

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



**CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRO RED DE SALUD
HERMILIO VALDIZAN - PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2022.**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,
MENCIÓN : GESTIÓN PÚBLICA**

Presentado por:

WILFREDO OLEGARIO CHAUPIN APONTE

Tingo María – Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"


ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Nro. 005-2023-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las **11:00 a.m.**, del viernes 24 de febrero de 2023, reunidos presencial, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRO RED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN-PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2022**. A cargo de la candidata al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **Wilfredo Olegario CHAUPIN APONTE**. Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando 12:45 con el calificativo de **Bueno**.

Acto seguido, a horas 12:46 el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 24 de febrero de 2023.


.....
DR. TEDY PAMBURO RAMIREZ
PRESIDENTE DEL JURADO


.....
M.SC. CESAR HUAMAN RAMIREZ
MIEMBRO DEL JURADO


.....
M.SC. JAVIER COZ RODRIGUEZ
MIEMBRO DEL JURADO




.....
Dr. VICTOR CHACON LOPEZ
ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
(RIDUNAS)

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 125 - 2023 - CS-RIDUNAS

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:


Escuela de Posgrado UNAS

Tipo de documento:

| | | | |
|-------|---|--------------------------|--|
| Tesis | X | Trabajo de investigación | |
|-------|---|--------------------------|--|

| TÍTULO | AUTOR | PORCENTAJE DE SIMILITUD |
|--|----------------------------------|---------------------------------|
| CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRO RED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN - PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2022. | WILFREDO OLEGARIO CHAUPIN APONTE | 23% Veintitrés |

Tingo María, 23 de mayo de 2023


Mg. Ing. García Villegas, Christian
Coordinador del Repositorio Institucional
Digital (RIDUNAS)



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
OFICINA DE INVESTIGACION**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO, INVESTIGACIÓN
DOCENTE Y TESIS TA**

I. Datos Generales de Posgrado

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Universidad | : | Universidad Nacional Agraria de la Selva. |
| Escuela de posgrado | : | EPG-UNAS. |
| Posgrado | : | Maestría en Ciencias Económicas |
| Mención | : | Gestión Pública |
| Título de tesis | : | Calidad de los Servicios y Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan- Provincia de Leoncio Prado 2022. |
| Autor | : | Wilfredo Olegario Chaupin Aponte. |
| Asesor de tesis | : | Dr. Víctor Chacón López. |
| Programa de investigación | : | Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible. |
| Línea(s) de investigación | : | Gestión Pública. |
| Eje Temático | : | Gestión Pública en Centros de Salud Públicos. |
| Lugar de ejecución | : | Centro de Salud Hermilio Valdizan, Distrito de Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado, Huánuco. |
| Duración | : | Inicio : Marzo 2022 Término : Octubre, 2022 |
| Financiamiento | : | FEDU : S/0.00 Propio : S/5,500.00 Otros : S/0.00 |

Tingo María, Perú, noviembre 2022.

Wilfredo Olegario Chaupin Aponte

Tesista

Dr. Víctor Chacón López

Asesor

DEDICATORIA

A Dios por darme la Vida y permitirme la oportunidad de emprender los estudios de la maestría, por todo su amor y apoyo que me brinda día a día.

A mis hermanos Josue Chaupin, Edinson Chaupin, Edilia Chaupin, Lelita Chaupin, Winston Chaupin y Vicente Chaupin: Por su apoyo para lograr mis objetivos.

A mis docentes de la maestría quienes depositaron en mí, sus conocimientos académicos para lograr formarme en un Maestría.

AGRADECIMIENTO

Al Doctor Victor Chacón López, por su continuo asesoramiento y apoyo en el desarrollo y ejecución del presente trabajo. Asesor metodológico.

Al Doctor Walter Hugo Masgo Castro, Director Ejecutivo de la Red de Salud Leoncio Prado, quien me ha brindado facilidades en la recolección de los datos de esta investigación.

A mis maestros, quienes con su sabiduría y profesionalismo, por aceptar el reto de dirigir mi tesis y dedicar una parte de su tiempo, en ser gran ejemplo de vida. De forma muy especial al Doctor Inocente Feliciano Salazar Rojas.

A mis padres y hermanos, que siempre estuvieron presentes y atentos a mis necesidades y no dejaron que me detuviera y rindiera antes las adversidades

Agradesco el apoyo brindado por los trabajadores de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan y las personas que colaboraron hacia la ejecución de este trabajo de investigación.

INDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | i |
| AGRADECIMIENTO | ii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | viii |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Planteamiento del Problema..... | 1 |
| 1.1.1. Contexto..... | 1 |
| 1.1.2. El Problema de la Investigación..... | 2 |
| 1.1.3. Interrogantes:..... | 4 |
| 1.2. Justificación..... | 4 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación..... | 5 |
| 1.4. Hipótesis..... | 6 |
| CAPITULO II. METODOLOGÍA | 8 |
| 2.1. Población y Muestra..... | 8 |
| 2.1.1. Población..... | 8 |
| 2.1.2. Muestra..... | 8 |
| 2.2. Metodos de Investigación..... | 9 |
| 2.2.1. Tipo y Nivel de Investigación..... | 9 |
| 2.2.2. Metodo y Diseño de Investigación..... | 10 |
| 2.2.3. Instrumentos y Técnicas..... | 11 |
| 2.2.4. Procedimientos..... | 12 |
| 2.2.5. Análisis de Información..... | 13 |
| CAPITULO III. REVISIÓN DE LITERATURA | 14 |
| 3.1. Antecedentes Generales..... | 14 |
| 3.2. Antecedentes Especificos..... | 16 |
| 3.3. Bases Teóricas..... | 18 |
| 3.3.1. Calidad de Servicio..... | 18 |
| 3.3.2. Satisfacción del Usuario..... | 25 |
| 3.3.3. Seguro Integral de Salud (SIS)..... | 32 |
| 3.4. Definiciones Conceptuales..... | 34 |
| 3.5. Variables..... | 35 |
| 3.5.1. Variable 1: Calidad de Servicios..... | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5.2. Variable 2: Satisfacción del Usuario | 35 |
| 3.5.3. Operacionalización de Variables..... | 36 |
| CAPITULO IV. RESULTADOS | 38 |
| 4.1. Resultados Descriptivos | 38 |
| 4.2. Verificación de Hipótesis | 51 |
| CAPITULO V. DISCUSIÓN | 58 |
| 5.1. Relación entre Variables | 58 |
| 5.2. Concordancia con otros Resultados | 58 |
| CONCLUSIONES | 61 |
| RECOMENDACIONES | 63 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 65 |
| ANEXOS | 71 |
| ANEXO 1.MATRIZ DE CONSISTENCIA..... | 72 |
| ANEXO 2.ENCUESTA..... | 74 |
| ANEXO 3.MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS..... | 77 |
| ANEXO 4.MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SIS | 82 |
| ANEXO 5.MONITOREO DE AFILIACIONES JULIO 2022- UDR HUÁNUCO ... | 88 |
| ANEXO 6.VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS | 89 |
| ANEXO 7.CARTA DE APROBACION PARA LA TOMA DE DATOS EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN..... | 92 |
| ANEXO 8.RESOLUCIÓN DE APROBACION DE PROYECTO DE TESIS..... | 93 |
| ANEXO 9.RESOLUCIÓN DE ASIGNACION DE JURADOS DE PROYECTO DE TESIS..... | 94 |
| ANEXO 10.CONSTANCIA EVALUACION DE SIMILITUD INFORME FINAL ... | 95 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Confiabilidad de la Variable Independiente: Calidad de los Servicios</i> | 12 |
| Tabla 2. <i>Confiabilidad de la Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS</i> | 12 |
| Tabla 3. <i>Validez del Instrumento por Juicio de Expertos</i> | 13 |
| Tabla 4. <i>Calidad de Servicios</i> | 36 |
| Tabla 5. <i>Satisfacción del Usuario</i> | 37 |
| Tabla 6. <i>Distribución de Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según su género</i> | 38 |
| Tabla 7. <i>Porcentaje de Calidad de Servicio de los ítems de la Dimensión Elementos Tangibles</i> | 39 |
| Tabla 8. <i>Calidad de Servicio según la Dimensión Elementos Tangibles</i> | 39 |
| Tabla 9. <i>Porcentaje de Calidad de los ítems de la Dimensión Fiabilidad</i> | 40 |
| Tabla 10. <i>Calidad de Servicio según la Dimensión Fiabilidad</i> | 41 |
| Tabla 11. <i>Porcentaje de Calidad de Servicio de los ítems de la Dimensión Capacidad de Respuesta</i> | 41 |
| Tabla 12. <i>Calidad de Servicio según la Dimensión Capacidad de Respuesta</i> | 42 |
| Tabla 13. <i>Porcentaje de Calidad de Atención de los ítems de la Dimensión Seguridad</i> | 42 |
| Tabla 14. <i>Calidad de Servicio según la Dimensión Seguridad</i> | 43 |
| Tabla 15. <i>Porcentaje de Calidad de Atención de los Ítems de la Dimensión Empatía</i> | 43 |
| Tabla 16. <i>Calidad de Servicio según la Dimensión Empatía</i> | 44 |
| Tabla 17. <i>Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de los ítems de la Dimensión Trato Profesional durante la Atención</i> | 45 |
| Tabla 18. <i>Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS según la Dimensión Trato Profesional durante la Atención</i> | 45 |
| Tabla 19. <i>Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan los ítems de la Dimensión Información</i> | 46 |
| Tabla 20. <i>Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según la Dimensión Información</i> | 46 |

| | |
|--|----|
| Tabla 21. <i>Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan de los ítems de la Dimensión Tiempo.</i> | 47 |
| Tabla 22. <i>Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según la Dimensión Tiempo.</i> | 47 |
| Tabla 23. <i>Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan según los Ítems de la Dimensión Resultados de Entrega.</i> | 48 |
| Tabla 24. <i>Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS según la Dimensión Resultados de Entrega.</i> | 48 |
| Tabla 25. <i>Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según los ítems de la Dimensión Accesibilidad.</i> | 49 |
| Tabla 26. <i>Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan Según la Dimensión Accesibilidad.</i> | 49 |
| Tabla 27. <i>Porcentaje de Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS se la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan Según los ítems de la Dimensión Confianza.</i> | 50 |
| Tabla 28. <i>Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según la Dimensión Confianza.</i> | 50 |
| Tabla 29. <i>Interpretación de Valores del Coeficiente de Correlación de Spearman Según Hernandez, 2014.</i> | 51 |
| Tabla 30. <i>Análisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicios y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan.</i> | 52 |
| Tabla 31. <i>Análisis de Correlación entre Variable Calidad de Servicios en la Dimensión Elementos Tangibles y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan.</i> | 53 |
| Tabla 32. <i>Análisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicios en la Dimensión Fiabilidad y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan.</i> | 54 |

| | |
|---|----|
| Tabla 33. <i>Análisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS.....</i> | 55 |
| Tabla 34. <i>Análisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicios en la Dimensión Seguridad y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS.</i> | 56 |
| Tabla 35. <i>Análisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Empatía y Satisfacción del Usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan.</i> | 57 |

RESUMEN

Las dimensiones de la variable Independiente Calidad de Servicios y la variable dependiente Satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan han sido estudiados y analizados en la presente investigación, se aplicó la encuesta a los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, para la obtención de la información se aplicó dos encuestas, la primera sobre la calidad de los servicios y la segunda sobre la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS que se atendieron en el centro de salud Hermilio Valdizan en el mes de agosto del año 2022. Los Datos se recopilaron mediante un Cuestionario SERVQUAL validado, que se adaptó a los objetivos del estudio. La primera compuesto por 21 Ítems y la segunda compuesto por un cuestionario de 10 ítems ambos con escala de Likert. Llegando a la conclusión según la correlación de Spearman, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad coexistió la correlación baja positiva. Así mismo se comprobó que existe una correlación moderada positiva ($r=0,572$; $p=0,000$) entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Servicios, Satisfacción, usuario SIS

ABSTRACT

The dimensions of the independent variable quality of services and the dependent variable satisfaction of the user affiliated with the SIS of the Hermilio Valdizan Health Micro Network have been studied and analyzed in the present investigation, the survey was applied to the users affiliated with the SIS of the Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, to obtain the information, two surveys were applied, the first on the quality of the services and the second on the satisfaction of the users affiliated with the SIS who were treated at the Hermilio Valdizan health center in the month August 2022. The data was collected using a validated SERVQUAL Questionnaire, which was adapted to the objectives of the study. The first made up of 21 items and the second made up of a 10-item questionnaire, both with a Likert scale. Reaching the conclusion according to Spearman's correlation, the tangible elements, the response capacity and the security coexisted with a low positive correlation. Likewise, it was verified that there is a moderate positive correlation ($r=0.572$; $p=0.000$) between quality of service and the satisfaction of the user affiliated with the SIS of the Micro Health Network Hermilio Valdizan, Province of Leoncio Prado 2022.

KEYWORDS: Quality, Services, Satisfaction, SIS user

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Contexto

La calidad de los servicios de la salud se ha mantenido como una de las principales preocupaciones en el personal del sistema de salud (Médicos, enfermeras, obstetras, Psicólogos, odontólogos u otro personal de salud) del Centro de Salud de la Micro Red Hermilio Valdizan. Ya que los esfuerzos y el desempeño por lograr mejorar la entrega de servicios en el primer nivel de atención, basado en la calidad del cuidado de la salud, no han sido tan consistentes, Por eso, cada desviación o evento indeseado que se presentan durante las atenciones de salud, no son solo consecuencias de la acción u omisión del personal en forma individual, sino de diversas debilidades del sistema de atención en general.

El Ministerio de Salud MINSA, ha desarrollado diversos documentos normativos y se difundieron excelentes prácticas a nivel regional y en cada comunidad local para mejorar el proceso de las atenciones de salud. Así mismo a pesar de la transparente voluntad de la directiva y la organización del sector salud, por mejorar el acceso a los servicios de salud, no han logrado ser tan consistentes en las políticas de calidad de servicio de salud existente y, por ello, la implementación de ellas se rezagaron desde hace más de dos décadas.

Hay un conjunto de recursos que insume el Centro de Salud Hermilio Valdizan, para un adecuado funcionamiento de las actividades que se encuentran articuladas. Comenzando en la recepción de los usuarios afiliados al SIS, hasta las que se realizan en las diferentes unidades como los consultorios externos de medicina, odontología, psicología, obstetricia, enfermería, tópico, emergencia, etc., Interactuando para que se establezca sinergia, cuyo producto final vendría a ser el cuidado del paciente, no obstante, esta visión no está completa si no se toma en cuenta el desafío de mejorar los indicadores sanitarios y mejorar la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de salud.

1.1.2. El Problema de la Investigación

Los actores del sector salud y, más que nada, los usuarios afiliados al SIS (Seguro Integral de Salud), que van al Centro de Salud Hermilio Valdizan, logran percibir ciertas deficiencias que se encuentran de cierta forma influenciando de manera negativa en la calidad del servicio de salud que vienen ofreciendo al público en general; además se ha observado la poca continuidad en la calidad de servicios de salud en los consultorios externos. Y sobre la orientación interpersonal de las atenciones, se observa que hay momentos donde la amabilidad y respeto se practica muy poco, generando incomodidades en los usuarios afiliados al SIS. A su vez, se presentan escenarios donde son ausentes la fiabilidad y la empatía durante la calidad de servicios de la salud, así mismo el grado fundamental de confort y ambientaciones en cuanto a los elementos tangibles, como la infraestructura del Centro de Salud Hermilio Valdizan a sido construida e inaugurada en el mes de agosto de 1999, siendo Presidente de la Republica el Ing. Alberto Fujimori Fujimori, Ministro de la Presidencia Dr. Edgardo Mosquera M. y el Eco. Bylly A. Herrera G. presidente CTAR – Huánuco. .

Los Usuarios afiliados al SIS además de requerir una calidad de servicio en salud, también requieren que el (SIS) a través de las IPRRESS del Primer nivel de atención en salud del MINSA, estén coberturados sus medicamentos e insumos médicos, así mismo también los procedimientos clínicos de apoyo al diagnóstico (imágenes de Rx, ecografías, exámenes de laboratorios, etc.) . En la actualidad en el Perú ya son más de 25 millones de personas afiliadas al SIS, según el reporte de la Unidad Deconcentrada Regional de Huánuco UDR correspondiente al mes de julio del año 2022 la Región Huánuco cuenta con 753,660 usuarios afiliados al SIS, entre ellos 383,090 de género masculino y 370,570 usuarios de género femenino, así mismo también la provincia de Leoncio Prado cuenta con 131,440 usuarios afiliados al SIS entre ellos el 67,976 de género masculino y el 63,464 de género femenino, la Micro Red De Salud Hermilio Valdizan cuenta en la actualidad de 4497 pobladores afiliados al SIS, entre ellos 2443 de género masculino y 2054 de género femenino, este a la vez está conformado por 6 establecimientos de salud,

siendo el primero el EE.SS. Hermilio valdizan, EE.SS. San Isidro, EE.SS. San Agustín, EE.SS. Sortilegio, EE.SS. San Pedro Huayhuante y EE.SS. Río azul.

