidad de atención	Expectativas del usuario	Entorno
Variables	Dimensiones												
Gestión Integrada	Organización												
	Planificación												
	Comunicación												
Satisfacción del usuario	Calidad de atención												
	Expectativas del usuario												
	Entorno												

Ficha técnica para evaluar la gestión integrada

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para Gestión Integrada

Autora: Ramírez Díaz, Linda Milagros

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Tarapoto

Administración: Individual

Duración: 10 minutos

Objetivo: Determinar la relación que existe entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023

Medio: Físico

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Un paciente de un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023.

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Niveles y rangos: Alto: 5 y 4, Medio: 3, Bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Un centro de salud del distrito de Tarapoto.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para Gestión Integrada

Datos informativos:

Género: M F **Correo electrónico:**

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como finalidad identificar el nivel de control interno. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (1)		CASI NUNCA (2)		A VECES (3)		CASI SIEMPRE (4)		SIEMPRE (5)	
N.º Ítems	Ítems	Respuestas							
		N	CN	AV	CS	S			
	DIMENSIÓN: Organización								
01	La calidad de atención médica que recibe en la posta médica es la correcta								
02	Le atienden de acuerdo al orden de llegada.								
03	Para la atención médica es llamado de acuerdo al orden de la lista.								
04	Ha quedado satisfecho con la atención brindada por parte del personal médico.								
05	Los especialistas de la salud desempeñan sus labores correctamente.								
	DIMENSIÓN: Planificación								
06	Usted cree que el personal de salud recibe capacitaciones para mejorar sus servicios.								
07	Usted cree que el personal de salud está capacitado para atender una emergencia (partos inesperados, accidentes de tránsito u otros).								
08	Usted cree que el personal de salud participa en campañas de salud (lucha contra el cáncer, embarazos no deseados)								
09	El equipo médico realiza vacunación domiciliaria.								
10	El personal de salud atiende durante el horario establecido.								
	DIMENSIÓN: Comunicación								
11	Los especialistas de salud se comunican con claridad.								
12	Los colaboradores de salud se comunican con términos que usted le entienda.								
13	Las consultas que tuvo con el profesional de salud fueron resueltas con claridad.								
14	Antes de finalizar la atención médica, el médico le explica los medicamentos que le está recetando para su mejoría.								
15	Los médicos le atienden con amabilidad.								
16	El colaborador de salud demuestra empatía.								

Ficha técnica para evaluar la satisfacción del usuario

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de Satisfacción del usuario.

Autora: Ramírez Díaz, Linda Milagros

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Tarapoto

Administración: Individual

Duración: 10 minutos

Objetivo: Determinar la relación que existe entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023.

Medio: físico

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Un paciente de un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín – 2023.

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Niveles y rangos: Alto: 5 y 4, Medio: 3, Bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 90 puntos y mínimo 18 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Un centro de salud del distrito de Tarapoto.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para satisfacción del usuario

Género: M F Correo electrónico:

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como finalidad identificar el nivel de control interno. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)				
N.º Ítems	Ítems	Respuestas								
		N	CN	AV	CS	S				
	DIMENSIÓN: Calidad de atención									
01	El miembro del equipo de salud demuestra apertura de hablar con sus pacientes.									
02	El trabajador de salud demuestra un buen trato cuando se gestiona las citas médicas.									
03	El colaborador de salud demuestra amabilidad durante la atención médica.									
04	El especialista de salud le explica de diferentes maneras con la finalidad que usted logre una mejor comprensión.									
05	El personal médico coordina con los demás para una mejor atención.									
06	El equipo médico que le atendió en el área de farmacia fue amable.									
07	Usted cree que el desempeño del personal de salud ha mejorado.									
08	El profesional de salud orienta adecuadamente para las atenciones de los pacientes.									
	DIMENSIÓN: Expectativas del usuario									
09	El doctor que le atendió le indicó lo que debería hacer antes de tomar una ecografía.									
10	El trabajador de salud le indicó los medicamentos que debería consumir en los horarios establecidos.									
11	El médico le inspira confianza.									
12	Se sintió satisfecho con la atención que recibió por parte del personal de salud.									
	DIMENSIÓN: Entorno									
13	Usted cree que el establecimiento de salud mantiene los ambientes limpios.									
14	Usted cree que el personal de salud tiene estabilidad laboral.									
15	Considera que la infraestructura tiene una adecuada iluminación.									
16	Considera que la posta médica está ubicada en una zona segura.									
17	Considera que la posta médica cuenta con el abastecimiento necesario.									

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023

Investigador (a): Linda Milagros Ramirez Díaz

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la Investigación.

¿Cuál es la relación entre la gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión integrada y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Tarapoto, San Martín - 2023". Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en un ambiente de un centro de salud del distrito de Tarapoto. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Ramirez Díaz Linda Milagros, email: lindamilagros21@hotmail.com y docente asesor Contreras Julián Rosa Mabel email: rcontrerasj@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jolon Tuvarana Tuvarana
Fecha y hora: 25/10/2023 9:22 a.m.
Firma: Jolon
DNI: 76147668

Para garantizar la veracidad del origen de la información, en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar al correo desde el cual se envía las respuestas o través de un formulario Google.

*Elaboración propia de 10 años

Validación de los instrumentos de investigación

Variable: Gestión Integrada



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión Integrada

Nº	DIMENSIÓN: Organización	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La calidad de atención médica que recibe en la posta médica es la correcta				x				x				x	
02	Le atienden de acuerdo al orden de llegada.				x				x				x	
03	Para la atención médica es llamado de acuerdo al orden de la lista.				x				x				x	
04	Ha quedado satisfecho con la atención brindada por parte del personal médico.				x				x				x	
05	Los especialistas de la salud desempeñan sus labores correctamente.				x				x				x	
Nº	DIMENSIÓN: Planificación													
01	Usted cree que el personal de salud recibe capacitaciones para mejorar sus servicios.				x				x				x	
02	Usted cree que el personal de salud está capacitado para atender una emergencia (partos inesperados, accidentes de tránsito u otros).				x				x				x	
03	Usted cree que el personal de salud participa en campañas de salud (lucha contra el cáncer, embarazos no deseados)				x				x				x	
04	El equipo médico realiza vacunación domiciliaria.				x				x				x	
05	El personal de salud atiende durante el horario establecido.				x				x				x	
Nº	DIMENSIÓN: Comunicación													
01	Los especialistas de salud se comunican con claridad.				x				x				x	
02	Los colaboradores de salud se comunican con términos que usted le entienda.				x				x				x	
03	Las consultas que tuvo con el profesional de salud fueron resueltas con claridad.				x				x				x	
04	Antes de finalizar la atención médica, el médico le explica los medicamentos que le está recetando para su mejoría.				x				x				x	
05	Los médicos le atienden con amabilidad.				x				x				x	
06	El colaborador de salud demuestra empatía.				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna observación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Caján Villanueva Marina DNI: 16419378

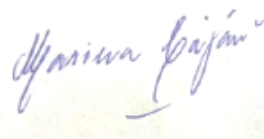
Especialidad del validador (a): Doctora en Educación, Doctor en ciencias de la salud, Maestra En Ciencias Con Mención en Gerencia en Servicios de Salud, Especialista en Gestión Hospitalaria, Especialista en Administración en Servicios de Enfermería, Especialista investigación ANR.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



11 de octubre de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión Integrada