El principal EE.SS Referencial de la Micro Red Hermilio Valdizan es el Centro De Salud Hermilio Valdizan y este EE.SS. Según el reporte brindada por la Oficina de Informática de la Unidad Desconcentrada Regional (UDR) Huánuco del SIS, cuenta con una población de 1,715 usuarios afiliados al SIS, de ellos 994 usuarios de género Masculino y 721 usuarios de género Femenino, seguidos por el EE.SS. San Isidro con una población de 950 usuarios afiliados al SIS de ellos 473 usuarios del género Masculino y 477 usuarios del género femenino, seguidos por el EE.SS. San Agustín con una población de 650 usuarios afiliados al SIS de ellos 307 usuarios de género masculino y 343 usuarios de género femenino, seguido por el EE.SS. Sortilegio con una población de 583 usuarios afiliados al SIS entre ellos 284 usuarios de género masculino y de género femenino 299 usuarios, seguido por el EE.SS. San Pedro Huayhuante con una población de 362 usuarios afiliados al SIS entre ellos 224 usuarios de género masculino y 138 usuarios de género femenino, así mismo seguido por el EE.SS. Río Azul con una población de 237 usuarios afiliados al SIS entre ellos 125 usuarios de género masculino y 112 usuarios de género femenino.

La prestación de los servicios de la salud a través del Seguro Integral de Salud SIS, se observan que tienen deficiencias en los servicios ofrecidos y que esta ocasionando la insatisfacción en los usuarios afiliados al SIS, Algunas de estas deficiencias que se pudieron observar en el Centro de Salud Hermilio Valdizan, ya que no viene cumpliendo con las expectativas del usuario SIS, expectativa como la escasa puntualidad en las atenciones para los exámenes de apoyo al diagnóstico como son los exámenes de laboratorio, exámenes de imágenes (ecografía, Rx), así mismo con la falta de instrumental médicos para poder examinar al paciente y la escases de medicamentos e insumos médicos en farmacia.

Por ello, la presente investigación pretende conocer y describir la relación de la calidad de servicios y la satisfacción de los afiliados al SIS y proporcionar estrategias modelos, programas para mejorar la calidad de los

servicios de salud, satisfaciendo en gran manera las expectativas positivas de percepción de los usuarios afiliados al SIS.

Cada razón que se ha expuesto son la base de argumentos, para que se tome como desafíos el desarrollo de la presente investigación.

1.1.3. Interrogantes:

General

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de los Servicios de Salud y la satisfacción de los usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022?

Específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Elementos tangibles y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Se realiza con el proposito de contribuir al conocimiento con respecto a la relación que existe entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción en los usuarios afiliados al SIS, permitiendo conocer con mayor énfasis la

Calidad en los servicios de la salud, ofertados por el Centro de Salud Hermilio Valdizan en la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan y como esto se relacionan con la Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS. Si bien es verdad que ya existen estudios con investigación sobre la Calidad de los Servicios de Salud y su relación con la Satisfacción , se puede ver que entre estas dos variables a un hay mas por investigar es por eso que este estudio contribuira una visión más, de como se comportan, en una nueva propuestas o variantes.

1.2.2. Práctica

La presente investigación a traves de sus resultados contribuira a otorgar prioridad máxima al usuario afiliado al SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan, Logrando que el Centro de Salud Hermilio valdizan pueda reconocer las dimensiones que se implican en la calidad de servicios y como estas se relacionan con la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS.

Sobre todo esta investigación se sustenta en los beneficios que tendran los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan, ya que es indispensable en ellos optimizar la Calidad de los Servicios de Salud por parte del Centro De Salud Hermilio Valdizan.

1.2.3. Metodológica

Los resultados se aprovecharan como antecedentes para temas que se relacionen al estudio y que se genere conocimientos nuevos y seguiran permitiendo evaluar la calidad de los servicios de salud ofertados a usuarios afiliados al SIS y a todo usuario que requiera un servicio de salud.

1.3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre Calidad de los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan- Provincia de Leoncio Prado 2022.

Objetivos Específicos.

- a) Determinar la relación que existe entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de los Usuarios Afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022.
- b) Determinar la relación que existe entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los Usuarios Afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022.
- c) Determinar la relación que existe entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción de los Usuarios Afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022.
- d) Determinar la relación que existe entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los Usuarios Afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022.
- e) Determinar la relación que existe entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Usuarios Afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022.

1.4. Hipótesis

General.

H₀ La Calidad de los Servicios de Salud tiene una relación directa y significativa con la satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022.

Segundarias.

H_{1a} Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Elementos Tangibles Empatía y la Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022

- H_{ib} Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022
- H_{ic} Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022
- H_{id} Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022
- H_{ie} Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – Provincia de Leoncio Prado 2022

CAPITULO II. METODOLOGÍA

2.1.Población y Muestra

2.1.1.Población

Según Hernandez (2014) ,menciona que la población o universo viene a ser un grupo de todos los casos que concuerda con determinadas especificaciones” (p.1)

Para el presente estudio se consigue las estadísticas de usuarios afiliados al SIS proporcionadas por la Unidad Desconcentrada Regional del SIS –Huánuco, así como por la Red de Salud Leoncio Prado y el Centro De Salud Hermilio Valdizan.

El Centro de Salud Hermilio Valdizan en estos últimos dos meses de junio y julio del 2022 a brindado sus servicios de salud a una población estratificada de 920 usuarios afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, quienes fueron atendidos por las distintas áreas (Medicina, Odontología, psicología , obstetricia, enfermería, farmacia, etc.). quienes concurren por diferentes razones de salud.

2.1.2.Muestra

Según Hernandez Sampieri (2014), es un grupo de componentes que pertenecen a un grupo definido en sus particularidades denominada población.(p.75). Se consiguió la muestra del total de la población conformada por los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan, que se atienden en el Centro de Salud Hermilio Valdizan de un total de 920 Usuarios encuestados, para poder dar respuesta al estudio.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z²= Nivel de confianza 95% (1.96)

p = Probabilidad de éxito 50% (0.50)

q = Probabilidad de fracaso 50% (0.50)

N = Población (920)

e² = Margen de error (0.05)

Reemplazando la formula se obtiene :

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 920}{0.05^2(920 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 271$$

La muestra estará conformada por **271** usuarios afiliados al SIS

2.2. Metodos de Investigación

2.2.1.Tipo y Nivel de Investigación

El tipo es Aplicada, por que su proposito esta orientada a resolver el problema sobre la existencia de la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, cuyos datos obtenidos se dieron a traves de una encuesta enfocada en la busqueda y la consolidación del conocimiento a base de los antecedentes de estudios realizados, su aplicación a traves de la implementación de forma práctica permitira la satisfacción de necesidades concretas sobre la calidad de los servicios en el Centro de Salud Hermilio Valdizan, y por ende, para el enrequisimiento del desarrollo cultural y científico en el sector salud.

Según Civicos y hernandez (2007), citado por Vargas Cordero Zoila (2009), sostiene que la investigación aplicada o práctica se distingue por la forma en que examina la realidad social y utiliza sus conclusiones para potenciar

determinadas actividades y tácticas, cuyo avance y mejora en estos ámbitos permite también la aparición de la creatividad y la innovación. (p.159)

Asi mismo tambien según Murillo (2008), citado por Vargas Cordero Zoila (2009), considera que la investigación aplicada se denomina a veces “investigación práctica y empírica”, que se distingue por el deseo de aplicar o utilizar la información adquirida, mientras que los demás conocimientos se adquieren tras la aplicación de la práctica y la sistematización a partir de la investigación. (p.159)

Es de nivel descriptivo correlacional, realiza la descripción de las particularidades de la población y de las variables con la finalidad de poseer una visión concisa, despues se determina el grado de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario afiliado al SIS en la Micro Red Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

2.2.2. Metodo y Diseño de Investigación

Es el metodo deductivo, permitiendo el análisis y sintesis de los datos.

El metodo deductivo. Permite que desde la revisión literaria, se analice la información sobre la calidad de servicios de salud y la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Según Sampieri H. (2014). No experimental, porque no se manipula ninguna variable en áreas de estudio del Centro de salud Hermilio Valdizan. El diseño es transversal, recolecta datos en un determinado tiempo, su objetivo de la descripción de las variables y el analisis de la relación o interrelación en un tiempo establecido.

El diseño de metodología pertenece a la investigación de correlación:



Leyenda:

M = Muestra

O = La observación o medición obtenida o realizada en cada variable

OX = Observaciones de la variable Independiente (Calidad de Servicio)

OY = Observaciones de la variable Dependiente (Satisfacción del Usuario SIS)

R = Relación entre las variables de estudio

2.2.3. Instrumentos y Técnicas**2.2.3.1. Instrumentos de Recolección de Datos**

Para reunir los datos se utilizó como instrumento al cuestionario, por ende, aplicándose una encuesta en el Centro de Salud Hermilio Valdizan de forma anónima con respecto a la Calidad de Servicio de Salud y la Satisfacción de cada usuarios afiliado al SIS en la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan.

El cuestionario tiene una estructura de 21 preguntas basadas en las 5 dimensiones de la calidad de servicio (dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía). y 10 preguntas basadas en 6 conductores de la satisfacción (Trato profesional, Información, tiempo, Resultados de entrega, Accesibilidad, Confianza).

Las **encuestas** será medida a través de la escala de Likert con 5 alternativas:

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

Para esto, se analizó con la escala de Likert para conseguir los resultados precisos. (Sanchez & Reyes, 2018,p.164).

2.2.3.2. Técnicas de Análisis Estadístico

Los datos se analizaron y tabularon utilizando el programa SPSS y Microsoft Office Excel, y se aplicaron estadísticas descriptivas. El uso de la estadística descriptiva permitió estudiar las distribuciones de frecuencia a nivel relativo y absoluto, produciendo hechos evaluados que ayudan a desarrollar una estrategia más clara y posiblemente superior.

2.2.4. Procedimientos

2.2.4.1. Análisis de Instrumento de Medición

a) Fiabilidad del Instrumento

Se utilizó un estadístico Alfa de Cronbach para analizar la variable independiente Calidad del servicio (21 ítems) y la variable dependiente Satisfacción del usuario afiliado al SIS (10 ítems) utilizando el criterio de índice conocido como consistencia interna.

Tabla 1.

Confiabilidad de la Variable Independiente: Calidad de los Servicios

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,821 | 21 |

Fuente: se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

Con un valor de 0,821, la puntuación alfa de Cronbach es superior a 0,8, lo que sugiere una buena fiabilidad.

Tabla 2.

Confiabilidad de la Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario afiliado al SIS

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,849 | 10 |

Fuente: se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

Siendo los resultados de alfa de Cronbach superiores 0,8 con un valor de 0,849 indicando que la confiabilidad es buena.

b) Validez del Instrumento

La confiabilidad de la herramienta de medición para la variable independiente Calidad de los Servicios y Variable Dependiente Satisfacción del Usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Se sometió a la evaluación del juicio de expertos. En la validación participaron 2 doctores en administración docentes de la Universidad Nacional Agraria De La Selva y 1 doctor en administración ex docente de la Universidad Nacional Agraria De La Selva.

Tabla 3.

Validez del Instrumento por Juicio de Expertos

| Criterios | Puntaje | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Experto 1 | Experto 2 | Experto 3 |
| 1 | 85 | 85 | 95 |
| 2 | 85 | 90 | 95 |
| 3 | 85 | 90 | 95 |
| 4 | 80 | 85 | 95 |
| 5 | 85 | 85 | 95 |
| 6 | 85 | 85 | 90 |
| 7 | 85 | 90 | 90 |

Fuente: Criterios de valorización.

2.2.5. Análisis de Información

A través del uso del cuestionario se aplicó a 271 usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan. La aplicación de este método de recolección de datos permitió conseguir información de las particularidades de la muestra, así como de las variables. Conseguida la información, se tabuló en una matriz de datos en Excel y después exportando al SPSS.

Tras la tabulación, evaluamos los datos mediante estadísticas descriptivas (frecuencias absolutas y relativas) para convertirlos en un informe compilado. A continuación, utilizando estadísticos no paramétricos como el índice de correlación de rangos rho de Spearman, se realizó el contraste de hipótesis. El rho de Spearman es una medida para variables de nivel y medida ordinal, según Hernández Sampieri (2004).

CAPITULO III. REVISIÓN DE LITERATURA

3.1. Antecedentes Generales

Caldas Avila, Jannina Katia (2020), en su tema titulado Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el consultorio de Medicina General en el Centro Médico Parroquial Santa Rosa de Lima de Hualmay en el año 2017, de la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho – Perú” para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud. Concluye que la correlación entre fiabilidad y el nivel de satisfacción a través de la prueba no paramétrica de coef. de correlación de Rho de Spearman $r_s = 0,732$, demostrando que sí existe una buena correlación.

También manifiesta que entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción el coef. de correlación de Spearman es de $r_s = 0.829$, indicando que sí existe una muy buena correlación. Así mismo también entre la dimensión Empatía y el nivel de satisfacción el coef. de correlación de Spearman es de $r_s = 0.781$, demostrando que el coef. de correlación presenta magnitud Buena esto indica que sí existe una buena correlación. En cuanto a la correlación entre aspectos tangibles y el nivel de satisfacción obtuvo un coef. de correlación de $r_s = 0.851$, indicando que existe una muy buena correlación.

Velasquez Asca, Silvia Rosio (2018), en su tema titulado Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad Cayumba Leoncio Prado de Huánuco, 2016, de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú, para optar el Grado Académico de Maestro en Administración, con mención en Gestión Pública, concluye que entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes tienen una relación positiva alta con un coef. de correlación Rho Spearman $r_s = 0,735$.

Además, afirma que existe una correlación positiva directa entre las manifestaciones externas de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,453$, y un valor p de 0,000 ($p < 0,05$). Además, afirma que existe un valor p de 0,000 ($p < 0,05$) y un

coeficiente de correlación de Rho Spearman $r_s = 0,475$ entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la felicidad del paciente.

Además, afirma que existe un coeficiente de correlación Rho Spearman $r_s = 0,513$, un valor $p = 0,000$ ($p < 0,05$) y una relación directa positiva entre la seguridad de la calidad del servicio y la felicidad de los pacientes. Además, afirma que existe una conexión directa entre la felicidad del paciente y la empatía de la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación Rho Spearman $r_s = 0,678$ y un valor p de $0,000$ ($p < 0,05$).

Davila Camacho, Stephany (2021), el estudio "Calidad de Servicio y Nivel de satisfacción en Usuarios Externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurimac, año 2020", de la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú, para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, encuentra una relación media positiva entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario con un coef. de correlación de Rho de Spearman $r_s = 0,265$ y Sig. Bilateral = $0,063$, (valor $p < 0,05$) con el nivel de significancia de 5%. Además demostró la existencia de una asociación media positiva entre la dimensión de fiabilidad y la Satisfacción del usuario, con un coeficiente de $r_s = 0,202$ de Spearman y una significancia Bilateral = $0,160$ (valor $p < 0,05$) y un nivel de significancia del 5%. Con el coeficiente de correlación de Spearman $r_s = 0,196$ y significación bilateral = $0,173$ (valor $p > 0,05$), también se demostró la existencia de una asociación media positiva entre el componente de tangibilidad y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia del 5%.

Además, señala que, en promedio, existe una correlación media positiva entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del Usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de $r_s = 0,234$, una significación bilateral = $0,101$ p - valores $> 0,05$ y un nivel de significación del 5%. Además, afirma que existe una correlación entre la dimensión empatía y la Satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de $r_s = 0,265$ y significación bilateral = $0,063$ (p -valor $> 0,05$), con nivel de significación del 5%.

Redhead García, Rossana María (2015), en su tema titulado "Satisfacción del usuario y calidad de servicio en el Centro de salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco, 2013", de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima,

Perú”, para lograr el grado académico de Magister en Gerencia De Servicios De Salud, ha llegado a la conclusión que entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo que acuden al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, es Regular y la correlación es directa y significativa entre ambas variables. Menciona también que entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción existe una correlación directa y significativa demostrando a través de la prueba no paramétrica rho Spearman de $r_s = 0.588$. El componente de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo también tienen una asociación directa y fuerte.

Sin embargo, también se demuestra una relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario, una relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario, y una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

3.2. Antecedentes Especificos

Ascona Trillo, Lucia Marisol (2018) en su tema titulado “ Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco 2018”, de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, encuentra una conexión, entre ambos factores en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco en el año 2018, con un valor de correlación $r_s = 0,752$ Rho Spearman demostrando la relación directa entre una gran satisfacción del usuario y una fuerte calidad de servicio.