Nº	DIMENSIÓN: Organización	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La calidad de atención médica que recibe en la posta médica es la correcta				x				x				x	
02	Le atienden de acuerdo al orden de llegada.				x				x				x	
03	Para la atención médica es llamado de acuerdo al orden de la lista.				x			x					x	
04	Ha quedado satisfecho con la atención brindada por parte del personal médico.			X					x				x	
05	Los especialistas de la salud desempeñan sus labores correctamente.				x				x			x		
Nº	DIMENSIÓN: Planificación													
01	Usted cree que el personal de salud recibe capacitaciones para mejorar sus servicios.				x				x			x		
02	Usted cree que el personal de salud está capacitado para atender una emergencia (partos inesperados, accidentes de tránsito u otros).				x				x				x	
03	Usted cree que el personal de salud participa en campañas de salud (lucha contra el cáncer, embarazos no deseados)			x					x				x	
04	El equipo médico realiza vacunación domiciliaria.				x			x					x	
05	El personal de salud atiende durante el horario establecido.				x				x				x	
Nº	DIMENSIÓN: Comunicación													
01	Los especialistas de salud se comunican con claridad.				x			x					x	
02	Los colaboradores de salud se comunican con términos que usted le entienda.				x				x				x	
03	Las consultas que tuvo con el profesional de salud fueron resueltas con claridad.			x					x				x	
04	Antes de finalizar la atención médica, el médico le explica los medicamentos que le está recetando para su mejoría.				x				x				x	
05	Los médicos le atienden con amabilidad.				x				x				x	
06	El colaborador de salud demuestra empatía.				x			x					x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 16 de octubre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión Integrada

Nº	DIMENSIÓN: Organización	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La calidad de atención médica que recibe en la posta médica es la correcta				x				x				x	
02	Le atienden de acuerdo al orden de llegada.				x			x					x	
03	Para la atención médica es llamado de acuerdo al orden de la lista.				x				x				x	
04	Ha quedado satisfecho con la atención brindada por parte del personal médico.				x				x				x	
05	Los especialistas de la salud desempeñan sus labores correctamente.				x				x				x	
Nº	DIMENSIÓN: Planificación													
01	Usted cree que el personal de salud recibe capacitaciones para mejorar sus servicios.				x				x				x	
02	Usted cree que el personal de salud está capacitado para atender una emergencia (partos inesperados, accidentes de tránsito u otros).				x				x				x	
03	Usted cree que el personal de salud participa en campañas de salud (lucha contra el cáncer, embarazos no deseados)				x				x				x	
04	El equipo médico realiza vacunación domiciliaria.				x				x				x	
05	El personal de salud atiende durante el horario establecido.				x				x				x	
Nº	DIMENSIÓN: Comunicación													
01	Los especialistas de salud se comunican con claridad.				x			x					x	
02	Los colaboradores de salud se comunican con términos que usted le entienda.				x				x				x	
03	Las consultas que tuvo con el profesional de salud fueron resueltas con claridad.				x				x				x	
04	Antes de finalizar la atención médica, el médico le explica los medicamentos que le está recetando para su mejoría.				x				x				x	
05	Los médicos le atienden con amabilidad.				x				x				x	
06	El colaborador de salud demuestra empatía.				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS INSTRUMENTOS TIENEN SUFICIENCIA PARA SER APLICADOS EN LA INVESTIGACION

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Whittembury García Karl DNI: 01162077

Especialidad del validador (a): METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Econ. Dr. Karl Whittembury García
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
CERSM 187

16 de octubre de 2023

Firma del experto informante

h

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión Integrada

N.º	DIMENSIÓN: Organización	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La calidad de atención médica que recibe en la posta médica es la correcta				x				x				x	
02	Le atienden de acuerdo al orden de llegada.				x				x				x	
03	Para la atención médica es llamado de acuerdo al orden de la lista.				x				x				x	
04	Ha quedado satisfecho con la atención brindada por parte del personal médico.				x				x				x	
05	Los especialistas de la salud desempeñan sus labores correctamente.				x				x				x	
N.º	DIMENSIÓN: Planificación													
01	Usted cree que el personal de salud recibe capacitaciones para mejorar sus servicios.				x				x				x	
02	Usted cree que el personal de salud está capacitado para atender una emergencia (partos inesperados, accidentes de tránsito u otros).				x				x				x	
03	Usted cree que el personal de salud participa en campañas de salud (lucha contra el cáncer, embarazos no deseados)				x				x				x	
04	El equipo médico realiza vacunación domiciliaria.				x				x				x	
05	El personal de salud atiende durante el horario establecido.				x				x				x	
N.º	DIMENSIÓN: Comunicación													
01	Los especialistas de salud se comunican con claridad.				x				x				x	
02	Los colaboradores de salud se comunican con términos que usted le entienda.				x				x				x	
03	Las consultas que tuvo con el profesional de salud fueron resueltas con claridad.				x				x				x	
04	Antes de finalizar la atención médica, el médico le explica los medicamentos que le está recetando para su mejoría.				x				x				x	
05	Los médicos le atienden con amabilidad.				x				x				x	
06	El colaborador de salud demuestra empatía.				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel **DNI:** 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 17 de octubre de 2023



Dr. José Manuel Delgado Barales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión Integrada

N.º	DIMENSIÓN: Organización	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La calidad de atención médica que recibe en la posta médica es la correcta			x				x					x	
02	Le atienden de acuerdo al orden de llegada.			x				x				x		
03	Para la atención médica es llamado de acuerdo al orden de la lista.			x				x			x			
04	Ha quedado satisfecho con la atención brindada por parte del personal médico.			x				x			x			
05	Los especialistas de la salud desempeñan sus labores correctamente.			x				x			x			
Nº	DIMENSIÓN: Planificación													
01	Usted cree que el personal de salud recibe capacitaciones para mejorar sus servicios.			x				x				x		
02	Usted cree que el personal de salud está capacitado para atender una emergencia (partos inesperados, accidentes de tránsito u otros).			x				x				x		
03	Usted cree que el personal de salud participa en campañas de salud (lucha contra el cáncer, embarazos no deseados)			x				x				x		
04	El equipo médico realiza vacunación domiciliaria.			x				x				x		
05	El personal de salud atiende durante el horario establecido.			x				x				x		
N.º	DIMENSIÓN: Comunicación													
01	Los especialistas de salud se comunican con claridad.			x				x				X		
02	Los colaboradores de salud se comunican con términos que usted le entienda.			x				x				X		
03	Las consultas que tuvo con el profesional de salud fueron resueltas con claridad.			x				x				X		
04	Antes de finalizar la atención médica, el médico le explica los medicamentos que le está recetando para su mejoría.		x					x			x			
05	Los médicos le atienden con amabilidad.				X				x				x	
06	El colaborador de salud demuestra empatía.				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia de moderado nivel _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Bohommet Soberon Lucien Jean DNI:

Especialidad del validador (a): Economista - MBA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