Adicionalmente, se demuestra la relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco en el año 2018. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,549$, muestran una asociación directa. En el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018, también sustenta la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,576$, demuestran una asociación directa. Por otro lado, también llamo la atención sobre el hecho de que, según el Centro

de Salud Inca Túpac Amaru de pisco, existe una asociación directa entre la garantía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,620$. El valor de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,646$ demostró además que existe una asociación directa entre el componente empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco en el año 2018. En el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018 la satisfacción del usuario y la dimensión Componentes tangibles. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,622$, demostró que existe una asociación directa, así también demostró la correlación positiva moderada entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018, lo demostró a través de la prueba no paramétrica de coeficiente Rho Spearman $r_s = 0,620$.

Ku Hernandez, Karent Fiorella (2018), en su tema titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud La Tinguía, Perú - 2018, de la Universidad Cesar Vallejo." para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud, Se ha determinado que existe una asociación directa significativa entre el calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud La Tinguía, Perú – 2018, con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r_s = 0,637$.

Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r_s = 0,524$, también pude concluir que existe una asociación sustancial entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la atención ambulatoria en el Centro de Salud La Tinguía en junio de 2018. La dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la atención ambulatoria en el Centro de Salud La Tinguía, Perú , 2018, también mostró una asociación significativa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r_s = 0,533$.

También llegó a la conclusión de que existe una fuerte correlación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario en la atención ambulatoria en el Centro de Salud La Tinguía en junio de 2018, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r_s = 0,524$. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r_s = 0,533$, la dimensión seguridad y la satisfacción del

usuario en la atención ambulatoria en el centro de Salud La Tinguña, Perú – 2018, también demostraron una relación significativa. También llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la atención ambulatoria en el Centro de Salud La Tinguña en junio de 2018, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r_s = 0,554$.

Cano Mantilla, Luz Maribel (2021), en su tema titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima, Año 2021, de la Universidad Cesar Vallejo”, para obtener el grado de Magister en Gestion de Servicios de Salud, llegó a la conclusión que con una correlación Rho de Spearman de $r_s = 0,74$ y una significancia de $p = 0,000 < 0,05$. se ha determinado que existe una asociación positiva, alta y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. También se descubrió una asociación favorable, moderada y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, con un $r_s = 0,626$ y una significación de $p = 0,000 < 0,05$. Según la correlación Rho de Spearman $r_s = 0,592$ y una significación de $p = 0,000 < 0,05$ existe una asociación positiva, moderada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

Además, se demostró que existe una asociación positiva, moderada y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, con una correlación de Rho de Spearman $r_s = 0,529$ y una significación de $p = 0,000 < 0,05$. Se descubrió que existe una asociación positiva, moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, con una correlación de Rho de Spearman $r_s = 0,567$ y una significación de $p = 0,000 < 0,05$. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r_s = 0,545$ y una significación de $p = 0,000 < 0,05$. también demuestra que las características tangibles y la satisfacción del usuario tienen un vínculo positivo, moderado y significativo.

3.3. Bases Teóricas

3.3.1. Calidad de Servicio

Definición de Calidad

Según Riveros (2007), afirma la calidad es realizar las cosas

correctamente la primera vez, y realizarlo mejor a la próxima, limitando el recurso existente y satisfaciendo a la población (p.47)

Según Hodson (2001), señala que dispone de diversos significados, el que se utiliza mayormente es “ La calidad radica en las particularidades del producto que satisface la necesidad del cliente y además proporciona satisfacción con el resultado” y además que “ La calidad radica en el producto y proceso libre de deficiencia”.

Según Israel (2011), son estrategias competitivas, y que la competitividad de las empresas se manifiesta en sus entornos cuando su producto o servicio final se convierte en inversiones para el cliente: los clientes no dejan el producto o el servicio porque posee valor para él, es decir, posee aptitudes para su uso. (p.9)

Según Imai (2008), menciona que no solo incluye a la calidad de producto o de servicio terminado, sino además a la calidad del proceso que se relaciona con dicho producto o servicio. (p.176)

Según la Norma ISO 9000, (2005) viene a ser la magnitud en el que un grupo de particularidades inseparables a ciertos objetos (productos, servicios, procesos, personas, organizaciones, sistemas o recursos) cumple con los requisitos.

Definición de Servicio

Según la RAE (2022) define servicio como Actividades llevadas por la administración con cierto control y regulación de estas, por una entidad, especializada o no, y destinada a la satisfacción de las necesidades de las colectividades.

Duque (2005), sostiene que son los trabajos, actividades y/o el beneficio que produce al satisfacer al consumidor.

Definición de Calidad de Servicio

La calidad de servicio está determinada por la cercanía de servicios esperados y servicios percibidos. De igual forma, la calidad del servicio mide

cuanto percibe los requerimientos deseados del cliente después de hacerse una idea sobre el servicio. (Camisón,2007)

Según la OMS, la calidad de atención médica se define como que los pacientes reciban el servicio diagnóstico y terapéutico más adecuados para lograr atenciones médicas óptimas, considerando cada factor e información sobre el paciente y el servicio.

Se entrelaza con las satisfacciones de los clientes, los dos conceptos van juntos al definir la calidad del servicio de manera dependiente. También se dice que la relación entre ambos conceptos no está clara. Hoffman & Bateson (2012), argumentan que las satisfacciones del cliente conducen a la percepción de la calidad del servicio,(...). La calidad del servicio lleva a las satisfacciones de los clientes. (p. 319)

Por su parte, Sangüeza, Mateo e Ilzarbe (2006), menciona que en el servicio se debe prestar atenciones especiales a las prevenciones de error, en esta situación, el problema surge a medida que se realiza el servicio, teniendo que dar solución lo más rápida posible.

Dimensiones de Calidad de Servicio

Según Quispe (2015), el modelo desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml del 2014 o modelo SERVQUAL con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, determinaron cinco dimensiones que se emplean para calificar la calidad del servicio de una entidad. El modelo SERVQUAL consta de cinco dimensiones, y es utilizado con mucha frecuencia para calcular la calidad de servicio público: educación superior, transporte y salud, además, para evaluar la calidad del servicio público. Las dimensiones del modelo SERVQUAL son:

Elementos tangibles. Se relaciona con las apariencias de la instalación física, equipos, personales y materiales de comunicación. Es decir, viene a ser el aspecto físico que los clientes perciben en la empresa: limpieza y modernidad se evalúan en el elemento, persona, infraestructura y objeto. Sus indicadores son: equipo, instalación física, material de comunicación y aspectos de los trabajadores.

Confiabilidad. Se entiende como la habilidad de desarrollar para el servicio ofrecido como se indicó. Sus indicadores son: Desempeños, actitudes y formas de evaluar.

Capacidad de respuesta. Es la habilidad de atender y brindar servicios rápidos. El consumidor se vuelve más exigente de esta forma. Cuando la capacidad de respuestas a los clientes se vuelve prioritario, se encontrará que la oportunidad de atender al cliente incrementará, y que cada problema y cuestion de servicio disminuirá. Sus indicadores son: Disposiciones de atender y el tiempo de esperar.

Seguridad. Es refiere a los conocimientos del personal con respecto a lo que realizan, la cortesía y capacidades de brindar confianza. Sus indicadores son: Conocimientos, cortesía y confianza.

Empatía. Según Zeithman y Bitner (2002), es otorgar al cliente atenciones individualizadas y cuidadosas. En otras palabras, ponerse en su lugar, entender su necesidad, relacionarse y generar comunicaciones, simpatías, comprensión y afecto. Sus indicadores son: atención y predisposición.

Bases Teóricas de la Calidad de Servicios

Para fortificar este estudio, fue importante que se plasme la base epistémica a través de distintas teorías:

Teoría del Ciclo PDCA (planifica-ha-verifica-actuaa) o Ciclo de Mejora Continua de Edward Deming

Según Quispe (2015) esta estrategia busca mejorar continuamente la calidad.

Para Deming, se define como productos o servicios que tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un buen mercado de un mercado y sostenible y es considerado el padre de la “ Tercera Revolución Industrial” o “ Revolución de la Calidad”. Además, se basa en catorce principios de gestión que forman los pilares del desarrollo de la calidad:

Ser el objetivo constante de la mejora de productos y servicios para mantener la empresa más competitiva y generar empleos.

Adopte esta filosofía para enfrentar los desafíos de una nueva economía que impulsa el cambio.

Descartar la dependencia del control de calidad. Deje de comprar basándose únicamente en el precio.

Minimizar costos totales a largo plazo, reduciendo un proveedor por producto y construyendo relaciones de confianza y lealtad.

Continuar mejorando el sistema que mejora la calidad para disminuir el costo.

Instituto de capacitación en habilidades.

Aceptar y establecer liderazgo para guiar a la persona al reconocer sus disconformidades, talentos, habilidad y aspiración.

Descartar los miedos para que todos puedan trabajar eficientemente.

Descartar las barreras entre departamentos asegurando el trabajo en equipo y el intercambio de información para evitar inconvenientes que puedan afectar el uso de un servicio o producto.

Descartar exhortaciones y consignas de calidad, ya que esto solo entorpece las relaciones con los empleados y conduce a una mala calidad.

Descartar la gestión por objetivos y cuotas, que sustituyen a la gestión.

Descartar las razones que crean obstáculos para los empleados y les impiden que se sientan orgullosos de su trabajo.

Organizar un potente programa de formación y autodesarrollo.

Hacer que todos logren el cambio porque es tarea de todos.

Teoría Cero Errores de Phillip Crosby y los 14 Pasos para conseguirlos

Según Crosby en 1950 (citado por Orellana, 2012), menciona que la teoría cero errores es que se haga bien desde un inicio, con el cumplimiento del requerimiento solicitado por los clientes con el menor error y defecto u obtener la perfección, y menciona 14 formas:

- Compromiso de la Dirección
- Equipo de mejoras de la calidad.
- Medir la Calidad.
- Costes de la Calidad.
- Ser consciente de la calidad.
- Acción correctiva.
- Planificar los ceros defecto.
- Preparar al supervisor.
- Día de cero defecto.
- Establece la meta.
- Eliminar la causa de error.
- Reconocimientos.
- Consejo de Calidad.
- Comenzar desde inicio.

Teoría de la Calidad como Filosofía de Gestión. Kaoru Ishikawa (1943)

Según Kaoru Ishikawa 1943 (citado por Orellana, 2012), sostiene que la calidad se trata de desarrollar, producir y comercializar servicios que sean óptimamente rentables y útiles, de modo que el cliente lo equipare con satisfacción. Se empleó siete equipos para que se consiga la calidad: diagrama de Pareto; diagrama de causa-efecto (“espinas de pescado” o Ishikawa); histogramas; hoja de control; diagramas de dispersión; Diagrama de flujo y cuadro de control.

De la misma manera sus principios básicos o filosofía de calidad pueden simplificarse en once:

- La calidad inicia y termina con la educación.

- Para iniciar hacia la calidad se tiene que saber cada requerimiento de los consumidores.
- Las condición ideal del control de calidad se da cuando las inspecciones no son necesarias.
- Eliminar las causas de origen y cada sintoma.
- El control de calidad es una responsabilidad del personal y de cada división.
- No confundir el medio con el objetivo.
- Priorice la calidad y fijar su perspectiva de ganancias a largo plazo.
- El marketing es la entrada y la salida de la calidad.
- La Dirección no tiene que reaccionar de manera negativa cuando los sucesos se presentan por el personal.
- El 99% de los problemas sepuede solucionar empleando los siete equipos del control de calidad.
- La información sin propagación es información errónea; por ejemplo, se fija un promedio sin avisar del desvío estándar.

Cultura de la Calidad, Joseph Moses Juran (1904-2012)

Quispe (2015) manifiesta que para Joseph M. Juran la Calidad significa un apropiado uso o satisfacer al cliente interno y externo.

Según su perspectiva, cada objetivo de calidad debe incluirse en la estrategia de la empresa y el gestor debe estar incluido en el sistema de gestión de la calidad. El trío de la calidad, a menudo conocido como estrategias de gestión interfuncionales, es su aportación y consta de tres técnicas de gestión.

La Planificación de la Calidad:

- Establecer quién es el cliente.
- Establecer la necesidad del cliente.
- Traducir la necesidad al lenguaje de la empresa.
- Desarrolla productos que reconozcan cada necesidad.
- Desarrolla un proceso capaz que se produzca producto con particularidades solicitadas.
- Que se transfiera el plan resultante a la fuerza operativa

El Control de la Calidad:

- Evalúa los desempeños presentes del proceso.
- Compara los desempeños presentes con la meta de calidad.
- Actúa ante las diferencias.

La Mejora de la Calidad:

- La calidad forma parte del plan de todas las altas direcciones.
- La meta de calidad, se incorporan a los planes empresariales.
- La meta ampliada deriva el benchmarking: el énfasis se pone en los consumidores y en las competencias; hay metas para mejorar cada año la calidad.
- La meta se despliegan a cada nivel de acción.
- La capacitación se llevan en cada nivel.
- Las mediciones se efectuan en las áreas.
- El directivo analiza de manera regular el progreso sobre cada meta.
- Se modifica los sistemas de recompensa.

Mejora de la Calidad: Genichi Taguchi (1924-2012)

Según Quispe (2015) Además, afirma que la filosofía de Genichi Taguchi, se basa en las ideas fundamentales de la calidad total y que las empresas deben ofrecer bienes superiores a los de sus rivales en cuanto a diseño y precio, así como con bienes atractivos para los clientes y con la menor variación posible, lo que los hace resistentes al deterioro y a factores fuera de su control.

Dado que cada vez que se construye un producto se hace con la intención de satisfacer los deseos del consumidor manteniéndose siempre dentro de una norma específica que se denomina “calidad aceptable”, su teoría, que él denominó “Diseño Robusto”, es el Control de Calidad”.

3.3.2. Satisfacción del Usuario

El satisfacer cada usuario y/o paciente se convierte en parte muy significativo de los procesos de recuperación de su eventual enfermedad, y en ese proceso, la calidad de atención en salud promovida juega un aspecto determinante. La satisfacción con la atención en salud se refiere a la necesidad de superar las

carencias, escasez o ausencia de algo que requiere ser corregido con diligencia y en tiempo oportuno. Así, Ribeiro 2003, citado en Redhead (2015, p.32)

Satisfacer a los usuarios es un término multidimensional que estudia individualmente diferentes aspectos concernientes con su atención sanitaria, se define por el alcance de la atención sanitaria y la salud resultante.

En este sentido, se entiende por satisfacción la reacción del usuario ante el servicio que recibió, que depende no solo de la calidad del servicio, así mismo en la expectativa del usuario.

La atención de calidad demanda también la aplicación de conocimiento científico y técnicos, cálida relación humana, un lugar físico encantador, adecuada accesibilidad, sin barrera cultural, política, económica y social (Botero et.al., 2014,p.16).

Además, para conseguir al usuario satisfecho, es necesario saber que esperan del servicio, qué necesitan, su preferencia; el servicio desempeña con la tarea de enseñar y también desarrollan indicadores para dar cuenta del logro de la meta, lo que permite que se implemente mejoras para fortalecer las relaciones entre los equipos de salud y los usuarios.

Así, existen diferentes criterios para que se evalúe la prestación de servicios, Hidalgo (2015) muestra que debe enfocarse en los usuarios, dar solución a su necesidad y expectativa; la dirección de la organización tiene que conducir a cada miembro a lograr cada objetivo de calidad del servicio; Los compromisos de los trabajadores se tiene que reflejar en el desarrollo de la habilidad necesaria para conseguir la calidad en las atenciones; el proceso debe llevarse a cabo de forma eficiente; mejorando continuamente se tiene que entender como la necesidad constante de aumentar los estándares de calidad tanto técnica como humana.

En definitiva, la satisfacción se convierte en un indicador de la calidad de la atención, está íntimamente relacionada; por eso las satisfacciones es resultado del sentir de un usuario luego de tomar un producto o servicios, cumpliendo o superando su expectativa.

Elementos en la Satisfacción del Usuario

Según Kotler (Kotler, 2012) como Oliver (Valarie A. Zeithaml, 2002) señala que hay tres componentes fundamentales para satisfacer al usuario.

Desempeño percibido, refleja el desempeño de los trabajadores que presta los servicios y el resultado alcanzado después de recibir el servicio.

La Expectativa, se refieren a lo que cada usuario espera al comprar un producto o utilizar un servicio pero esto puede o no ser real. Son el resultado de la promesa de la organización con respecto al beneficio que ofrece el servicio, de la opinion de un amigo, familiar o lideres, asimismo contrasta la promesa que brinda la organización con las que ofrecen las competencias.

El nivel de Satisfacción, son las reacciones de los usuarios despues de tomar el servicio. Las insatisfacciones ocurren cuando los desempeños observados del servicio no cumplen con la expectativa de cada usuario. Las satisfacciones reflejan la conformidad del empleo percibidos del servicio con la expectativa de los usuarios.