17 de octubre de 2023



Lucien Jean Bonhomme Soberón
DNI 09534563

Validación de los instrumentos de investigación

Variable: Satisfacción del usuario



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Satisfacción del Usuario

Nº	DIMENSIÓN: Calidad de Atención	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El personal de salud demuestra apertura de hablar con sus pacientes				X				X				X	
02	El personal de salud demuestra un buen trato cuando se gestiona las citas médicas.				X				X				X	
03	El personal de salud demuestra amabilidad durante la atención médica.				X				X				X	
04	El personal de salud le explica de diferentes maneras con la finalidad que usted logre una mejor comprensión.				X				X				X	
05	El personal de salud coordina con los demás para una mejor atención.				X				X				X	
06	El personal de salud que le atendió en el área de farmacia fue amable.				X				X				X	
07	Usted cree que el desempeño del personal de salud ha mejorado.				X				X				X	
08	El personal de salud orienta adecuadamente para las atenciones de los pacientes.				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: Expectativas del usuario													
01	El médico que le atendió le indicó lo que debería hacer antes de tomar una ecografía.				X				X				X	
02	El personal de salud le indicó los medicamentos que debería consumir en los horarios establecidos.				X				X				X	
03	El médico le inspira confianza				X				X				X	
04	Se sintió satisfecho con la atención que recibió por parte del personal de salud.				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: Entorno													
01	Usted cree que el establecimiento de salud mantiene los ambientes limpios.				X				X				X	
02	Usted cree que el personal de salud tiene estabilidad laboral.				X				X				X	
03	Considera que la infraestructura tiene una adecuada iluminación.				X				X				X	
04	Considera que la posta médica está ubicada en una zona segura				X				X				X	

05	Considera que la posta médica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos.				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Caján Villanueva Marina DNI: 16419378

Especialidad del validador (a): Doctora en Educación, Doctor en ciencias de la salud, Maestra En Ciencias Con Mención en Gerencia en Servicios de Salud, Especialista en Gestión Hospitalaria, Especialista en Administración en Servicios de Enfermería, Especialista investigación ANR


¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

11 de octubre de 2023

.. 

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción del Usuario

N°	DIMENSIÓN: Calidad de Atención	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El personal de salud demuestra apertura de hablar con sus pacientes				X				X				X	
02	El personal de salud demuestra un buen trato cuando se gestiona las citas médicas.				X				X				X	
03	El personal de salud demuestra amabilidad durante la atención médica.				X			X					X	
04	El personal de salud le explica de diferentes maneras con la finalidad que usted logre una mejor comprensión.				X				X				X	
05	El personal de salud coordina con los demás para una mejor atención.			X					X				X	
06	El personal de salud que le atendió en el área de farmacia fue amable.			X					X				X	
07	Usted cree que el desempeño del personal de salud ha mejorado.				X				X				X	
08	El personal de salud orienta adecuadamente para las atenciones de los pacientes.				X				X			X		
N°	DIMENSIÓN: Expectativas del usuario													
01	El médico que le atendió le indicó lo que debería hacer antes de tomar una ecografía.				X				X				X	
02	El personal de salud le indicó los medicamentos que debería consumir en los horarios establecidos.				X			X					X	
03	El médico le inspira confianza				X				X				X	
04	Se sintió satisfecho con la atención que recibió por parte del personal de salud.			X					X				X	
N°	DIMENSIÓN: Entorno													
01	Usted cree que el establecimiento de salud mantiene los ambientes limpios.			X					X				X	
02	Usted cree que el personal de salud tiene estabilidad laboral.				X				X				X	
03	Considera que la infraestructura tiene una adecuada iluminación.				X			X					X	
04	Considera que la posta médica está ubicada en una zona segura				X				X				X	
05	Considera que la posta médica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 16 de octubre de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Satisfacción del Usuario

Nº	DIMENSIÓN: Calidad de Atención	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El personal de salud demuestra apertura de hablar con sus pacientes				X				X			X		
02	El personal de salud demuestra un buen trato cuando se gestiona las citas médicas.				X				X				X	
03	El personal de salud demuestra amabilidad durante la atención médica.				X				X				X	
04	El personal de salud le explica de diferentes maneras con la finalidad que usted logre una mejor comprensión.				X				X				X	
05	El personal de salud coordina con los demás para una mejor atención.				X				X				X	
06	El personal de salud que le atendió en el área de farmacia fue amable.				X				X				X	
07	Usted cree que el desempeño del personal de salud ha mejorado.				X				X				X	
08	El personal de salud orienta adecuadamente para las atenciones de los pacientes.				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: Expectativas del usuario													
01	El médico que le atendió le indicó lo que debería hacer antes de tomar una ecografía.				X				X				X	
02	El personal de salud le indicó los medicamentos que debería consumir en los horarios establecidos.				X				X				X	
03	El médico le inspira confianza				X				X				X	
04	Se sintió satisfecho con la atención que recibió por parte del personal de salud.				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: Entorno													
01	Usted cree que el establecimiento de salud mantiene los ambientes limpios.				X				X				X	
02	Usted cree que el personal de salud tiene estabilidad laboral.				X				X				X	
03	Considera que la infraestructura tiene una adecuada iluminación.				X				X				X	
04	Considera que la posta médica está ubicada en una zona segura				X				X				X	

05	Considera que la posta médica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos.				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS INSTRUMENTOS TIENEN SUFICIENCIA PARA SER APLICADOS EN LA INVESTIGACION

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Whittembury García Karl DNI: 01162077

Especialidad del validador (a):

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Econ. Dr. Karl Whittembury Garcia
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO LOCAL
 CERSM 181

16 de octubre de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Satisfacción del Usuario

N°	DIMENSION: Calidad de Atención	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El miembro del equipo de salud demuestra apertura de hablar con sus pacientes.				X				X				X	
02	El trabajador de salud demuestra un buen trato cuando se gestiona las citas médicas.				X				X				X	
03	El colaborador de salud demuestra amabilidad durante la atención médica.				X				X				X	
04	El especialista de salud le explica de diferentes maneras con la finalidad que usted logre una mejor comprensión.				X				X				X	
05	El personal médico coordina con los demás para una mejor atención.				X				X				X	
06	El equipo médico que le atendió en el área de farmacia fue amable.				X				X				X	
07	Usted cree que el desempeño del personal de salud ha mejorado.				X				X				X	
08	El profesional de salud orienta adecuadamente para las atenciones de los pacientes.				X				X				X	
N° DIMENSIÓN: Expectativas del usuario														
01	El doctor que le atendió le indicó lo que debería hacer antes de tomar una ecografía.				X				X				X	
02	El trabajador de salud le indicó los medicamentos que debería consumir en los horarios establecidos.				X				X				X	
03	El médico le inspira confianza.				X				X				X	
04	Se sintió satisfecho con la atención que recibió por parte del personal de salud.				X				X				X	
N° DIMENSIÓN: Entorno														
01	Usted cree que el establecimiento de salud mantiene los ambientes limpios.				X				X				X	
02	Usted cree que el personal de salud tiene estabilidad laboral.				X				X				X	
03	Considera que la infraestructura tiene una adecuada iluminación.				X				X				X	
04	Considera que la posta médica está ubicada en una zona segura.				X				X				X	
05	Considera que la posta médica cuenta con el abastecimiento necesario.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel **DNI:** 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 17 de octubre de 2023



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción del Usuario

N°	DIMENSIÓN: Calidad de Atención	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El miembro del equipo de salud demuestra apertura de hablar con sus pacientes.			X			X				X			
02	El trabajador de salud demuestra un buen trato cuando se gestiona las citas médicas.				X			X					X	
03	El colaborador de salud demuestra amabilidad durante la atención médica.				X			X					X	
04	El especialista de salud le explica de diferentes maneras con la finalidad que usted logre una mejor comprensión.				X			X					X	
05	El personal médico coordina con los demás para una mejor atención.			X			X					X		
06	El equipo médico que le atendió en el área de farmacia fue amable.			X			X					X		
07	Usted cree que el desempeño del personal de salud ha mejorado.		X				X			X				
08	El profesional de salud orienta adecuadamente para las atenciones de los pacientes.		X				X				X			
N°	DIMENSIÓN: Expectativas del usuario													
01	El doctor que le atendió le indicó lo que debería hacer antes de tomar una ecografía.			X			X					X		
02	El trabajador de salud le indicó los medicamentos que debería consumir en los horarios establecidos.			X			X					X		
03	El médico le inspira confianza.			X			X					X		
04	Se sintió satisfecho con la atención que recibió por parte del personal de salud.				X			X					X	
N°	DIMENSIÓN: Entorno													
01	Usted cree que el establecimiento de salud mantiene los ambientes limpios.				X			X					X	
02	Usted cree que el personal de salud tiene estabilidad laboral.	X				X				X				
03	Considera que la infraestructura tiene una adecuada iluminación.			X			X					X		
04	Considera que la posta médica está ubicada en una zona segura.			X			X					X		
05	Considera que la posta médica cuenta con el abastecimiento necesario.			X			X					X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Bohommet Soberon Lucien Jean DNI:

Especialidad del validador (a): Economista - MBA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

17 de octubre de 2023



Lucien Jean Bohommet Soberón
DNI 09534563

Índice de la V de Aiken

Variable 1: GESTIÓN INTEGRADA

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
	P3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2
	P4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
	P5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2
D2	P6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	P7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	P10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
D3	P11	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
	P12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P13	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P14	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

MÍNIMO	1
MÁXIMO	4
(K)=N ^o CAT. -1	3
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.92	0.68	0.98	0.91	0.67	0.98	0.89	0.65	0.97
D2	0.92	0.68	0.98	0.92	0.68	0.98	0.92	0.68	0.98
D3	0.93	0.70	0.99	0.92	0.69	0.98	0.94	0.72	0.99
Instrumento por Criterio	0.93	0.69	0.99	0.92	0.68	0.98	0.92	0.69	0.98
	0.92	0.686	0.984						

Índice de la V de Aiken

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P7	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1
	P8	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2
D2	P9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
	P10	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
	P11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
	P15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	P16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	P17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3

MÍNIMO	1
MÁXIMO	4
(K)=Nª CAT. -1	3

(n)= Jueces 5
 NC% (Z) 95 1.96

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.93	0.69	0.99	0.93	0.70	0.99	0.92	0.68	0.98
D2	0.93	0.70	0.99	0.92	0.68	0.98	0.92	0.68	0.98
D3	0.91	0.67	0.98	0.91	0.67	0.98	0.89	0.65	0.97
Instrumento por Criterio	0.92	0.69	0.98	0.92	0.69	0.98	0.91	0.67	0.98
	0.92	0.682	0.983						

Base de datos estadísticos muestra piloto

N.º Encuestas Piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	2	3	4	5	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	49
2	4	3	3	5	2	3	3	5	2	4	2	3	3	3	2	2	49
3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	5	51
4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	1	5	4	3	3	54
5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	50
6	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	5	5	1	5	4	61
7	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	2	3	3	5	3	5	57
8	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	50
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
10	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	46
11	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	5	51
12	2	3	4	1	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	3	5	57
13	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	66
14	3	4	5	5	5	2	4	4	1	4	5	5	1	5	4	5	62
15	3	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	2	3	55
16	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	52
17	3	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	44
18	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	3	4	49
19	5	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	5	51
20	2	3	2	1	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	3	5	55
21	4	3	3	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	58
22	5	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	3	4	54
23	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	69

24	3	5	2	1	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	3	5	58
25	4	5	4	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	5	3	61
26	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	2	3	3	5	3	5	60
27	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	52
28	3	3	2	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	56
29	4	5	2	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	3	4	51
30	4	5	2	4	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	60
31	3	5	3	1	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	3	48
32	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	5	3	60
33	3	4	3	4	3	5	5	4	3	3	2	3	3	5	3	5	58
34	3	5	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	53
35	2	4	3	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	57
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	68
37	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	64
38	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	52
39	5	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	3	4	52
40	5	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	5	53
41	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	2	2	2	3	58
42	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	5	48
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	75
44	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	51
45	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	64
46	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	3	4	48
47	3	4	4	2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	2	5	59
48	3	2	2	2	2	2	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	51
49	2	2	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	5	3	57
50	3	4	5	5	5	2	4	4	1	4	5	5	1	5	4	5	62
51	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	38

PROMEDIO columna (i)	3.33	3.43	3.29	3.59	3.49	3.41	3.76	3.45	3.51	3.55	3.51	3.22	3.37	3.55	3.08	3.92	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.97	1.04	0.97	1.15	0.90	1.02	1.09	1.10	0.86	0.83	0.90	1.10	0.98	0.90	1.13	1.06	Columnas
VARIANZA por ítem	0.95	1.09	0.93	1.33	0.81	1.05	1.18	1.21	0.73	0.69	0.81	1.21	0.96	0.81	1.27	1.11	Varianzas totales de ítems S_i^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i^2	16.17																47.77

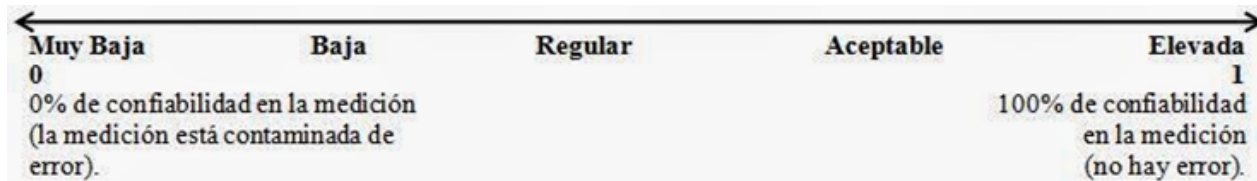
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Número de Ítems: 16

Reemplazando:

$$\alpha = 1.0667 \cdot 0.6616$$

$$\alpha = \mathbf{0.71}$$



N.º Encuestas Piloto	Preguntas																	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Sum fila (t)
1	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	2	2	3	3	3	4	5	62
2	3	2	3	5	5	5	3	4	3	2	5	3	3	4	4	5	5	64
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	80
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	70
5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	3	4	73
6	4	3	1	2	1	2	4	5	2	3	2	2	5	4	4	5	4	53
7	3	3	3	5	2	3	5	3	3	5	2	3	2	5	5	3	5	60
8	5	5	5	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	3	2	1	4	58
9	2	3	3	3	3	2	2	5	3	1	4	4	3	3	3	4	5	53
10	1	3	4	4	3	3	2	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	59
11	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	2	1	1	62
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	73
13	4	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	2	4	4	4	5	5	64
14	3	4	5	5	2	2	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	64
15	3	1	2	4	4	2	3	2	4	5	5	4	3	5	5	2	3	57
16	4	5	5	5	5	5	4	5	2	3	2	2	5	4	4	5	4	69
17	4	4	3	5	2	3	5	3	3	5	2	3	2	5	5	3	5	62
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
19	2	3	1	4	3	2	2	5	3	1	4	4	3	3	3	4	5	52
20	1	3	4	4	3	3	2	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	59
21	3	5	5	3	4	2	3	3	3	2	4	3	5	4	4	2	3	58
22	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	76