Se debe resaltar que la satisfacción es producida cuando el desempeño que se ha percibido supera la expectativa de los usuarios (Cortes y Oyarzo, 2013).

Satisfacer la expectativa de los usuarios requiere disponibilidad de servicios, posibilidad de tratamiento, trato educado, procesos de tratamiento sin trabas, trabajadores de salud suficientemente capacitados, disponibilidad de equipos, materiales y medicamento necesarios; solucionar problemas de salud que llama la atencion, comodidades durante los procesos de atencion, controles de sonidos, iluminacion adecuada, etc.

Dimensiones de la Satisfacción

Para la presente investigación se utilizó la Norma técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por la presidencia del Consejo de Ministros Según la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019- PCM/SGP, donde hace mención la aprobación de los componentes para Medir la Satisfacción.

Estos componentes son los elementos que se encuentran en la oferta de bien y servicio que inciden en la satisfacción de la necesidad y expectativa de la personas. Esos factores guían las propuestas contenidas en esta norma técnica, que es universal y aplicable a distintos tipos de bien y servicio que brindan las instituciones públicas, como lo ilustra y comprende la satisfacción de la persona con respecto.

Las instituciones públicas pueden incluir mecanismos adicionales, como los que se presenta a continuación, que respondan a sus propias realidades y necesidades, considerando que los mecanismos deben ser medibles y tener un impacto directo en satisfacer el grupo.

- Trato profesional durante la atención. Se refiere a la actuación y actitud de un funcionario público al traer o entregar un bien o servicio mediante los diversos canales de atención y/o prestación de servicio en el sector público. Este directivo entiende de profesionalidad, empatía, igualdad en los tratos a las personas en la prestación de servicio, conocimientos, etc.

- Información. Se refiere a la capacidad de entregar información a la persona en el lenguaje natural, precisos, claros y oportunos; y permiten una comunicación clara y transparente sobre los requisitos, el estado y los progresos de un procedimiento o durante la entrega de bienes o servicios de forma evidente. Se trata también de escuchar lo que la gente tiene que decir a través, por ejemplo, de un buzón de sugerencias, de un libro de reclamación, para que la información obtenida mejore los servicios ofrecidos en su conjunto.

- Tiempo. Hace referencia al periodo durante el cual una persona recibe un bien o servicio prestado por una institución pública, es decir, desde el momento en que el ciudadano esperaba la existencia de los diversos canales de atención hasta el momento en que recibe el resultado de la gestión. Y cuántas veces tuvo que ponerse en contacto con esta entidad legal. También considere cumplir con los plazos que establezca.

- Resultado de la administración/entrega. Hace referencia a la capacidad de una comunidad para brindar bienes o servicios públicos de manera adecuada, desde el inicio que se contacta con el usuario hasta que se entregan los bienes o servicios. Los resultados de la gestión dependen de la implementación

pertinente y eficaz del procedimiento y normas existentes, así como de la destreza con que la persona pueda cumplir con las obligaciones esperadas, seguir cada paso indicado y cobrar costos razonables por el servicio prestado.

- Accesibilidad, Referido a la facilidad de uso del bien o servicio público que requieren las personas, puede ser proporcionada mediante varios canales de atención de una institución pública. Este medio tiene ciertos semblantes relevantes que se tiene que tomar a consideración, como la seguridad integral que se brinda o presta los bienes o servicios públicos, infraestructuras adecuadas para los canales de atención, horario de atención en los que las personas puede efectuar su consulta y implementación del servicio.

Teorías de la Satisfacción

Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow

Chiavenato (2014), Abraham Maslow (1908-1970) presenta una teoría de la motivación en la que la necesidad humana se organizan y ordenan según nivel o jerarquía de relevancia e influencias. Estas jerarquías de necesidad logra verse como una pirámide.

Necesidad fisiológica. forman el nivel primario y son esenciales: necesidades de alimento (hambre y sed), la necesidad de sueño y descanso (fatiga), abrigo (frio o calor), o deseos sexuales, entre otros. Están relacionados con la supervivencia de la persona y preservar la especie.

Necesidades de seguridad. Estos constiuyen las necesidades de dos niveles para la seguridad, estabilidad, protección contra el peligro o la explotación, y el escape del peligro.

Necesidad Social. Surge en el comportamiento cuando la necesidad mas pequeñas (fisiológica y seguridad) se encuentran satisfechas. La necesidad social incluye la necesidad de unirse, participar, ser aceptado por el compañero, intercambiar amistades, efectos y amor. Si la necesidad social no se satisfacen adecuadamente, una persona se vuelve resistente y hostil con los demás que la rodean.

Necesidad de reconocimiento. Se relacionan cómo se percibe y valora a una persona. Esto incluye confianza en si mismo, autoestima, necesidades de aceptación y respeto social, estatus, prestigios y atención.

Necesidades de autorrealización. Es la necesidad humana mas altas y esta en la parte superior de la jerarquia, están relacionadas con las realizaciones del propio potencial y la mejora perenne. Esta tendencia se formula por el impulso de que el hombre debe desarrollarse y ser todo lo que puede ser.

Según Chiavenato (2014), sostiene que la teoría de la jerarquia de necesidades de Maslow esta fundamentada en los aspectos siguientes:

- Solo cuando un nivel inferior de necesidad se ha satisfecho, el nivel inmediatamente superior brota en la conducta del individuo.
- No todos los individuos llegan a lo alto de la pirámide de necesidad.
- Despues de que se satisfacen la necesidad más baja, la necesidad del nivel más alto guían el comportamiento.
- Todas las personas tienen siempre mas de una motivación.
- Las conductas motivadas actúan como un canal mediante el cual se expresa o satisface la necesidad.
- Se considera peligro psicológico la frustración o las posibilidades de frustrarse para satisfacer algunas necesidades.

Teoria de los dos factores de Herzberg

Chiavenato (2014), explica que Frederick Herzberg manifiesta la teoría de dos factores que explican las conductas de la persona en situaciones de trabajos, factor higiénico o factor extrínseco, para Chiavenato (2014) se encuentra en el lugar que asedia a la persona y cubre la condición en las que realizan su trabajo.

Dado que la empresa controla y decide estas condiciones, los factores de higiene no están bajo control humano. Los primordiales factores de higiene son: salario, beneficio social, tipo de gestión o supervicion recibida de los superiores, condición físicas y ambiental de trabajo, politicas y lineamientos de las empresas, ambientes de relaciones entre empresa y personal, reglamento interno, etc.

El estudio de Herzberg encontro que si los factores de higiene son excelentes, solo evita la satisfacción de los empleados; al aumentar la satisfacción, no pueden sostenerla por un largo tiempo. Al ser incierto los factores de higiene, conducen a la satisfacción del personal. Por este efecto más concentrado de la insatisfacción del personal. (Chiavenato, 2014)

Factor motivacional o factor intrínseco, según Chiavenato (2014), se refieren al contenido del puesto y a la naturaleza de la tarea realizadas por la persona. Cada factor motivacional están bajo el control del individuo porque se relaciona con lo que hace. Estos incluyen el desarrollo individual, el reconocimiento de la profesión y la autorrealización, y depende de cada tarea que una persona realiza en el trabajo. La influencia del factor motivacional en la persona es profunda y estables. Cuando cada factor motivacional es óptimo crea la satisfacción en la persona. Sin embargo, si son inseguros, evita la satisfacción. (Chiavenato, 2014)

Teoria X y Teoria Y

Según, Chiavenato (2014), menciona que McGregor diferencia dos estilos opuestos y antagónicos de administración: las teorías tradicionales, mecanicistas y programáticas o Teoría X y un estilo basado en las concepción moderna en relación con la conducta humana o Teoría Y.

Teoria X

Para Chiavenato (2014), se basa en los supuestos siguientes:

- La persona media no le gusta el trabajo y evita realizarlo.
- El trabajador es como el caballo: si no se le espuela no trabaja. Las personas requieren que la fuerce, controle, dirija y amenace con castigos para que se esfuerce por lograr cada objetivo trazado.
- La persona típica eludirá las responsabilidades, su ambición es poca y quiere seguridad, sobre todo, siendo necesario que lo guíen.

Teoria Y

Esta teoría, según Chiavenato (2014) sus enunciados:

- El agotamiento físico y mental en el trabajo es tan normal, que la persona promedio no le gusta el trabajo en sí.
- Los empleados no necesitan coerción, fuerza o amenaza para lograr el objetivo de la empresa.
- El personal está comprometido con cada objetivo comercial cuando son recompensados por sus logros.
- En una situación normal, una persona aprende no solo a aceptar obligaciones, sino también a buscarlas.
- La mayoría de las personas tienen un alto nivel de imaginación, creatividad e ingenio que les permite resolver problemas de negocios.

3.3.3. Seguro Integral de Salud (SIS)

Creación del SIS:

El 29 .01.2002 se emitió la ley N°27657, Ley del Ministerio de Salud, el cual crea el SIS como un Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Salud, siendo luego calificado como Organismo Público Ejecutor mediante Decreto Supremo N°034-2008-PCM.

El SIS, es un organismo Público Ejecutor adscrito al MINSA, que constituye en una entidad IAFAS pública, en base a lo mencionado en el art. 7 del TUO de la Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, que se aprobó por D.S. N°020-2014-SA, con la función de recibir, captar y/o gestionar fondo para las coberturas de la atención de salud o que oferte coberturas de riesgo de salud. **(Resolución Jefatural N°197-2022-SIS/J)**

El SIS, dispone con personal jurídico de derecho público interno, autonomías técnicas, funcionales, económicas, financieras y administrativas, y constituyen un Pliego Presupuestal con independencia para que ejerzan sus funciones con arreglo a Ley. **(Resolución Jefatural N°199-2022-SIS/J)**

Así mismo también mediante **Resolución Jefatural N°022-2019/SIS**, se aprobaron los lineamientos técnicos para la implementación operativa del convenio de Financiamiento de prestaciones registradas entre el SIS, el fondo intangible Solidario en Salud, las entidades prestadoras de salud, los Gobiernos Regionales y las Direcciones de Redes Integradas de Salud de Ministerio de Salud.

El SIS, es un Seguro encaminado para la población peruana y extranjera residente en el país que no disponga con otro seguro de salud vigente. El SIS es la aseguradora más grande del Perú y tiene en la actualidad Más de 25 millones de asegurados al SIS y estos a la vez contarán con el financiamiento para la cobertura Integral en Salud durante el año 2022.

Planes del Seguro Integral de Salud (SIS)

Existe 5 planes de seguro SIS:

1. SIS Gratis: para extrema, pobreza, pobreza, madre embarazadas, niño, bombero y demás grupos amparados por la Ley..
2. SIS Para Todos: para los que no disponen de un seguro independiente de su situación económica.
3. SIS Independiente: asequible para todos los ciudadanos.
4. SIS Microempresa: para propietarios de micro empresas que seen registrar a sus empleados.
5. SIS Emprendedores: para el trabajador independiente que no disponga de personal en su área de responsabilidad (peluquero, costurera, plomeros, entre otros).

El art. 39 de La Ley 31365 - “Ley de presupuesto del sector público para el ejercicio fiscal 2022”, Autoriza la continuidad de la póliza de seguro universal en salud prevista en el Decreto de Urgencia 046-2021. El seguro Integral de Salud SIS cubre más de 12,000 mil diagnósticos incluyendo varios tipos de cáncer; además de gastos médicos, medicamentos, cirugía, procedimientos, insumos, exámenes, gasto de sepelio y evacuación de emergencia.

En el año 2022, promover la afiliación al SIS en el Perú a través de la campaña “yo tengo al SIS ¿Y tú?”, una exitosa campaña de información que se ha llevado a cabo en todo el Perú con el objetivo de promover la afiliación al SIS. A través de alianzas estratégicas con municipios y gobiernos Públicos e instituciones privadas, el seguro SIS está disponible para todos los peruanos.

Actualmente son más de 2,000 asegurados al SIS, desde el comienzo de la pandemia, se han beneficiado con el traslado aéreo de emergencia, desde

establecimientos de salud del interior del Perú hacia Hospitales o Institutos con más especializaciones médicas para las atenciones.

3.4. Definiciones Conceptuales

Calidad de Servicio

Para Condezo (2020), es una organización privada, pública y social implementada para que se garantice la satisfacción completa del cliente interno y externo, esta satisfacción es sustancial para que el cliente continúe consumiendo el producto o servicio brindado. (p.41).

Satisfacción del Usuario

Es la percepción de este usuario sobre su preocupaciones lo que puede identificar la calidad del servicio y los resultados del desempeño de los profesionales de la salud. (MINSAL,2016)

Es la relación entre la percepción del paciente sobre el servicio brindado y la expectativa que tiene desde el inicio o las visitas continuas que pueda haber.(Lopez, 2017)

Se define como el resultado de la inevitable comparación entre las expectativa previa de los clientes los productos y/o servicios y el proceso e imagen de las empresas, en relación con la relación de valor observado al cierre del negocio. (Landa Quintanilla, 2017)

Según Eiglier y Langeard (2012), se menciona que desde la perspectiva de los usuarios, la satisfacción valorará el resultado del servicio porque depende del entorno de información y factores personales además de tipo y naturaleza del sistema y los servicios disponibles. (p.46).

Usuario

Para López (2018) , son quienes se favorecen de obtener de un bien o servicios, en realidad lo están consumiendo. Su intervención facilita la compra (estados, lugar y formas). Es esa persona, por su necesidad, la que necesita enfocarse en servicios que satisfagan sus necesidades.(p.47).

Usuario SIS:

Según Pachas (2003), son las personas que participen del seguro integral de salud puede recibir los servicios de salud que brindan las instituciones de salud del Ministerio de Salud para solucionar sus problemas de salud siempre y cuando cuente con ciertos requisitos. Disfrutar del SIS y otros beneficios (como traslado, sepelio, etc) de acuerdo a su plan de beneficios correspondiente. (p.26)

3.5. Variables**3.5.1. Variable 1: Calidad de Servicios****Definición Conceptual**

Según Silva, Yalitz (2005) , cita a Toro (2001), menciona que para la OMS, la calidad del servicio se trata de que se asegure los pacientes reciban el servicio diagnóstico y terapéutico adecuado para una atención médica óptima, tomando en consideración cada factor y conocimiento de los pacientes y del servicio médico, y con un mínimo de resultados óptimos con iatrogenicos, influir en el riesgo y la máxima satisfacción del paciente (p. 174)

Silva, Yalitz (2005), citando a Donabedian (1980), afirma que la calidad de los servicios de salud consiste en un grupo de atributos asociados en tres clases, referentes al nivel técnico - científico, las relaciones humanas y el uso adecuado de los medios para mejorar la calidad del hombre.(p.174)

3.5.2. Variable 2: Satisfacción del Usuario**Definición Conceptual**

Se refiere al concepto de satisfacción del usuario, que es el resultado de una fórmula que refleja la discrepancia entre la expectativa de atención de los usuarios y su percepción de la realidad, la atención percibida y términos relacionados con las respuestas amplias de los clientes. McIntyre y Silva (1999).

Según Zavaleta & Garcia(2018), el concepto de Satisfacción es importante porque tienen en cuenta la forma en que se atiende a los pacientes, porque hay que ver las dimensiones sobresalientes y sus probabilidades de cómo quieren ser atendidos. (p.35)

3.5.3. Operacionalización de Variables

Tabla 4.

Calidad de Servicios

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores |
|-----------------------------|--|---|----------------------------------|---|
| Calidad de Servicios | Se define como el grado en que se utilizan los medios apropiados para lograr la máxima mejora de la salud. (Varo 2004, Ishikahua, K.,2006 y Donabedian ,A.,2006) | Condición del servicio de salud percibida por cada usuario. Define la calidad de atención como las brechas o diferencias (E-P) entre la expectativa (E) y la Percepción (P) de cada usuario. (MINSA 2013) | Dimensión elementos Tangibles | <ul style="list-style-type: none"> - La apariencia del EE.SS. de la Micro Red de Salud Herrmilio Valdizan es moderna - Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada - los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos, infografías y similares) son visualmente atractivos - El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos - Los consultorios disponen de los equipos disponibles y material necesario para su atención |
| | | | Dimensión Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - El personal de Informes, le ofrece y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de consulta externa - Cuándo surge un problema por parte de algún Usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Herrmilio Valdizan muestra interés en solucionarlo - Su Historia Clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención - La consulta con el medico se realiza en el horario programado - La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada |
| | | | Dimensión Capacidad de Respuesta | <ul style="list-style-type: none"> - la atención para sacar cita médica en el servicio de admisión es rápida - la atención para recoger medicamentos en el servicio de farmacia es rápido - la atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida - la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografía, etc) es rápida |
| | | | Dimensión Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> - Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad - El médico le realiza exámenes físicos completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención - El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención - Se sienten seguros con los tratamientos médicos |
| | | | Dimensión Empatía | <ul style="list-style-type: none"> - El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia - El Medico que le atendió, ha mostrado interés en solucionar su problema de salud - la Micro Red de Salud tiene horarios de trabajo para brindar sus servicios de salud convenientes para todos sus usuarios |
| | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5.*Satisfacción del Usuario*

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|---------------------------------|--|---|-----------------------|--|
| Satisfacción del Usuario | La satisfacción del usuario externo es el indicador más manejado y expresan un juicio de valor subjetivo de las atenciones (MINSA, 2013) | El concepto de satisfacción es desde la perspectiva relevante, porque considera como ha atendido a la persona es relevante ya que se tienen que ver las dimensiones que resalta y su probabilidad de cómo le gustaría ser atendido. | Trato Profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Actitud de servicio en el personal - Contar con el personal preparado y formado para dar un buen servicio |
| | | | Información | <ul style="list-style-type: none"> - Información en tiempo real del estado del trámite - Recibir información completa y sin errores |
| | | | Tiempo | <ul style="list-style-type: none"> - Menor tiempo de atención - Menor tiempo de espera para ser atendido |
| | | | Resultados de entrega | <ul style="list-style-type: none"> - Menor costo por el servicio - Sencillez en los documentos y formularios |
| | | | Accesibilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Mayores canales de atención |
| | | | Confianza | <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia en la gestión del trámite |

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

En este capítulo se describe el comportamiento y los puntos resaltantes de cada una de las variables consideradas en la investigación, a fin de conocer la perspectiva que tiene los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia Leoncio Prado 2022, sobre la calidad de los servicios y la satisfacción, los cuales son presentados a continuación.