23	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	77
24	3	5	5	3	4	2	3	3	3	2	4	3	5	4	4	2	3	58
25	4	4	2	3	5	5	5	4	4	2	4	2	4	5	2	3	5	63
26	5	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	2	4	5	4	5	5	66
27	5	5	5	5	2	2	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	67
28	3	1	2	4	4	2	3	2	4	5	5	4	3	5	5	2	3	57
29	4	3	1	2	1	2	4	5	2	3	2	2	5	4	4	5	4	53
30	4	4	3	5	2	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	68
31	3	5	2	5	2	5	2	4	2	3	3	2	3	3	2	1	4	51
32	3	4	2	5	3	3	2	2	4	3	4	5	4	3	3	5	5	60
33	1	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	5	3	3	3	3	50
34	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	3	4	72
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	69
36	3	5	5	5	5	2	4	5	2	3	2	2	5	4	4	5	4	65
37	4	3	3	5	2	3	5	3	3	4	4	3	2	5	5	3	5	62
38	3	5	2	5	2	5	2	4	2	3	3	5	5	3	2	1	4	56
39	2	3	1	4	3	2	2	5	3	1	4	4	3	3	3	4	5	52
40	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	73
41	3	5	5	3	4	2	3	3	3	2	4	3	5	4	4	2	3	58
42	4	4	2	3	5	5	5	4	4	2	4	2	4	5	2	3	5	63
43	3	1	2	4	4	2	3	2	4	5	5	4	3	5	5	2	3	57
44	2	3	5	3	4	2	3	3	3	2	4	3	5	4	4	2	3	55
45	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	5	4	3	3	5	5	73
46	5	5	4	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	2	72
47	2	3	1	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	58
48	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	69
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	2	66
50	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	72

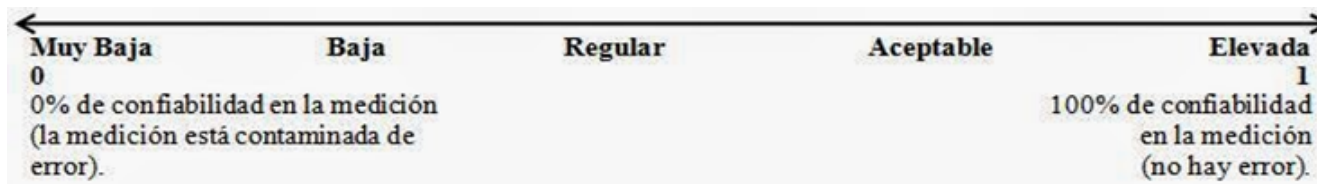
51	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	4	3	5	5	2	3	71
PROMEDIO columna (i)	3.57	3.84	3.69	4.24	3.67	3.55	3.71	3.71	3.63	3.71	3.73	3.53	3.88	4.06	3.71	3.41	4.04	Varianza Total
DESV EST columna Si	1.19	1.14	1.41	0.91	1.24	1.29	1.14	1.04	0.98	1.32	1.04	1.16	0.93	0.81	1.08	1.27	1.00	Columnas
VARIANZA por ítem	1.41	1.29	1.98	0.82	1.55	1.65	1.29	1.09	0.96	1.73	1.08	1.33	0.87	0.66	1.17	1.61	1.00	Varianzas totales de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si²	21.50																	66.03

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de ítem 17
 Reemplazando:

$$\alpha = 1.0625 - 0.6744$$

$$\alpha = 0.72$$



Base de datos estadísticos de la investigación

VARIABLE 1: GESTIÓN INTEGRADA

N°	ORGANIZACIÓN					SUBTOTAL	PLANIFICACIÓN					SUBTOTAL	COMUNICACIÓN						SUBTOTAL	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	P6		
1	3	2	2	3	3	13	5	5	5	5	3	23	3	1	2	1	2	3	12	48
2	4	3	3	3	4	17	1	1	3	1	1	7	4	2	2	2	4	4	18	42
3	2	3	2	3	2	12	3	5	5	3	5	21	4	3	4	4	4	3	22	55
4	4	4	4	2	4	18	5	5	5	4	5	24	4	1	5	5	4	4	23	65
5	4	4	5	5	4	22	5	5	3	3	4	20	2	2	1	2	3	4	14	56
6	4	3	4	3	5	19	3	5	5	5	4	22	4	5	4	4	3	3	23	64
7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	3	2	23	33
8	4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	2	5	5	4	4	24	63
9	5	5	3	3	4	20	1	1	3	1	1	7	4	2	2	2	4	4	18	45
10	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	2	2	2	1	1	1	9	47
11	2	2	3	3	2	12	3	5	5	5	3	21	3	2	3	3	3	3	17	50
12	5	5	3	5	4	22	2	3	5	5	5	20	3	1	4	4	4	2	18	60
13	3	3	4	4	3	17	3	5	5	5	3	21	2	3	3	3	2	4	17	55
14	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	5	24	2	2	1	1	1	2	9	55
15	3	3	4	4	3	17	4	5	4	5	5	23	2	3	3	3	2	4	17	57
16	1	1	2	3	3	10	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	4	22	57
17	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	3	3	3	3	2	3	17	60
18	4	4	4	3	3	18	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	3	13	44
19	2	2	3	2	2	11	5	5	4	5	4	23	2	1	5	5	3	3	19	53
20	4	4	3	4	3	18	3	4	5	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	57
21	4	4	5	3	2	18	3	3	5	5	5	21	3	2	5	5	2	3	20	59
22	3	1	2	3	3	12	4	4	4	3	5	20	3	1	4	4	4	3	19	51
23	4	4	5	3	3	19	1	1	2	1	2	7	5	5	5	5	5	4	29	55
24	3	3	4	4	3	17	5	5	5	5	4	24	1	1	4	4	1	3	14	55
25	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	4	22	3	2	4	4	2	4	19	60
26	3	3	4	4	2	16	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	4	4	24	61

27	3	3	2	2	2	12	5	5	4	3	4	21	4	5	5	5	4	5	28	61
28	3	3	5	5	3	19	4	4	4	5	3	20	2	4	2	2	1	2	13	52
29	4	4	4	2	3	17	2	2	3	2	3	12	1	2	4	4	4	4	19	48
30	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	3	5	5	3	4	25	72
31	5	4	1	1	1	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	3	21	48
32	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	5	5	4	3	25	61
33	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	2	2	2	4	2	2	14	51
34	4	1	1	2	2	10	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	47
35	4	4	5	4	4	21	1	1	2	3	2	9	5	2	5	5	4	4	25	55
36	3	2	5	4	5	19	5	5	5	1	1	17	5	4	4	5	5	5	28	64
37	1	1	3	2	2	9	3	3	3	4	3	16	3	2	2	2	2	2	13	38
38	4	4	5	4	3	20	3	3	4	2	3	15	5	3	4	4	2	2	20	55
39	3	3	3	5	4	18	1	1	3	5	4	14	5	5	1	1	4	3	19	51
40	5	5	5	4	5	24	1	1	3	1	3	9	3	5	5	5	4	5	27	60
41	3	3	2	2	2	12	3	3	3	5	3	17	2	2	2	2	1	1	10	39
42	3	3	4	4	3	17	2	2	3	3	3	13	4	3	4	4	2	4	21	51
43	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	5	4	5	5	25	59
44	4	4	3	3	4	18	2	2	3	4	3	14	5	3	5	5	4	3	25	57
45	1	1	2	2	3	9	2	2	3	4	3	14	4	2	4	4	5	4	23	46
46	5	5	4	5	2	21	5	5	4	2	2	18	5	5	4	5	5	5	29	68
47	3	3	4	4	3	17	3	3	4	2	3	15	4	4	4	4	4	5	25	57
48	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	2	14	1	1	1	1	1	1	6	32
49	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	2	14	4	2	5	5	4	3	23	54
50	3	3	4	4	3	17	1	2	2	3	2	10	4	5	5	5	4	5	28	55
51	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	5	3	22	58
52	5	3	1	2	4	15	2	4	1	5	3	15	3	2	1	4	5	1	16	46
53	4	3	2	1	2	12	5	5	5	2	3	20	5	3	5	4	4	3	24	56
54	5	4	2	3	2	16	5	5	1	4	4	19	5	5	4	4	3	3	24	59
55	1	1	2	3	3	10	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	4	22	57
56	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	3	3	3	3	2	3	17	60
57	4	4	4	3	3	18	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	3	13	44
58	2	2	3	2	2	11	5	5	4	5	4	23	2	1	5	5	3	3	19	53

59	4	4	3	4	3	18	3	4	5	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	57
60	4	4	5	3	2	18	3	3	5	5	5	21	3	2	5	5	2	3	20	59
61	3	1	2	3	3	12	4	4	4	3	5	20	3	1	4	4	4	3	19	51
62	4	4	5	3	3	19	1	1	2	1	2	7	5	5	5	5	5	4	29	55
63	3	3	4	4	3	17	5	5	5	5	4	24	1	1	4	4	1	3	14	55
64	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	4	22	3	2	4	4	2	4	19	60
65	3	3	4	4	2	16	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	4	4	24	61
66	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	2	2	2	4	2	2	14	51
67	4	1	1	2	2	10	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	47
68	4	4	5	4	4	21	1	1	2	3	2	9	5	2	5	5	4	4	25	55
69	3	2	5	4	5	19	5	5	5	1	1	17	5	4	4	5	5	5	28	64
70	1	1	3	2	2	9	3	3	3	4	3	16	3	2	2	2	2	2	13	38
71	4	4	5	4	3	20	3	3	4	2	3	15	5	3	4	4	2	2	20	55
72	3	3	3	5	4	18	1	1	3	5	4	14	5	5	1	1	4	3	19	51
73	5	5	5	4	5	24	1	1	3	1	3	9	3	5	5	5	4	5	27	60
74	3	3	2	2	2	12	3	3	3	5	3	17	2	2	2	2	1	1	10	39
75	3	3	4	4	3	17	2	2	3	3	3	13	4	3	4	4	2	4	21	51
76	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	5	4	5	5	25	59
77	4	4	3	3	4	18	2	2	3	4	3	14	5	3	5	5	4	3	25	57
78	1	1	2	2	3	9	2	2	3	4	3	14	4	2	4	4	5	4	23	46
79	5	5	4	5	2	21	5	5	4	2	2	18	5	5	4	5	5	5	29	68
80	3	3	4	4	3	17	3	3	4	2	3	15	4	4	4	4	4	5	25	57
81	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	2	14	1	1	1	1	1	1	6	32
82	4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	2	5	5	4	4	24	63
83	5	5	3	3	4	20	1	1	3	1	1	7	4	2	2	2	4	4	18	45
84	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	2	2	2	1	1	1	9	47
85	2	2	3	3	2	12	3	5	5	5	3	21	3	2	3	3	3	3	17	50
86	5	5	3	5	4	22	2	3	5	5	5	20	3	1	4	4	4	2	18	60
87	3	3	4	4	3	17	3	5	5	5	3	21	2	3	3	3	2	4	17	55
88	3	2	2	3	3	13	5	5	5	5	3	23	3	1	2	1	2	3	12	48
89	4	3	3	3	4	17	1	1	3	1	1	7	4	2	2	2	4	4	18	42
90	2	3	2	3	2	12	3	5	5	3	5	21	4	3	4	4	4	3	22	55

91	4	4	4	2	4	18	5	5	5	4	5	24	4	1	5	5	4	4	23	65
92	4	4	5	5	4	22	5	5	3	3	4	20	2	2	1	2	3	4	14	56
93	4	3	4	3	5	19	3	5	5	5	4	22	4	5	4	4	3	3	23	64
94	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	3	2	23	33
95	4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	2	5	5	4	4	24	63
96	5	5	3	3	4	20	1	1	3	1	1	7	4	2	2	2	4	4	18	45
97	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	2	2	2	1	1	1	9	47
98	2	2	3	3	2	12	3	5	5	5	3	21	3	2	3	3	3	3	17	50
99	5	5	3	5	4	22	2	3	5	5	5	20	3	1	4	4	4	2	18	60
100	3	3	4	4	3	17	3	5	5	5	3	21	2	3	3	3	2	4	17	55
101	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	5	24	2	2	1	1	1	2	9	55
102	3	3	4	4	3	17	4	5	4	5	5	23	2	3	3	3	2	4	17	57
103	1	1	2	3	3	10	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	4	22	57
104	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	3	3	3	3	2	3	17	60
105	4	4	4	3	3	18	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	3	13	44
106	3	3	4	4	3	17	1	2	2	3	2	10	4	5	5	5	4	5	28	55
107	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	5	3	22	58
108	5	3	1	2	4	15	2	4	1	5	3	15	3	2	1	4	5	1	16	46
109	4	3	2	1	2	12	5	5	5	2	3	20	5	3	5	4	4	3	24	56
110	5	4	2	3	2	16	5	5	1	4	4	19	5	5	4	4	3	3	24	59
111	1	1	2	3	3	10	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	4	22	57
112	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	3	3	3	3	2	3	17	60
113	4	4	4	3	3	18	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	3	13	44
114	2	2	3	2	2	11	5	5	4	5	4	23	2	1	5	5	3	3	19	53
115	4	4	3	4	3	18	3	4	5	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	57
116	4	4	5	3	2	18	3	3	5	5	5	21	3	2	5	5	2	3	20	59
117	3	1	2	3	3	12	4	4	4	3	5	20	3	1	4	4	4	3	19	51
118	4	4	5	3	3	19	1	1	2	1	2	7	5	5	5	5	5	4	29	55
119	3	3	4	4	3	17	5	5	5	5	4	24	1	1	4	4	1	3	14	55
120	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	4	22	3	2	4	4	2	4	19	60
121	3	3	4	4	2	16	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	4	4	24	61
122	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	2	2	2	4	2	2	14	51