4.1.1. Aspectos Generales de los Usuarios Afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan

Tabla 6.

Distribución de Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según su género

| Género | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Masculino | 112 | 41,3 |
| Femenino | 159 | 58,7 |
| Total | 271 | 100,0 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, agosto del 2022.

Como se puede observar en la Tabla 6, de la población encuestada, hubo una mayor participación del género Femenino, el cual represento un 58,67% en las encuestas y el género masculino con un 41,33%.

4.1.2. Análisis Estadístico e Interpretación de Tablas sobre la Variable de Calidad de Servicios

Para un análisis detallado de las dimensiones, se hace a través de los ítems que conforman la dimensiones de Elementos Tangibles, confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, así: Las escalas de categoría de la

encuestas son (i) Siempre, (ii) casi siempre, (iii) A Veces, (iv) Casi nunca, y (v) nunca.

Como estos artículos están en orden, la categoría (iii o iv o v)= (a veces o casi nunca o nunca) se coloca en una categoría que se define como “calidad inaceptable”, las categorías (i o Casi siempre) se agrupan en un encabezado que se define como “calidad aceptable”. En definitiva, la policotomía se condensa en dicotomía.

Tabla 7.

Porcentaje de Calidad de Servicio de los ítems de la Dimensión Elementos Tangibles.

| Características de Elementos Tangibles | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|---|---------|------|--------------|------|--------|------|------------|------|-------|------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 1. ¿La apariencia del EE.SS. de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan es moderna? | 5 | 1,8 | 25 | 9,2 | 43 | 15,9 | 113 | 41,7 | 85 | 31,4 |
| 2. ¿Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada? | 91 | 33,6 | 120 | 44,3 | 48 | 17,7 | 10 | 3,7 | 2 | ,7 |
| 3. ¿Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos, infografías y similares) son visualmente atractivos? | 9 | 3,3 | 25 | 9,2 | 60 | 22,1 | 75 | 27,7 | 102 | 37,6 |
| 4. ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos? | 105 | 38,7 | 111 | 40,9 | 48 | 17,7 | 5 | 1,8 | 2 | ,7 |
| 5. ¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | 19 | 7,0 | 20 | 7,4 | 94 | 34,7 | 90 | 33,2 | 48 | 17,7 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 8.

Calidad de Servicio según la Dimensión Elementos Tangibles

| Calidad en la Dimensión de Elementos Tangibles | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Aceptable | 126 | 46,5 |
| Inaceptable | 145 | 53,5 |
| Total | 271 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 7 y Tabla 8 se observa uno de los cinco ítems que conforman esta dimensión alcanzo una influencia positiva representado por el 79.6 % de los usuarios afiliados al SIS que manifestaron que el consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos. Sin embargo, por los resultados mostrados en esta dimensión basados en la opinión de los Usuarios afiliados al SIS, podemos afirmar que el 53.5% lo calificaron como inaceptable los elementos tangibles del establecimiento de Salud de La Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, así mismo como la apariencia del Establecimiento de salud de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan no es moderna, así como los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos, infografías y similares) no son visualmente atractivos, así mismo también los consultorios no cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención del usuario SIS. Así mismo, en cuanto a los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada.

Tabla 9.

Porcentaje de Calidad de los ítems de la Dimensión Fiabilidad

| Características De La Fiabilidad | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|--|---|------|--------------|------|--------|------|------------|------|-------|------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| | 6. ¿El personal de Informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de consulta externa? | 81 | 29,9 | 120 | 44,3 | 53 | 19,6 | 15 | 5,5 | 2 |
| 7. ¿Cuándo surge un problema por parte de algún Usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Herrmilio Valdizan, el personal de salud muestra interés en solucionarlo? | 27 | 9,9 | 53 | 19,6 | 104 | 38,4 | 50 | 18,5 | 37 | 13,6 |
| 8. ¿Su Historia Clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención? | 156 | 57,6 | 104 | 38,4 | 8 | 2,9 | 0 | 0 | 3 | 1,1 |
| 9. ¿La consulta con el médico se realiza en el horario programado? | 136 | 50,2 | 115 | 42,4 | 15 | 5,5 | 1 | ,4 | 4 | 1,5 |
| 10. ¿La atención se realiza respetando la programación y orden de llegada? | 139 | 51,3 | 110 | 40,6 | 18 | 6,6 | 0 | 0 | 4 | 1,5 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 10.*Calidad de Servicio según la Dimensión Fiabilidad*

| Calidad en la Dimensión Fiabilidad | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|------------|------------|
| Aceptable | 266 | 98 % |
| Inaceptable | 5 | 2 % |
| Total | 271 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 9 y tabla 10 tres de los 5 ítems que conforman esta dimensión alcanzó una influencia positiva, representado por el 91.9 %,92.6%, y 96% de los usuarios afiliados al SIS, que manifestaron que Su Historia Clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención, además la consulta con el médico se realiza en el horario programado, igualmente la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada. Asimismo, en términos generales el 98% lo calificaron como aceptable la Fiabilidad, es decir, que el Establecimiento de Salud Hermilio Valdizan les brinda un servicio de acuerdo a sus necesidades, expectativas y circunstancias propias de cada momento en el que los usuarios afiliados al SIS utilizan los servicios de salud.

Tabla 11.*Porcentaje de Calidad de Servicio de los ítems de la Dimensión Capacidad de Respuesta*

| Características de la Capacidad de Respuesta | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|--|---------|------|--------------|------|--------|------|------------|------|-------|------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| 11. ¿La atención para sacar cita médica en el servicio de admisión es rápida? | 56 | 20,7 | 114 | 42,1 | 95 | 35,1 | 4 | 1,5 | 2 | ,7 |
| 12. ¿La atención para recoger medicamentos en el servicio de farmacia es rápido? | 99 | 36,5 | 121 | 44,6 | 48 | 17,7 | 1 | ,4 | 2 | ,7 |
| 13. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida? | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1,8 | 28 | 10,3 | 238 | 87,8 |
| 14. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1,8 | 266 | 98,2 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 12.*Calidad de Servicio según la Dimensión Capacidad de Respuesta*

| Calidad de Servicio en la Dimensión Capacidad de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Aceptable | 50 | 18,5 |
| Inaceptable | 221 | 81,5 |
| Total | 271 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 11 y Tabla 12 se puede ver dos de los 4 ítems que conforman esta dimensión alcanzó una influencia positiva, representando el 62.8% y 81% de los Usuarios afiliados al SIS, que manifestaron que la atención para recoger medicamentos en el servicio de farmacia es rápido y la atención para sacar cita médica en el servicio de admisión es rápida. Sin embargo, en este estudio al conocer el sentir del Usuario afiliado al SIS en cuanto a la dimensión de Capacidad de Respuesta el 81.5% lo calificaron como inaceptable, es decir, que en el Establecimiento de Salud de la Micro Red Hermilio Valdizan no es rápida la atención en la toma de análisis de laboratorio, así mismo no es rápido la atención en la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros).

Tabla 13.*Porcentaje de Calidad de Atención de los ítems de la Dimensión Seguridad.*

| Características de la Dimensión Seguridad | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|--|---|----------|---------------------|----------|---------------|----------|-------------------|----------|--------------|----------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| | 15. ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad? | 135 | 49,8 | 100 | 36,9 | 30 | 11,1 | 4 | 1,5 | 2 |
| 16. ¿El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención? | 58 | 21,4 | 80 | 29,5 | 122 | 45,0 | 8 | 3,0 | 3 | 1,1 |
| 17. ¿El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención? | 86 | 31,7 | 102 | 37,6 | 69 | 25,5 | 10 | 3,7 | 4 | 1,5 |
| 18. ¿Se sienten seguros con los tratamientos médicos? | 59 | 21,8 | 79 | 29,2 | 97 | 35,8 | 19 | 7,0 | 17 | 6,3 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 14.

Calidad de Servicio según la Dimensión Seguridad.

| Calidad en la Dimensión Seguridad | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Aceptable | 255 | 94,1 % |
| Inaceptable | 16 | 5,9% |
| Total | 271 | 100 % |

Fuente: Elaboración propia.

En las Tablas 13 y 14 se observan dos de los cuatro aspectos que componen la dimensión, los cuales tuvieron una influencia positiva del 86.7% y 69.3% en los usuarios afiliados al SIS. Estos aspectos indican que durante la atención médica se respetó la privacidad del paciente y para hacer preguntas sobre su problema de salud se le brindó el tiempo necesario. Sin embargo, este estudio reveló que el 5.9% de los usuarios afiliados al SIS consideraron inaceptable la dimensión de seguridad, lo que significa que en el Establecimiento de Salud Hermilio Valdizan, los médicos no realizaron un examen físico completo y minucioso por el problema de salud del paciente, lo que generó inseguridad en los tratamientos médicos.

Tabla 15.

Porcentaje de Calidad de Atención de los Ítems de la Dimensión Empatía.

| Características de la Dimensión Empatía | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|---|--|------|--------------|------|--------|------|------------|-----|-------|-----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| | 19. ¿El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia? | 57 | 21,0 | 128 | 47,2 | 84 | 31,0 | 1 | ,4 | 1 |
| 20. ¿El Médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud? | 85 | 31,4 | 133 | 49,1 | 45 | 16,6 | 6 | 2,2 | 2 | ,7 |
| 21. ¿El C.S Hermilio Valdizan tiene horarios de trabajo para brindar sus servicios de salud convenientes para todos sus usuarios? | 83 | 30,6 | 150 | 55,4 | 32 | 11,8 | 2 | ,7 | 4 | 1,5 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 16.

Calidad de Servicio según la Dimensión Empatía.

| Calidad en la Dimensión Empatía | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Aceptable | 266 | 98,2% |
| Inaceptable | 5 | 1,8% |
| Total | 271 | 100 % |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 15 y Tabla 16 se puede ver dos de los 3 ítems que conforman esta dimensión alcanzó una influencia positiva, representando el 86% y 80.5% de los Usuarios afiliados al SIS que manifestaron que el C.S Hermilio Valdizan tiene horarios de trabajo para brindar sus servicios de salud convenientes para todos sus usuarios y el Médico que le atendió, ha mostrado interés en solucionar su problema de salud. Como también el 98.2% de usuarios afiliados al SIS lo calificaron como aceptable la calidad de servicio según la dimensión Empatía. Sin embargo, en este estudio al conocer el sentir de los Usuarios afiliados al SIS en cuanto a la dimensión de Empatía el 1.8 % lo calificaron como inaceptable, es decir esto refleja en uno de los ítems que el 31.8 % de los usuarios afiliados al SIS en el Establecimiento de Salud de la Micro Red Hermilio Valdizan, no ha recibido un tratado con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de consulta externa.

C. Análisis Estadístico e Interpretación de Tablas sobre la Variable de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS

Para un análisis detallado de las dimensiones, este se realiza a través de los ítems que conforman la dimensión Trato Profesional durante el cuidado, la dimensión Información, la Dimensión Tiempo, la Dimensión de Resultados de Entrega, la Dimensión de Accesibilidad, la Dimensión de Confianza, a partir de la forma que se describe a continuación:

Los ítems están estructurados según una escala que divide la satisfacción en categorías de incidencia acumulada en base a la ocurrencia del evento o agente en cada ítem.

Las categorías de la escala son (i) siempre, (ii) Casi siempre, (iii) Algunas Veces, (iv) Casi Nunca, y (v) Nunca, donde la escala presenta valores al final y se resumen en tres ordinales. Categorías de satisfacción ((i) Siempre y (ii) Casi siempre), satisfacción moderada ((iii) algunas veces); e insatisfacción ((iv) Casi nunca y (v) Nunca).

Tabla 17.

Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de los ítems de la Dimensión Trato Profesional durante la Atención

| Características de la Dimensión Trato Profesional Durante La Atención | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|--|---------|------|--------------|------|--------|------|------------|-----|-------|----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| 22. ¿Consideras que el trato que has recibido por parte del personal médico de la Micro Red de salud es eficiente? | 56 | 20,7 | 155 | 57,2 | 58 | 21,4 | 1 | ,4 | 1 | ,4 |
| 23. ¿Consideras que la Micro Red de salud cuenta con el personal preparado y formado para dar un buen servicio? | 63 | 23,2 | 145 | 53,5 | 59 | 21,8 | 3 | 1,1 | 1 | ,4 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 18.

Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS según la Dimensión Trato Profesional durante la Atención.

| Satisfacción en la Dimensión Trato Profesional Durante la Atención | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Satisfecho | 227 | 84,8% |
| Medianamente Satisfecho | 42 | 15,5% |
| Insatisfecho | 2 | ,7% |
| Total | 271 | 100,0 % |

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 17 y Tabla 18 dos ítems que conforman esta dimensión sobresalió una influencia positiva, representada por el 77.9 % de los Usuarios afiliados al SIS, manifestaron que en el Establecimiento de Salud de

la Micro Red Hermilio Valdizan existe satisfacción en la atención recibida. A su vez en términos globales se encontró que el 83,8% se encuentra satisfecho, el 15,5 % medianamente satisfecho y el 0,7% insatisfecho. Este último grupo se presume insatisfacción por haber escuchado comentarios no positivos de terceros.

Tabla 19.

Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan los ítems de la Dimensión Información.

| Características de la Dimensión Información | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|--|---------|------|--------------|------|--------|------|------------|-----|-------|-----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| 24. ¿Según tu punto de vista, el sistema de la Micro Red de Salud, esta acondicionado para brindar la información en tiempo real de una forma clara y concisa, y para que no te queda dudas? | 57 | 21,0 | 131 | 48,3 | 64 | 23,6 | 16 | 5,9 | 3 | 1,1 |
| 25. ¿Consideras que personal de la Micro Red de salud brinda una información actualizada, completa y sin errores? | 54 | 19,9 | 125 | 46,1 | 77 | 28,4 | 8 | 3,0 | 7 | 2,6 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 20.

Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según la Dimensión Información

| Satisfacción en la Dimensión Información | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Satisfecho | 200 | 74% |
| Medianamente Satisfecho | 59 | 22% |
| Insatisfecho | 12 | 4% |
| Total | 271 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 19 y Tabla 20 se puede ver dos ítems que conforman esta dimensión sobresalió una influencia positiva, representado por un poco más de la mitad

69.3% de los Usuarios afiliados al SIS, que manifestaron que el Sistema de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, esta acondicionado para brindar la información en tiempo real de una forma clara y concisa, y para que no te queda dudas. A su vez, en términos globales el 74% se encuentra satisfecho, el 22% Medianamente satisfecho y el 4% insatisfecho.

Tabla 21.

Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan de los ítems de la Dimensión Tiempo.

| Características de la Dimensión Tiempo | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|---|---------|------|--------------|------|--------|------|------------|-----|-------|-----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| 26. ¿Consideras que La Micro Red de salud cumple con el menor tiempo de atención dispuesto por ley? | 28 | 10,3 | 95 | 35,1 | 125 | 46,1 | 18 | 6,6 | 5 | 1,8 |
| 27. ¿Consideras que La Micro Red de salud cumple con el Tiempo de espera para ser atendido en realización de la consulta? | 50 | 18,5 | 144 | 53,1 | 72 | 26,6 | 4 | 1,5 | 1 | ,4 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 22.

Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según la Dimensión Tiempo.

| Satisfacción en la Dimensión Tiempo | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Satisfecho | 196 | 72% |
| Medianamente Satisfecho | 70 | 26% |
| Insatisfecho | 5 | 2% |
| Total | 271 | 100 % |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 21 y Tabla 22 se puede ver dos ítems que conforman esta dimensión sobresalió una influencia positiva, representado por un poco más de la mitad 71.6% de los Usuarios afiliados al SIS, consideraron estar satisfecho con la consulta recibida en el Establecimiento de Salud de la Micro Red de Salud

Hermilio Valdizan cumple con el Tiempo de espera al momento de ser atendido en la realización de la consulta. A su vez, en términos globales el 72 % se encuentra satisfecho, el 26% medianamente satisfecho y el 2 % insatisfecho.

Tabla 23.

Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan según los Ítems de la Dimensión Resultados de Entrega.

| Características de la Dimensión Resultados de Entrega | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|--|---------|------|--------------|------|--------|------|------------|-----|-------|----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| 28. ¿Consideras que la Micro Red de salud ha simplificado el procedimiento para la cobertura prestacional en salud en todos los usuarios afiliados del Seguro Integral De Salud? | 42 | 15,5 | 150 | 55,4 | 59 | 21,8 | 18 | 6,6 | 2 | ,7 |
| 29. ¿Consideras que la Micro Red de salud ha simplificado los procesos para los trámites documentarios (FUAS) y formularios de manera sencilla? | 70 | 25,8 | 133 | 49,1 | 63 | 23,2 | 4 | 1,5 | 1 | ,4 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 24.

Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS según la Dimensión Resultados de Entrega.

| Satisfacción en la Dimensión Resultados de entrega | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Satisfecho | 220 | 81% |
| Medianamente Satisfecho | 45 | 17% |
| Insatisfecho | 6 | 2% |
| Total | 271 | 100 % |

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 23 y Tabla 24 dos ítems que conforman esta dimensión sobresalió una influencia positiva, representado por un poco más de la mitad 70.9 % de los Usuarios afiliados al SIS, Consideran que la Micro Red de Salud ha simplificado el procedimiento para la cobertura prestacional en salud en todos los usuarios afiliados al SIS. A su vez, en términos globales el

81 % se encuentran satisfecho, el 17% medianamente satisfecho y el 2 % insatisfecho.

Tabla 25.

Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según los ítems de la Dimensión Accesibilidad.

| Características De la Dimensión Accesibilidad | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|--|---------|------|--------------|------|--------|------|------------|-----|-------|----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| 30. ¿Consideras actualmente que el servicio de consultorio externo solo se puede tramitar de manera presencial en la Micro Red de salud Hermilio Valdizan? | 56 | 20,7 | 149 | 55,0 | 62 | 22,9 | 3 | 1,1 | 1 | ,4 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, Agosto del 2022.

Tabla 26.

Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan Según la Dimensión Accesibilidad.

| Satisfacción en la Dimensión Accesibilidad | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Satisfecho | 205 | 75.7% |
| Medianamente Satisfecho | 62 | 22.9% |
| Insatisfecho | 4 | 1.5% |
| Total | 271 | 100 % |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 25 y Tabla 26 se puede ver en su ítem que conforman esta dimensión sobresalió una influencia positiva, representado por un más de la mitad 75.7% de los Usuarios afiliados al SIS, que manifestaron que actualmente el servicio de consultorio externo solo se puede tramitar de manera presencial en el establecimiento de salud de la Micro Red de salud Hermilio Valdizan.

Tabla 27.

Porcentaje de Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan Según los ítems de la Dimensión Confianza.

| Características de la Dimensión Confianza | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | AVECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | |
|--|---------|------|--------------|------|--------|------|------------|-----|-------|-----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| 31. ¿Consideras que el personal de la Micro Red de salud Hermilio Valdizan te inspira confianza? | 54 | 19,9 | 78 | 28,8 | 113 | 41,7 | 19 | 7,0 | 7 | 2,6 |

Fuente: Encuesta a Usuarios SIS de la Micro Red de Salud H.V, 2022.

Tabla 28.

Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan según la Dimensión Confianza.

| Satisfacción en la Dimensión Confianza | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Satisfecho | 132 | 48,7% |
| Medianamente Satisfecho | 113 | 41,7% |
| Insatisfecho | 26 | 9,6% |
| Total | 271 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 27 y Tabla 28 se puede ver en su ítem que conforma esta dimensión sobresalió una influencia positiva en usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, representado 48.7% de satisfacción indicando esto que le inspira confianza el personal de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, el 41.7% medianamente satisfecho con dicha inspiración de confianza en el personal de salud de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan y un 9.6% insatisfecho en el personal de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan ya que no le inspira confianza.

4.2. Verificación de Hipótesis

4.2.1. Contratación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis

Con la información estadística que se presento del cuestionario aplicado a los usuarios “Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado en el mes de Agosto del año 2022. Se ha ejecutado la comprobación de las hipótesis planteadas.

Con el fin de llevar a cabo laprueba de hipótesis, se establecieron tanto la hipótesis de investigación como las hipótesis específicas. Para obtener el coeficiente de Correlación de Spearman (r_s), se utilizaron los datos de las variables “calidad de servicios” y “satisfacción de los usuarios afiliados al SIS”, incluyendo las diferentes dimensiones de ambas variables. Este análisis se realizó utilizando el software SPSS (versión 25).

Tabla 29.

Interpretación de Valores del Coeficiente de Correlación de Spearman Según Hernandez, 2014.

| Valor o grado “r” | Interpretación |
|---|---|
| ± 1.00 | Correlación perfecta (positiva o negativa) |
| De ± 0.90 a ± 0.99 | Correlación muy alta (positiva o negativa) |
| De ± 0.70 a ± 0.89 | Correlación alta (positiva o negativa) |
| De ± 0.40 a ± 0.69 | Correlación moderada (positiva o negativa) |
| De ± 0.20 a ± 0.39 | Correlación baja (positiva o negativa) |
| De ± 0.01 a ± 0.19 | Correlación muy baja (positiva o negativa) |
| 0.00 | Correlación nula (no existe correlación) |

Fuente: Hernández, 2014

4.2.2. Prueba de Hipótesis General

Ho: La calidad de los Servicios de Salud No se relaciona significativamente en la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Ha: La Calidad de los Servicios de Salud se relaciona significativamente en la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Tabla 30.

Analisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicios y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan.

| | Correlaciones | Calidad de Servicio | Satisfacción del Usuario |
|--------------------------|-------------------------|---------------------|--------------------------|
| Calidad de Servicio | Correlación de Spearman | 1,000 | ,572** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 271 | 271 |
| Satisfacción del Usuario | Correlación de Spearman | ,572** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 271 | 271 |

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

El valor de la probabilidad bilateral (P-Valor), indica que la correlación es significativa (p-Valor < 0.001). La prueba de hipótesis reveló que hay una correlación positiva moderada (0.572) entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios afiliado al SIS. Este sugiere que ha medida que el servicio sea mayor calidad y se brinde una atención adecuada en el momento oportuno, la satisfacción del usuario afiliado al SIS mejorará. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación que plantea la existencia de una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS en la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia Leoncio Prado 2022.

Hipótesis Específica 1

Ho: La Dimensión Elementos Tangibles No se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Ha: La Dimensión Elementos Tangibles se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Tabla 31.

Analisis de Correlación entre Variable Calidad de Servicios en la Dimensión Elementos Tangibles y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan.

| | Correlaciones | Dimensión Elementos Tangibles | Satisfacción del Usuario |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Dimensión Elementos Tangibles | Correlación de Spearman | 1,000 | ,364** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 271 | 271 |
| Satisfacción Del Usuario | Correlación de Spearman | ,364** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 271 | 271 |

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

El valor de la probabilidad bilateral (P-Valor), el valor de la privacidad indican que la correlación es significativa (P-Valor < 0.001). La prueba de hipótesis muestra que existe una correlación positiva baja (0.364), entre calidad de servicio de salud en su dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario afiliado al SIS. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación que plantea la existencia de una relación positiva baja entre la calidad de servicio de salud en su dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia Leoncio Prado, 2022.

Hipótesis Específica 2

Ho: La Dimensión Fiabilidad No se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Ha: La Dimensión Fiabilidad se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Tabla 32.

Analisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicios en la Dimensión Fiabilidad y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan.

| | Correlaciones | Dimensión Fiabilidad | Satisfacción del Usuario |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Dimensión Fiabilidad | Correlación de Spearman | 1,000 | ,452** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 271 | 271 |
| Satisfacción Del Usuario | Correlación de Spearman | ,452** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 271 | 271 |

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

El valor de la probabilidad bilateral (P-Valor) indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.001). Según la prueba de hipótesis, se puede concluir que existe una correlación positiva moderada(0.452) entre calidad de servicio de salud en su dimensión de Fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación que plantea la existencia de una relación moderada positiva entre la calidad de servicio de salud en su dimensión de Fiabilidad y satisfacción del Usuario afiliado al SIS en la Micro Red Hermilio Valdizan, Provincia Leoncio Prado, 2022.

Hipótesis Específica 3

Ho: La Dimensión Capacidad de Respuesta No se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Ha: La Dimensión Capacidad de Respuesta se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Tabla 33.

Analisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS.

| | Correlaciones | Dimensión Capacidad De Respuesta | Satisfacción del Usuario |
|----------------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Dimensión Capacidad de Respuesta | Correlación de Spearman | 1,000 | ,354** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 271 | 271 |
| Satisfacción del Usuario | Correlación de Spearman | ,354** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 271 | 271 |

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

El valor de la probabilidad bilateral (P-Valor) indica que la correlación es estadísticamente significativa (P-Valor < 0.001). De acuerdo a la prueba de hipótesis, se puede concluir que hay una correlación positiva baja entre la calidad de servicio de salud en la dimensión de Capacidad de Respuesta y la satisfacción del Usuario afiliado al SIS, con una correlación de 0.354. En consecuencia, se confirma la hipótesis de investigación que sostiene que existe una relación positiva baja entre la calidad de servicio de salud en su dimensión Capacidad de Respuesta y la satisfacción del Usuario afiliado al SIS en la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia Leoncio Prado, 2022.

Hipótesis Específica 4

Ho: La Dimensión Seguridad No se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Ha: La Dimensión Seguridad se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Tabla 34.

Analisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicios en la Dimensión Seguridad y Satisfacción del Usuario Afiliado al SIS.

| | Correlaciones | Dimensión seguridad | Satisfacción del usuario |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Dimensión Seguridad | Correlación de Spearman | 1,000 | ,373** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 271 | 271 |
| Satisfacción del Usuario | Correlación de Spearman | ,373** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 271 | 271 |

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

De acuerdo con el análisis de la prueba de hipótesis, el valor de la probabilidad (P-Valor) muestra que la correlación entre calidad de servicio de salud en su dimensión de Seguridad y satisfacción del Usuario afiliado al SIS es significativa (P-Valor < 0.001). Se concluye que hay una correlación positiva baja entre estas dos variables, con una correlación de 0.373. De esta manera, se aprueba la hipótesis de investigación que indica la existencia de una relación positiva baja entre calidad de servicio de salud en su dimensión de Seguridad y satisfacción del Usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia Leoncio Prado, en el año 2022.

Hipótesis Específica 5

Ho: La Dimensión Empatía No se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Ha: La Dimensión Empatía se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios “ Afiliados al SIS”, de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022.

Tabla 35.

Análisis de Correlación entre la Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Empatía y Satisfacción del Usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan.

| | Correlaciones | Dimensión Empatía | Satisfacción del Usuario |
|--------------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Dimensión Empatía | Correlación de Spearman | 1,000 | ,640** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 271 | 271 |
| Satisfacción del Usuario | Correlación de Spearman | ,640** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 271 | 271 |

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

Según el valor bilateral (P – Valor), el cual es menor a 0.001, se puede afirmar que la correlación es significativa. La prueba de hipótesis muestra que hay una correlación moderada positiva entre calidad de servicio de salud en su dimensión Empatía y la satisfacción del Usuario afiliado al SIS, con un coeficiente de correlación de 0.640. De esta manera, se aprueba la hipótesis de investigación que sostiene la existencia de una relación moderada positiva entre la calidad de servicio de salud en su dimensión Empatía y la satisfacción del Usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia Leoncio Prado en el año 2022.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1. Relación entre Variables

La hipótesis H_1 es aceptada ya que la prueba de correlación de Spearman $r_s = 0.572$ indica que hay una correlación positiva moderada. Por lo tanto, podemos concluir que hay una relación directa significativa entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado en 2022. Corroborando coincide con la conclusión de Velasquez (2018), pero con la diferencia que el si encontro una existencia de relación Positiva Alta entre la Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios en el área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco 2016. a traves de la prueba no parametrica de correlación Rho Spearman $r_s = 0.735$.

5.2. Concordancia con otros Resultados

En la expectativa de los usuarios encuestados con respecto a la Dimensión Elementos Tangibles se acepta la hipotesis especifica H_1 según el Rho de Spearman $r_s = 0,364$, podemos afirmar que si hay una **correlación positiva baja** por lo que podemos asegurar que si existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022. Corroborando Davila (2021) a diferencia que llegó a la conclusión que existe una **correlación positiva media** entre la dimensión tangibilidad y la variable satisfacción del usuario, con el coeficiente de correlación Rho Spearman $r_s = 0,196$ y una significancia Bilateral $= 0.173$ (p valor > 0.05) con nivel de significancia de 5%.

Se evaluó la percepción de la dimensión Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, se acepta la hipótesis H_1 de acuerdo a la prueba

hipotesis de correlación de Rho Spearman de $r_s = 0,452$, podemos decir que existe una correlación **positiva moderada**, entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022. Según Redhead (2015), llegó a la conclusión que si existe una **correlación positiva moderada** directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, demostrando a través de la prueba no paramétrica rho Spearman $r_s = 0.588$.

Se evaluó la percepción de la dimensión Capacidad de Respuesta y , se acepta la hipótesis H_1 de acuerdo a la prueba de hipótesis Rho de Spearman de $r_s = 0,354$, demuestra que Sí existe una **correlación positiva baja** entre la dimensión Capacidad de Respuesta y Satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022. Corroborando Caldas (2020) llegó a la conclusión que existe una **correlación positiva alta** entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Medicina General en el Centro Médico Parroquial Santa Rosa de Lima, Hualmay, 2017, a través de una prueba no paramétrica con el coef. de correlación de Spearman de $r_s = 0.829$.

Se evaluó la percepción de la dimensión Seguridad y satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, donde se acepta la hipótesis específica H_1 , de acuerdo a la prueba de hipótesis Rho Spearman de $r_s = 0,373$, mostrando que sí existe una **correlación positiva baja** entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022. Según Ascona (2018), llegó a la conclusión que si existe una **correlación positiva moderada** entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario en el centro de salud Tupac Amaru Inca de Pisco, 2018, lo demostro a través de la prueba no paramétrica de coef rho Spearman $r_s = 0,620$. Esto significa que la seguridad garantiza una buena calidad de servicio por ende una alta satisfacción del usuario en el centro de salud Tpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Se evaluó la percepción de la dimensión Empatía y satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, logrando aceptar la hipótesis específica H_1 con una correlación de Spearman de $r_s = 0,640$, demostrando a la vez que sí existe una **correlación positiva moderada** entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario. Según Ku Hernandez Karent Fiorella (2018) , llegó a la conclusión que sí existe una **correlación positiva moderada** y significativa lo demostro a traves de la prueba no parametrica de coeficiente Rho Spearman de $r_s = 0,554$ entre empatía y satisfacción de cada usuario del Centro de Saludde Tinguña, junio 2018.

CONCLUSIONES

- a) Se determinó que Existe una correlación moderada positiva entre la variable Calidad de Servicios de Salud y la variable Satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, ($r_s=0,572$; $p=0.000$), porque la calidad de servicios de salud busca obtener el bienestar del usuario afiliado al SIS y su entorno familiar.
- b) Se concluyó que si Existe una correlación positiva baja entre la dimensión Elementos Tangibles con la satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, con un coeficiente de correlación de $r_s= 0.364$ y un valor de significancia p de 0.000. Esto indica que la percepción de los usuarios del SIS sobre el aspecto físico de las instalaciones de atención en salud, incluyendo el personal, equipo y medios de comunicación, influye en su nivel de satisfacción.
- c) Se descubrió que hay una correlación moderada positiva entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, con un coeficiente de correlación de $r_s= =0,452$ y un valor p de 0.000. Esto indica que la percepción de los usuarios del SIS sobre la capacidad de brindar un servicio cuidadoso y fiable se refleja en su satisfacción, lo que significa que se cumple la promesa de ofrecer un servicio de calidad.
- d) Se determinó que existe una correlación baja positiva entre la dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, ($r_s=0,354$; $p=0.000$), esto refleja la percepción de los usuarios afiliados al SIS sobre la disposición y voluntad que tienen los personales de la entidad de Salud para ayudar a los usuarios a través de una atención rápida, oportuna y resolver conflictos y quejas.

- e) Se establecio que existe una correlación positiva baja entre la dimensión Seguridad con la satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, ($r_{s=}$ =0,373; $p=0.000$),esto refleja la percepción de los usuarios afiliados al SIS sobre la consideración de confianza en el personal de la salud (enfermera,medico,obstetra,etc.).
- f) Se determino que existe una correlacion moderada positiva entre la dimensión Seguridad con la satisfacción de cada usuario afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado 2022, ($r_{s=}$ =0,640; $p=0.000$),esto refleja la percepción de los usuarios afiliados al SIS sobre el trato respetuoso, amable y una atencion personalizada a la expectativa de las necesidades.

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades del Centro de Salud Hermilio Valdizan deben implementar estrategias o medidas para mejorar la calidad del servicio como un indicador para medir la satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red Hermilio Valdizan y deben asumir la responsabilidad de optimizar los estandares de calidad en los servicios de salud.
2. Se sugiere a los líderes de gestión que presten atención a la dimensión de **elementos tangibles** ya que está fuertemente relacionada con la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan. Para mejorar la calidad de servicio, es importante enfocarse en mejorar la infraestructura y el equipamiento, incluyendo la implementación de materiales y equipos médicos en las salas de consulta, un ambiente adecuado para el laboratorio clínico, y un espacio para la realización de imágenes de rayos X y ecografías para apoyar el diagnóstico médico, así como realizar un mantenimiento preventivo de la infraestructura.
3. Se sugiere que el Centro de Salud Hermilio Valdizan preste atención a la **dimensión de Fiabilidad**, ya que esta se encuentra estrechamente ligada a la calidad del servicio ofrecido a los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan. Esta dimensión refleja la habilidad de proporcionar un servicio de salud confiable y cuidadoso, por lo que se deben desarrollar estrategias para mejorar la calidad del servicio de salud y cumplir con la promesa de ofrecer un servicio de alta calidad.
4. Es necesario que el personal del Centro de Salud Hermilio Valdizan valore la **dimensión capacidad de respuesta** mediante estrategias en relación a las atenciones de los profesionales de las diversas áreas, como: (farmacia, admisión, consultorios)

5. Se recomienda al Centro de Salud Hermilio Valdizan que los líderes de la gestión tomen en cuenta esta **dimensión de seguridad** mediante el fortalecimiento de estrategias para que los profesionales de distintas áreas se comprometan y ocupen con responsabilidad en una relación de confianza con los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan así poder contestar dudas correctamente, y con evaluaciones médicas apropiadas con el fin de mejorar los estándares de calidad y satisfacción en los usuarios afiliados al SIS.

6. Sería recomendable para el personal del Centro de Salud Hermilio Valdizan que preste atención a la **dimensión de empatía**, ya que esta fuertemente relacionada con la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Por lo tanto, se deben implementar estrategias para mejorar el trato hacia los usuarios, como ser amables, pacientes y respetuosos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ascona Trillo, L. M. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru de Pisco, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29800>
- Botero, N., Fernández, D., & Osorio, J. (2014). Factores determinantes en la Satisfacción de los Usuarios en una Unidad de Diálisis de una Institución de Tercer Nivel Ciudad de Bello Colombia. (Proyecto de Investigación) Grupo de Investigación Observatorio de la Salud Pública Línea Auditoría y Calidad. Universidad CES, Medellín. , especialización Auditoría en Salud, Medellín - Colombia. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/1256?show=full>
- Caldas Avila, J. K. (2020). Calidad de servicio y el nivel satisfacción de los usuarios del consultorio de medicina general en el centro médico parroquial Santa Rosa de Lima – Hualmay - 2017. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho. Recuperado el 8 de enero de 2020, de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5098>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación. . Madrid: Pearson Educación. .
- Cano Mantilla, L. M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Lima. Recuperado el 28 de diciembre de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70838>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración (8ta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Civicos, A., & Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social. Revista Acciones e investigaciones sociales, 23, 25-55.
- Condezo Figueroa, C. M. (2020). La Calidad de Servicio y su Contribución a la satisfacción del usuario de ESSALUD HUANUCO- PERIODO 2017. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN, Huánuco. Recuperado el 19 de MAYO de 2022, de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5996>
- Cortés, D., & Oyarzo, C. (2013). Grado de satisfacción de los pacientes en hemodiálisis, en relación a las prestaciones otorgadas por los centros de diálisis en la ciudad de Puerto Montt. Universidad Austral de Chile.

- Cronbach, L. J. (1971). Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas. .
- Davila Camacho , S. (2021). Calidad de Servicio y nivel de Satisfacción en los Usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado el 6 de Octubre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57616/D%c3%a1vila_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diccionario de la Real Academia Española. (2009). Obtenido de <http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- Donabedian, A. (1980). Exploration in quality assesment and monitorin. Michigan, Health Administración Press, School of Public Health, the University or Michig.
- Donabedian, A. (2006). La investigación sobre la calidad de la atención médica.México. 28 (3):324-7 may-jun. Cdr 25/31457 – lilacs/cd. Rdm.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Universidad Nacional de Colombia. Bogota. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Eiglier, P., & Langeard. (2012). El marketing de servicios. Madrid: Mac Graw Hill.
- Espinoza Rivera, S. (2019). “Estrategias Implementadas Por El Seguro Integral De Salud Y Su Influencia En Las Transferencias Financieras Y Su Ejecución Por Parte De Los Hospitales Nacionales E Institutos Especializados, Lima – Peru, 2009-2017”. Universidad Nacional Federico Villa Real, Lima - Perú. Recuperado el 22 de Abril de 2022, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3121/ESPINOZA%20RIVERA%20SAUL%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández Delgado, B. G. (2018). CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD CHARACATO, AREQUIPA, 2018. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA, AREQUIPA. Recuperado el 12 de JUNIO de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150>
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista , P. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, R. (2015). Nivel de Satisfacción del Usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC. Universidad Nacional de Piura. Perú. Recuperado el 12 de enero de 2022, de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/334>

- Hodson, K. (2001). *Maynard, Manual del Ingeniero Industrial (4ta ed ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios. (4th ed. ed.)*. México: Cengage Learning Editores.
- Imai, P. (2008). *Evaluación de la satisfacción de la atención de los pacientes de la licenciatura en didáctica del francés*. México D.F:RED.
- Ishikawa, K. (2006). *¿Qué es el control de la calidad total? la modalidad japonesa. (Vol. Norma. Décima reimpresión)*. Colombia.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios. (1 ed.)*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. .
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketin Conceptos Esenciales, 1ª Ed.* Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación., 14va ed.
- Ku Hernández, K. F. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La tinguña Junio 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 19 de junio de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29848>
- Landa Quintanilla, D. (2017). *Mejora y medición de la calidad de servicio al cliente para el incremento de ventas de la empresa dyp shipping logistics sac de la ciudad de lima en el año 2017*. Lima: U Ricardo Palma.
- López López, A. D. (2018). *La Gestión Del Talento Humano y la calidad de servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo Maria -Perú. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321>
- McIntyre, T., & Silva, S. (2009). *Estudo aprofundado da satisfação dos utentes dos services de saúde na região norte: Relatório Final Sumário*. ARS-Norte e Universidade do Minho.
- Ministerio de Salud. (2013). *Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados*. Lima -Perú.
- Ministerio de Salud del Perú. (2012). *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”RM N° 527-2011/MINSA*. Recuperado el 17 de abril de 2022, de <http://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/sue/sue-1.pdf>
- Ministerio de Salud. (2016). *Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud.Encuesta de Satisfacción de Usarios Externos de Servicios de Salud*.

- Ministerio de Salud. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los 47 establecimientos del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Muñoz, I. S. (2020). Calidad Del Servicio Y Su Influencia En La Satisfacción De Los Clientes En Un Centro Médico Estético Privado De La Ciudad De Trujillo 2019. UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. Recuperado el 6 de Junio de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27142>
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de <http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion.shtml>
- Norma Internacional ISO 9000:2005. (s.f.). Sistemas de Gestión de la Calidad. Conceptos y Vocabulario. Ginebra, Suiza:ISO.
- Orellana, K. (2012). Maestros de la Calidad . Recuperado el 23 de Setiembre de 2021, de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.mx/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html>
- Organización Mundial de la Salud – OMS. (2008). Calidad de la atención y Seguridad del Paciente.
- Pachas Yzaguirre, M. N. (2003). Pachas YDiseño del Sistema de Aseguramiento y Control Prestacional de Salud Integral de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, LIMA. Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Basic/pachas_im/T_completo.pdf
- Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015.Perú. Recuperado el 17 de junio de 2022, de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/234>
- Real Academia Española. (2022). Definición de Servicio Público. Asociación de Academias de la Lengua Española. Recuperado el 28 de Julio de 2022, de <https://dle.rae.es/servicio>
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado el 17 de mayo de 2021, de <https://1library.co/document/zx9pxgnz-calidad-servicio-satisfaccion-usuario-centro-miguel-distrito-chaclacayo.html>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP. (27 de Febrero de 2019). Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. (P. d. Perú, Ed.) Recuperado el 19 de julio de 2021, de Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público:

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265407-006-2019-pcm-sgp>

- Resolución Jefatural N° 199-2022-SIS/J. (15 de Octubre de 2022). Guía N° 001-2022-SIS/GNF-V.01 “Guía de operativización de los convenios suscritos entre el SIS, FISSAL, IPRESS, GORES y DIRIS para el financiamiento de las prestaciones de salud y prestaciones administrativas de los asegurados. (S. I. Salud, Ed.) Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de Guía N° 001-2022-SIS/GNF-V.01 “Guía de operativización de los convenios suscritos entre el SIS, FISSAL, IPRESS, GORES y DIRIS para el financiamiento de las prestaciones de salud y prestaciones administrativas de los asegurados: <https://www.gob.pe/institucion/sis/normas-legales/3597771-199-2022-sis-j>
- Resolución Jefatural N°197-2022-SIS/J . (15 de Octubre de 2022). Directiva N° 011-2022-SIS/SG-V.01 “Directiva sobre la Gestión Documental en el Seguro Integral de Salud” y sus anexos. (S. I. Salud, Ed.) Recuperado el Octubre de 18 de 2022, de Directiva N° 011-2022-SIS/SG-V.01 “Directiva sobre la Gestión Documental en el Seguro Integral de Salud” y sus anexos.: <https://www.gob.pe/institucion/sis/normas-legales/3598233-197-2022-sis-j>
- Resolución Ministerial. (2011). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo". Lima, Perú. Lima - Perú.
- Ribeiro, A. (2003). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Dissertacao apresentada a Escola Superior de Enfermagem S. Joao, para concurso de Provas Publicas para professor coordenador na area científica. de ciencias de enfermagem. Porto.
- Riveros, p. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. . Bogotá, Colombia.: ECOE Ediciones.
- Sangüeza, M., Mateo , R., & Ilzarbe , L. (2006). Teoría y Práctica de la Calidad. Madrid,. Madrid, España: Thompson.
- Silva, Y. (2005). Calidad de los servicios privados de salud Revista de Ciencias Sociales (Vols. (Ve), vol. XI,). Venezuela: Universidad del Zulia Maracaibo.
- Soria, B. (2011). Diccionario Municipal Peruano. (Segunda Edición ed.). Perú.
- Toro, J. (2001). Hospital & Empresa. Segunda reimpresión. Colombia: Fundación Hospitalaria San Vicente de Paú.
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). La Investigación Aplicada: Una Forma De Conocer Las Realidades Con Evidencia Científica. Revista Educación 33(1), 155-

165, issn: 0379-7082, 2009. Recuperado el 23 de abril de 2021, de <https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589#>:

Varó, J. (2004). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria en España.

Velasquez Asca, S. R. (2018). Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Recuperado el 15 de Diciembre de 2021, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2631/TM%20AD-Gp%204223%20V1%20-%20Velasquez%20Asca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zavaleta Correa , E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 5 de Diciembre de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>

Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como nstrumento de mejora. 103. Recuperado el 13 de julio de 2022, de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS, DE LA MICRO RED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN - PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2022”

AUTOR: WILFREDO OLEGARIO CHAUPIN APONTE

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Metodología | Población |
|---|---|--|--|--|--|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de los Servicios y la Satisfacción de los usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad de los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red De Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red De Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red De Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Hi: La Calidad de los Servicios tiene una relación directa y significativa con la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>HO: La Calidad de los Servicios no tiene una relación directa y significativa con la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>Hi1: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>Hi2: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> | <p>Variable Independiente:</p> <p>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</p> | <p>1. ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>2. FIABILIDAD</p> <p>3. CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>4. SEGURIDAD</p> <p>5. EMPATIA</p> | <p>-La presente investigación será de diseño no experimental ya que no habrá manipulación de las variables de investigación, sino se identificará los hechos o situaciones en una situación específica.</p> <p>-Por su dimensión temporal, la investigación será de tipo transversal ya que los datos se recolectarán en un solo periodo de tiempo, será además de tipo descriptivo explicativo porque se describirá los hechos que caracterizan a las variables de estudio</p> <p>(variable independiente: Calidad de los servicios y Variable Dependiente: satisfacción de los usuarios afiliados al SIS) y las causas que dan lugar al comportamiento de dichas variables.</p> | <p>La población estará conformada por 920 usuarios afiliados al SIS que se atendieron por mes en esos últimos 3 meses en el servicio de consultorio externo en la Micro Red De Salud Hermilio Valdizan</p> <p>Muestra: se utilizara la fórmula para hallar la muestra en poblaciones finitas</p> $n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>n = 271 Usuarios afiliados al SIS.</p> <p>Del grupo ataré (18 a 60 años de edad)</p> <p>La técnica de recolección de datos a utilizar será: La encuesta</p> <p>El instrumento a utilizar será : El Cuestionario</p> |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|--|
| <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022?</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022?</p> | <p>c. Determinar la relación que existe entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red De Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red De Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>e. Determinar la relación que existe entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de los Usuarios afiliados al SIS de la Micro Red De Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> | <p>Hi3: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>Hi4: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> <p>Hi5: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan - Provincia de Leoncio Prado 2022.</p> | <p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción en los Usuarios afiliados al SIS:</p> | <p>Trato Profesional</p> <p>Información</p> <p>Tiempo</p> <p>Resultados de entrega</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Confianza</p> | | |
|--|--|---|---|--|--|--|

ANEXO 2. ENCUESTA

1. CUESTIONARIO SOBRE “CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRO RED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN - PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2022.”