123	4	1	1	2	2	10	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	47
124	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	5	4	5	5	25	59
125	4	4	3	3	4	18	2	2	3	4	3	14	5	3	5	5	4	3	25	57
126	1	1	2	2	3	9	2	2	3	4	3	14	4	2	4	4	5	4	23	46
127	5	5	4	5	2	21	5	5	4	2	2	18	5	5	4	5	5	5	29	68
128	3	3	4	4	3	17	3	3	4	2	3	15	4	4	4	4	4	5	25	57
129	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	2	14	1	1	1	1	1	1	6	32
130	4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	2	5	5	4	4	24	63
131	5	5	3	3	4	20	1	1	3	1	1	7	4	2	2	2	4	4	18	45
132	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	2	2	2	1	1	1	9	47
133	2	2	3	3	2	12	3	5	5	5	3	21	3	2	3	3	3	3	17	50
134	5	5	3	5	4	22	2	3	5	5	5	20	3	1	4	4	4	2	18	60
135	4	4	4	2	3	17	2	2	3	2	3	12	1	2	4	4	4	4	19	48
136	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	3	5	5	3	4	25	72
137	5	4	1	1	1	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	3	21	48
138	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	5	5	4	3	25	61
139	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	2	2	2	4	2	2	14	51
140	4	1	1	2	2	10	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	47
141	4	4	5	4	4	21	1	1	2	3	2	9	5	2	5	5	4	4	25	55
142	3	2	5	4	5	19	5	5	5	1	1	17	5	4	4	5	5	5	28	64
143	1	1	3	2	2	9	3	3	3	4	3	16	3	2	2	2	2	2	13	38
144	4	4	5	4	3	20	3	3	4	2	3	15	5	3	4	4	2	2	20	55
145	3	3	3	5	4	18	1	1	3	5	4	14	5	5	1	1	4	3	19	51
146	3	2	2	3	3	13	5	5	5	5	3	23	3	1	2	1	2	3	12	48
147	4	3	3	3	4	17	1	1	3	1	1	7	4	2	2	2	4	4	18	42
148	2	3	2	3	2	12	3	5	5	3	5	21	4	3	4	4	4	3	22	55
149	4	4	4	2	4	18	5	5	5	4	5	24	4	1	5	5	4	4	23	65
150	4	4	5	5	4	22	5	5	3	3	4	20	2	2	1	2	3	4	14	56
151	4	3	4	3	5	19	3	5	5	5	4	22	4	5	4	4	3	3	23	64
152	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	3	2	23	33
153	4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	2	5	5	4	4	24	63
154	5	5	3	3	4	20	1	1	3	1	1	7	4	2	2	2	4	4	18	45

155	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	2	2	2	1	1	1	9	47
156	2	2	3	3	2	12	3	5	5	5	3	21	3	2	3	3	3	3	17	50
157	5	5	3	5	4	22	2	3	5	5	5	20	3	1	4	4	4	2	18	60
158	3	3	4	4	3	17	3	5	5	5	3	21	2	3	3	3	2	4	17	55
159	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	5	24	2	2	1	1	1	2	9	55
160	3	3	4	4	3	17	4	5	4	5	5	23	2	3	3	3	2	4	17	57
161	1	1	2	3	3	10	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	4	22	57
162	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	3	3	3	3	2	3	17	60
163	4	4	4	3	3	18	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	3	13	44
164	5	4	2	3	2	16	5	5	1	4	4	19	5	5	4	4	3	3	24	59
165	1	1	2	3	3	10	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	4	22	57
166	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	3	3	3	3	2	3	17	60
167	4	4	4	3	3	18	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	3	13	44
168	2	2	3	2	2	11	5	5	4	5	4	23	2	1	5	5	3	3	19	53
169	4	4	3	4	3	18	3	4	5	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	57
170	4	4	5	3	2	18	3	3	5	5	5	21	3	2	5	5	2	3	20	59

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N.º	CALIDAD DE ATENCIÓN								Subtotal	EXPECTATIVAS DEL USUARIO				Subtotal	ENTORNO					Subtotal	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	P4	P5		
1	1	3	2	1	3	4	3	2	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	52
2	5	3	3	3	3	3	4	4	28	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	41
3	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	19	63
4	5	4	2	2	4	4	4	5	30	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	23	69
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	8	1	2	3	3	1	10	50
6	3	3	2	2	2	1	1	1	15	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24	58
7	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	16	3	1	1	1	1	7	60
8	5	2	2	2	2	2	4	3	22	3	2	2	2	9	4	4	2	2	4	16	47
9	2	2	2	3	1	1	1	1	13	2	2	4	5	13	2	1	1	2	2	8	34
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	2	2	1	2	11	59
11	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	48
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	2	2	2	1	1	8	68
13	2	2	2	3	1	2	2	2	16	1	1	2	2	6	4	2	2	2	1	11	33
14	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	19	60
15	4	3	3	3	3	3	3	3	25	2	1	1	2	6	3	3	1	1	3	11	42
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	70
17	3	3	3	3	3	3	2	3	23	1	1	1	2	5	3	2	2	3	2	12	40
18	1	3	3	2	2	1	1	1	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	19	46
19	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	2	1	2	7	3	2	1	2	4	12	50
20	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	3	3	4	13	4	4	1	1	1	11	50
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	3	3	1	1	3	11	47
22	1	1	4	4	1	4	1	1	17	2	2	1	3	8	4	2	2	4	4	16	41

23	5	4	4	4	4	4	5	3	33	4	3	3	4	14	5	4	3	3	5	20	67
24	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	3	15	1	1	1	1	1	5	53
25	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	3	9	3	3	2	1	3	12	39
26	4	4	4	4	4	4	4	2	30	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	62
27	5	2	2	1	2	1	2	1	16	4	4	4	4	16	3	1	1	1	1	7	39
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	8	2	1	2	2	4	11	51
29	3	3	3	2	2	2	2	2	19	4	4	4	4	16	2	2	1	1	1	7	42
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	66
31	4	4	4	4	4	4	3	3	30	1	1	2	2	6	1	1	2	2	2	8	44
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	1	7	4	3	3	4	4	18	57
33	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	2	2	4	12	1	1	1	2	2	7	46
34	4	4	4	4	4	4	3	3	30	1	1	1	2	5	4	4	3	4	4	19	54
35	5	4	4	4	4	4	5	5	35	5	5	5	4	19	5	1	1	2	2	11	65
36	3	3	2	1	1	1	2	2	15	4	2	2	4	12	4	4	4	4	4	20	47
37	4	4	4	4	4	4	4	3	31	1	1	1	1	4	3	1	1	1	4	10	45
38	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	62
39	3	2	2	2	2	3	2	3	19	2	2	1	2	7	3	1	1	3	3	11	37
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	85
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	2	2	4	12	1	2	3	2	1	9	45
42	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	1	1	8	3	3	4	3	4	17	55
43	2	1	1	5	4	1	1	1	16	3	3	3	4	13	4	1	1	3	2	11	40
44	5	3	3	3	3	3	4	4	28	2	2	2	2	8	4	4	3	4	4	19	55
45	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	4	13	2	2	3	1	1	9	53
46	3	4	2	4	4	4	4	5	30	2	2	3	2	9	5	5	4	5	4	23	62
47	2	1	1	1	1	1	1	1	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	45
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	47
49	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	17	70
50	3	2	3	4	4	4	3	2	25	4	3	4	4	15	3	4	5	4	3	19	59
51	3	4	4	3	4	3	4	4	29	4	3	5	4	16	5	5	4	4	3	21	66
52	3	2	5	4	1	1	5	2	23	4	3	1	2	10	5	4	3	4	5	21	54
53	3	2	3	4	4	4	3	2	25	4	3	4	4	15	3	4	5	4	3	19	59

54	5	2	2	2	2	2	4	3	22	3	2	2	2	9	4	4	2	2	4	16	47
55	2	2	2	3	1	1	1	1	13	2	2	4	5	13	2	1	1	2	2	8	34
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	2	2	1	2	11	59
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	48
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	2	2	2	1	1	8	68
59	2	2	2	3	1	2	2	2	16	1	1	2	2	6	4	2	2	2	1	11	33
60	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	19	60
61	4	3	3	3	3	3	3	3	25	2	1	1	2	6	3	3	1	1	3	11	42
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	70
63	3	3	3	3	3	3	2	3	23	1	1	1	2	5	3	2	2	3	2	12	40
64	1	3	3	2	2	1	1	1	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	19	46
65	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	2	1	2	7	3	2	1	2	4	12	50
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	8	2	1	2	2	4	11	51
67	3	3	3	2	2	2	2	2	19	4	4	4	4	16	2	2	1	1	1	7	42
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	66
69	4	4	4	4	4	4	3	3	30	1	1	2	2	6	1	1	2	2	2	8	44
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	1	7	4	3	3	4	4	18	57
71	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	2	2	4	12	1	1	1	2	2	7	46
72	4	4	4	4	4	4	3	3	30	1	1	1	2	5	4	4	3	4	4	19	54
73	5	4	4	4	4	4	5	5	35	5	5	5	4	19	5	1	1	2	2	11	65
74	3	3	2	1	1	1	2	2	15	4	2	2	4	12	4	4	4	4	4	20	47
75	4	4	4	4	4	4	4	3	31	1	1	1	1	4	3	1	1	1	4	10	45
76	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	62
77	1	3	2	1	3	4	3	2	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	52
78	5	3	3	3	3	3	4	4	28	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	41
79	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	19	63
80	5	4	2	2	4	4	4	5	30	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	23	69

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	8	1	2	3	3	1	10	50
82	3	3	2	2	2	1	1	1	1	15	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24	58
83	4	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	4	4	4	16	3	1	1	1	1	7	60
84	5	2	2	2	2	2	4	3	3	22	3	2	2	2	9	4	4	2	2	4	16	47
85	2	2	2	3	1	1	1	1	1	13	2	2	4	5	13	2	1	1	2	2	8	34
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	2	2	1	2	11	59
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	48
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	2	2	2	1	1	8	68
89	2	2	2	3	1	2	2	2	2	16	1	1	2	2	6	4	2	2	2	1	11	33
90	4	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	19	60
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2	1	1	2	6	3	3	1	1	3	11	42
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	70
93	3	3	3	3	3	3	2	3	3	23	1	1	1	2	5	3	2	2	3	2	12	40
94	1	3	3	2	2	1	1	1	1	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	19	46
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3	31	2	2	1	2	7	3	2	1	2	4	12	50
96	4	3	3	3	3	3	4	3	3	26	3	3	3	4	13	4	4	1	1	1	11	50
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	31	1	1	1	1	4	3	1	1	1	4	10	45
98	3	3	3	3	3	3	4	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	62
99	3	2	2	2	2	3	2	3	3	19	2	2	1	2	7	3	1	1	3	3	11	37
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	85
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	2	2	4	12	1	2	3	2	1	9	45
102	3	4	4	4	4	4	3	4	4	30	3	3	1	1	8	3	3	4	3	4	17	55
103	2	1	1	5	4	1	1	1	1	16	3	3	3	4	13	4	1	1	3	2	11	40
104	5	3	3	3	3	3	4	4	4	28	2	2	2	2	8	4	4	3	4	4	19	55
105	4	4	4	4	4	4	4	3	3	31	3	3	3	4	13	2	2	3	1	1	9	53
106	3	4	2	4	4	4	4	5	5	30	2	2	3	2	9	5	5	4	5	4	23	62

107	2	1	1	1	1	1	1	1	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	45	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	47
109	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	17	70
110	4	3	3	3	3	3	3	3	25	2	1	1	2	6	3	3	1	1	3	11	42
111	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	70
112	3	3	3	3	3	3	2	3	23	1	1	1	2	5	3	2	2	3	2	12	40
113	1	3	3	2	2	1	1	1	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	19	46
114	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	2	1	2	7	3	2	1	2	4	12	50
115	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	8	2	1	2	2	4	11	51
116	3	3	3	2	2	2	2	2	19	4	4	4	4	16	2	2	1	1	1	7	42
117	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	66
118	4	4	4	4	4	4	3	3	30	1	1	2	2	6	1	1	2	2	2	8	44
119	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	1	7	4	3	3	4	4	18	57
120	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	2	2	4	12	1	1	1	2	2	7	46
121	4	4	4	4	4	4	3	3	30	1	1	1	2	5	4	4	3	4	4	19	54
122	5	4	4	4	4	4	5	5	35	5	5	5	4	19	5	1	1	2	2	11	65
123	3	3	2	1	1	1	2	2	15	4	2	2	4	12	4	4	4	4	4	20	47
124	4	4	4	4	4	4	4	3	31	1	1	1	1	4	3	1	1	1	4	10	45
125	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	62
126	1	3	2	1	3	4	3	2	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	52
127	5	3	3	3	3	3	4	4	28	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	41
128	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	19	63
129	5	4	2	2	4	4	4	5	30	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	23	69
130	5	4	2	2	4	4	4	5	30	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	23	69
131	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	8	1	2	3	3	1	10	50
132	3	3	2	2	2	1	1	1	15	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24	58

133	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	16	3	1	1	1	1	7	60
134	5	2	2	2	2	2	4	3	22	3	2	2	2	9	4	4	2	2	4	16	47
135	2	2	2	3	1	1	1	1	13	2	2	4	5	13	2	1	1	2	2	8	34
136	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	2	2	1	2	11	59
137	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	48
138	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	2	2	2	1	1	8	68
139	2	2	2	3	1	2	2	2	16	1	1	2	2	6	4	2	2	2	1	11	33
140	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	19	60
141	4	3	3	3	3	3	3	3	25	2	1	1	2	6	3	3	1	1	3	11	42
142	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	70
143	3	3	3	3	3	3	2	3	23	1	1	1	2	5	3	2	2	3	2	12	40
144	1	3	3	2	2	1	1	1	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	19	46
145	2	2	2	3	1	1	1	1	13	2	2	4	5	13	2	1	1	2	2	8	34
146	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	2	2	1	2	11	59
147	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	48
148	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	2	2	2	1	1	8	68
149	2	2	2	3	1	2	2	2	16	1	1	2	2	6	4	2	2	2	1	11	33
150	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	19	60
151	4	3	3	3	3	3	3	3	25	2	1	1	2	6	3	3	1	1	3	11	42
152	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	70
153	3	3	3	3	3	3	2	3	23	1	1	1	2	5	3	2	2	3	2	12	40
154	1	3	3	2	2	1	1	1	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	19	46
155	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	2	1	2	7	3	2	1	2	4	12	50
156	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	3	3	4	13	4	4	1	1	1	11	50
157	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	3	3	1	1	3	11	47
158	1	1	4	4	1	4	1	1	17	2	2	1	3	8	4	2	2	4	4	16	41

159	5	4	4	4	4	4	5	3	33	4	3	3	4	14	5	4	3	3	5	20	67
160	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	3	15	1	1	1	1	1	5	53
161	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	3	9	3	3	2	1	3	12	39
162	4	4	4	4	4	4	4	2	30	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	62
163	5	2	2	2	2	2	4	3	22	3	2	2	2	9	4	4	2	2	4	16	47
164	2	2	2	3	1	1	1	1	13	2	2	4	5	13	2	1	1	2	2	8	34
165	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	2	2	1	2	11	59
166	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	48
167	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	2	2	2	1	1	8	68
168	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	2	2	1	2	11	59
169	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	48
170	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	2	2	2	1	1	8	68