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre “**Calidad De Los Servicios y Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan- Provincia de Leoncio Prado 2022.**” El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor Marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género:

| | |
|-----------|--|
| Masculino | |
| Femenino | |

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

| ITEM | Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| CALIDAD DE SERVICIO | | | | | |
| DIMENSION - ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1. ¿La apariencia del EE.SS. de la Micro Red de Salud Herrmilio Valdizan es moderna? | | | | | |
| 2. ¿Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada? | | | | | |
| 3. ¿Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos, infografías y similares) son visualmente atractivos? | | | | | |

| ITEM | Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 4. ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos? | | | | | |
| 5. ¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | | | | |
| DIMENSION – FIABILIDAD | | | | | |
| 6. ¿El personal de Informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de consulta externa? | | | | | |
| 7. ¿Cuándo surge un problema por parte de algún Usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Herrmilio Valdizan muestra interés en solucionarlo? | | | | | |
| 8. ¿Su Historia Clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención? | | | | | |
| 9. ¿La consulta con el medico se realiza en el horario programado? | | | | | |
| 10. ¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada? | | | | | |
| DIMENSION – CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 11. ¿La atención para sacar cita médica en el servicio de admisión es rápida? | | | | | |
| 12. ¿La atención para recoger medicamentos en el servicio de farmacia es rápido? | | | | | |
| 13. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida? | | | | | |
| 14. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida? | | | | | |
| DIMENSION - SEGURIDAD | | | | | |
| 15. ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad? | | | | | |
| 16. ¿El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención? | | | | | |
| 17. ¿El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención? | | | | | |
| 18. ¿Se sienten seguros con los tratamientos médicos? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| DIMENSION – EMPATIA | | | | | |
| 19. ¿El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | |
| 20. ¿El Medico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud? | | | | | |
| 21. ¿El C.S.Hermilio Valdizan tiene horarios de trabajo para brindar sus servicios de salud convenientes para todos sus usuarios? | | | | | |
| SATISFACCION DEL USUARIO | | | | | |
| DIMENSION : TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCION | | | | | |
| 22. ¿Consideras que el trato que has recibido por parte del personal médico de la Micro Red de salud es eficiente? | | | | | |
| 23. ¿consideras que la Micro Red de salud cuenta con el personal preparado y formado para dar un buen servicio? | | | | | |
| DIMENSION : INFORMACION | | | | | |
| 24. ¿Según tu punto de vista, el sistema de la Microred de Salud, esta acondicionado para brindar la información en tiempo real de una forma clara y concisa, y para que no te queda dudas? | | | | | |
| 25. ¿Consideras que personal de la Micro Red de salud brinda una información actualizada, completa y sin errores? | | | | | |
| DIMENSION: TIEMPO | | | | | |
| 26. ¿Consideras que La Micro Red de salud cumple con el menor tiempo de atención dispuesto por ley? | | | | | |
| 27. ¿Consideras que La Micro Red de salud cumple con el Tiempo de espera para ser atendido en realización de la consulta? | | | | | |
| Dimensión: Resultados de entrega | | | | | |
| 28. ¿Consideras que la Micro Red de salud ha simplificado el procedimiento para la cobertura prestacional en salud en todos los usuarios afiliados del Seguro Integral De Salud? | | | | | |
| 29. ¿Consideras que la Micro Red de salud ha simplificado los procesos para los trámites documentarios (FUAS) y formularios de manera sencilla? | | | | | |
| DIMENSION: ACCESIBILIDAD | | | | | |
| 30. ¿Consideras actualmente que el servicio de consultorio externo solo se puede tramitar de manera presencial en la Micro Red de salud Hermilio Valdizan? | | | | | |
| DIMENSION : CONFIANZA | | | | | |
| 31. ¿Consideras que el personal de la Micro Red de salud Hermilio Valdizan te inspira confianza? | | | | | |

ANEXO 3. MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

| ITEM | PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | DIMENSIONES | | | | | C.S |
|------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|----|----|----|----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 | X |
| 56 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 15 | 11 | 14 | 6 | 5 | 51 |
| 57 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 11 | 10 | 14 | 9 | 3 | 47 |
| 58 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 | 11 | 14 | 10 | 6 | 56 |
| 59 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 17 | 11 | 12 | 7 | 5 | 52 |
| 60 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 15 | 10 | 15 | 10 | 3 | 53 |
| 61 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 14 | 12 | 13 | 10 | 3 | 52 |
| 62 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 14 | 10 | 14 | 7 | 5 | 50 |
| 63 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 | 10 | 13 | 8 | 3 | 47 |
| 64 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 12 | 12 | 8 | 6 | 51 |
| 65 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 16 | 9 | 14 | 6 | 6 | 51 |
| 66 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 16 | 9 | 12 | 9 | 5 | 51 |
| 67 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 16 | 10 | 12 | 6 | 6 | 50 |
| 68 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 16 | 8 | 14 | 9 | 3 | 50 |
| 69 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 8 | 12 | 10 | 6 | 46 |
| 70 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 9 | 15 | 9 | 6 | 51 |
| 71 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 8 | 13 | 5 | 6 | 48 |
| 72 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 15 | 10 | 14 | 9 | 3 | 51 |
| 73 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 14 | 11 | 14 | 11 | 6 | 56 |
| 74 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 15 | 8 | 13 | 10 | 6 | 52 |
| 75 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 15 | 9 | 12 | 12 | 5 | 53 |
| 76 | 4 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 15 | 8 | 14 | 9 | 3 | 49 |
| 77 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 16 | 10 | 16 | 12 | 5 | 59 |
| 78 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 10 | 12 | 8 | 6 | 50 |
| 79 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 | 8 | 13 | 6 | 3 | 49 |
| 80 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11 | 8 | 15 | 5 | 4 | 43 |
| 81 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 9 | 8 | 12 | 6 | 7 | 42 |
| 82 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 7 | 12 | 9 | 6 | 47 |
| 83 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 10 | 5 | 13 | 6 | 5 | 39 |
| 84 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 | 7 | 14 | 7 | 6 | 49 |
| 85 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 20 | 12 | 16 | 14 | 11 | 73 |
| 86 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 5 | 12 | 4 | 3 | 34 |
| 87 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 12 | 8 | 14 | 4 | 5 | 43 |
| 88 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 19 | 7 | 11 | 9 | 5 | 51 |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 15 | 6 | 13 | 7 | 3 | 44 |
| 90 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 12 | 8 | 10 | 8 | 6 | 44 |
| 91 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 8 | 11 | 5 | 3 | 33 |
| 92 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 9 | 13 | 11 | 5 | 46 |
| 93 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 7 | 13 | 9 | 6 | 44 |
| 94 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 15 | 16 | 10 | 9 | 66 |
| 95 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 16 | 9 | 15 | 6 | 6 | 52 |
| 96 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 18 | 10 | 14 | 9 | 7 | 58 |
| 97 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 11 | 15 | 9 | 8 | 60 |
| 98 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 15 | 8 | 13 | 6 | 6 | 48 |
| 99 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 21 | 11 | 16 | 6 | 11 | 65 |
| 100 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 7 | 12 | 11 | 8 | 51 |
| 101 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 8 | 15 | 6 | 3 | 37 |
| 102 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 16 | 9 | 13 | 5 | 7 | 50 |
| 103 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 18 | 5 | 12 | 8 | 3 | 46 |
| 104 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 10 | 12 | 9 | 6 | 50 |
| 105 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 5 | 16 | 11 | 6 | 51 |
| 106 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 12 | 12 | 13 | 11 | 5 | 53 |

ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SIS

| ITEM | PREGUNTAS | | | | | | | | | | S.U |
|------|---|-----|-------------------------|-----|-------------------|-----|----------------------------------|-----|--------------------------|-----------------------|-----|
| | DIMENSION : TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCION | | DIMENSION : INFORMACION | | DIMENSION: TIEMPO | | DIMENSION: RESULTADOS DE ENTREGA | | DIMENSION: ACCESIBILIDAD | DIMENSION : CONFIANZA | |
| | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 19 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 26 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 28 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 |
| 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 |
| 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 28 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 17 |
| 16 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 23 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 23 |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 24 |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 22 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 18 |
| 22 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 21 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 19 |
| 24 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 25 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 26 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 16 |
| 27 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 28 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 29 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 21 |
| 31 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 13 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 17 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 17 |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 12 |
| 36 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 15 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 21 |
| 38 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 24 |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 29 |

ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SIS

| ITEM | PREGUNTAS | | | | | | | | | | S.U |
|------|---|-----|-------------------------|-----|-------------------|-----|----------------------------------|-----|--------------------------|-----------------------|-----|
| | DIMENSION : TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCION | | DIMENSION : INFORMACION | | DIMENSION: TIEMPO | | DIMENSION: RESULTADOS DE ENTREGA | | DIMENSION: ACCESIBILIDAD | DIMENSION : CONFIANZA | |
| | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 24 |
| 41 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 17 |
| 42 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 20 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 |
| 46 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 48 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 13 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| 50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 12 |
| 51 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 |
| 53 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 15 |
| 54 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 14 |
| 55 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 20 |
| 56 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 17 |
| 57 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 16 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 16 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 60 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 19 |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 17 |
| 64 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 23 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 31 |
| 66 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 16 |
| 67 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 14 |
| 68 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 16 |
| 69 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 70 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 20 |
| 71 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 19 |
| 72 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 21 |
| 73 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 19 |
| 74 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 17 |
| 75 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 16 |
| 76 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 77 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 21 |
| 78 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 16 |
| 79 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| 80 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 15 |

ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SIS

| ITEM | PREGUNTAS | | | | | | | | | | S.U |
|------|---|-----|-------------------------|-----|-------------------|-----|----------------------------------|-----|--------------------------|-----------------------|-----|
| | DIMENSION : TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCION | | DIMENSION : INFORMACION | | DIMENSION: TIEMPO | | DIMENSION: RESULTADOS DE ENTREGA | | DIMENSION: ACCESIBILIDAD | DIMENSION : CONFIANZA | |
| | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | |
| 81 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 |
| 82 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 14 |
| 83 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| 84 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 23 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 86 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 87 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| 88 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 15 |
| 89 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 25 |
| 90 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 91 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 16 |
| 92 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 93 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 18 |
| 94 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 95 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 21 |
| 96 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 24 |
| 98 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 14 |
| 99 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 22 |
| 100 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 101 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| 102 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 103 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 12 |
| 104 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 105 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 24 |
| 106 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 16 |
| 107 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 13 |
| 108 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 17 |
| 109 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 31 |
| 110 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 111 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 20 |
| 112 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 113 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| 114 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 116 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 23 |
| 117 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 15 |
| 118 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 16 |
| 119 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 120 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 15 |
| 121 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 122 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 23 |
| 123 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 19 |
| 124 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 125 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 23 |
| 126 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 20 |
| 127 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 20 |
| 128 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 23 |

ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SIS

| ITEM | PREGUNTAS | | | | | | | | | | S.U |
|------|---|-----|-------------------------|-----|-------------------|-----|----------------------------------|-----|--------------------------|-----------------------|-----|
| | DIMENSION : TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCION | | DIMENSION : INFORMACION | | DIMENSION: TIEMPO | | DIMENSION: RESULTADOS DE ENTREGA | | DIMENSION: ACCESIBILIDAD | DIMENSION : CONFIANZA | |
| | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | |
| 129 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 130 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 25 |
| 131 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 |
| 132 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 133 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 21 |
| 134 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 21 |
| 135 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| 136 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 137 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 17 |
| 138 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 19 |
| 139 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 14 |
| 140 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 18 |
| 141 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 20 |
| 142 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 17 |
| 143 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 16 |
| 144 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| 145 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 19 |
| 146 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 20 |
| 147 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 17 |
| 148 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 14 |
| 149 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 22 |
| 150 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 17 |
| 151 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 20 |
| 152 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 21 |
| 153 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 17 |
| 154 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 20 |
| 155 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 19 |
| 156 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 22 |
| 157 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 21 |
| 158 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 21 |
| 159 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 22 |
| 160 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 21 |
| 161 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 20 |
| 162 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 20 |
| 163 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 27 |
| 164 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 21 |
| 165 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 166 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 24 |
| 167 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 20 |
| 168 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 20 |
| 169 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 24 |
| 170 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 21 |
| 171 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 20 |
| 172 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 18 |
| 173 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 174 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 20 |
| 175 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 26 |
| 176 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 18 |

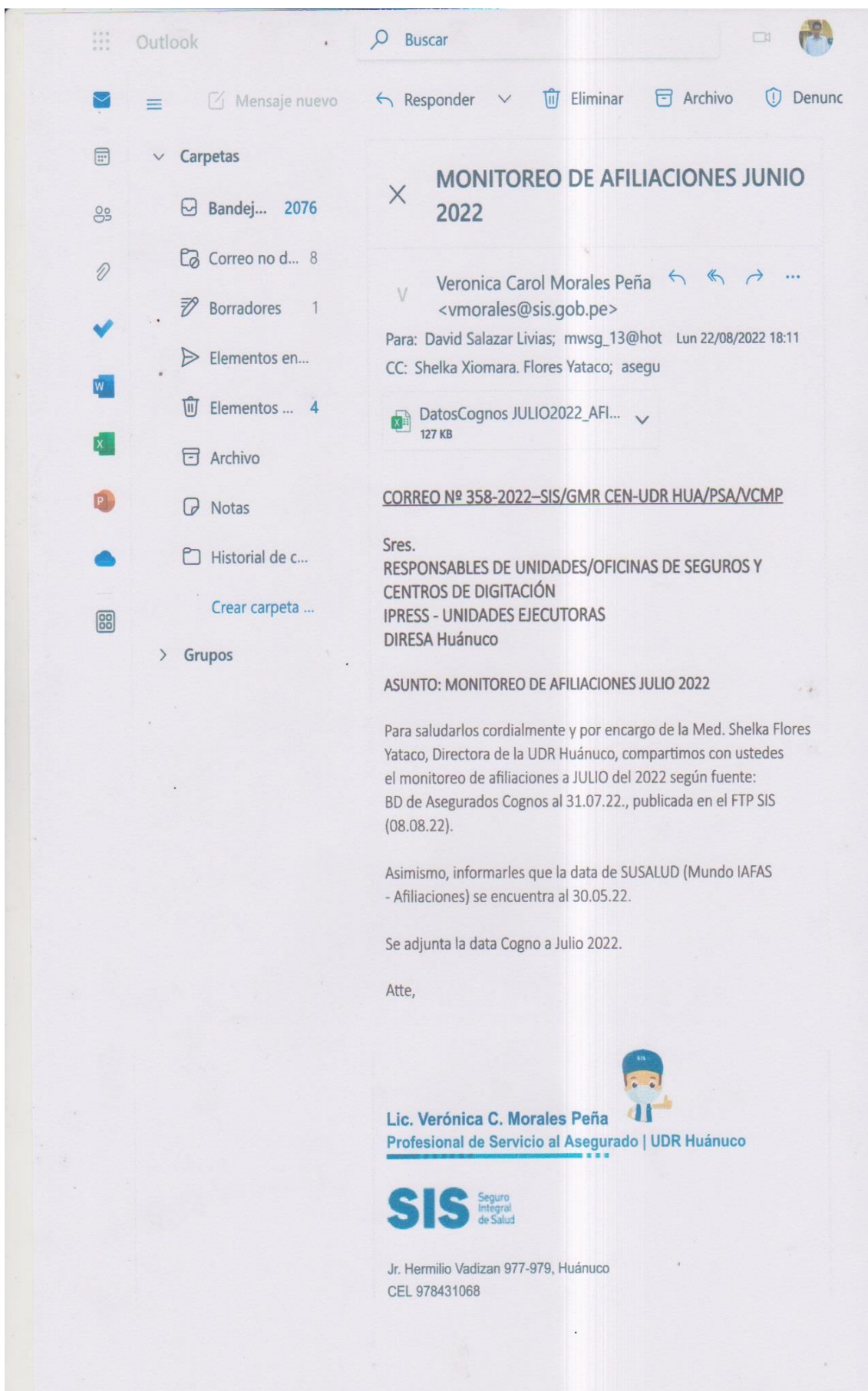
ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SIS

| ITEM | PREGUNTAS | | | | | | | | | | S.U |
|------|---|-----|-------------------------|-----|-------------------|-----|----------------------------------|-----|--------------------------|-----------------------|-----|
| | DIMENSION : TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCION | | DIMENSION : INFORMACION | | DIMENSION: TIEMPO | | DIMENSION: RESULTADOS DE ENTREGA | | DIMENSION: ACCESIBILIDAD | DIMENSION : CONFIANZA | |
| | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | |
| 177 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 19 |
| 178 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 15 |
| 179 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 21 |
| 180 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 16 |
| 181 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 21 |
| 182 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 183 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 184 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 185 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 186 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 187 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| 188 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 23 |
| 189 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 190 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 26 |
| 191 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 192 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| 193 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| 194 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| 195 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 196 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 |
| 197 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 24 |
| 198 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 199 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 200 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 201 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 29 |
| 202 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 203 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 |
| 204 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 205 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 206 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 26 |
| 207 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 23 |
| 208 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 209 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 210 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 20 |
| 211 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 23 |
| 212 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 23 |
| 213 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 24 |
| 214 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 31 |
| 215 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 29 |
| 216 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 217 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 218 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 24 |
| 219 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 24 |
| 220 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 28 |
| 221 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 31 |
| 222 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 19 |
| 223 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 |

ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SIS

| ITEM | PREGUNTAS | | | | | | | | | | S.U |
|------|---|-----|-------------------------|-----|-------------------|-----|----------------------------------|-----|--------------------------|-----------------------|-----|
| | DIMENSION : TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCION | | DIMENSION : INFORMACION | | DIMENSION: TIEMPO | | DIMENSION: RESULTADOS DE ENTREGA | | DIMENSION: ACCESIBILIDAD | DIMENSION : CONFIANZA | |
| | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | |
| 225 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 |
| 226 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 227 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| 228 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 229 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 33 |
| 230 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 33 |
| 231 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 32 |
| 232 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 31 |
| 233 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 25 |
| 234 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 29 |
| 235 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 |
| 236 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 16 |
| 237 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 15 |
| 238 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 23 |
| 239 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 240 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 |
| 241 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 19 |
| 242 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 20 |
| 243 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 27 |
| 244 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 28 |
| 245 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 |
| 246 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 27 |
| 247 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 24 |
| 248 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 23 |
| 249 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 27 |
| 250 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 22 |
| 251 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 26 |
| 252 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 26 |
| 253 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 254 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 26 |
| 255 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 26 |
| 256 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 31 |
| 257 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 28 |
| 258 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 259 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| 260 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 22 |
| 261 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 23 |
| 262 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 30 |
| 263 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 29 |
| 264 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 |
| 265 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 24 |
| 266 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 |
| 267 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 268 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 269 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 24 |
| 270 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 |
| 271 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 25 |

ANEXO 5. MONITOREO DE AFILIACIONES JULIO 2022- UDR HUÁNUCO



Outlook

Buscar

Mensaje nuevo Responder Eliminar Archivo Denunc

MONITOREO DE AFILIACIONES JUNIO 2022

Veronica Carol Morales Peña <vmorales@sis.gob.pe>

Para: David Salazar Livia; mwsq_13@hotmail.com Lun 22/08/2022 18:11
CC: Shelka Xiomara. Flores Yataco; aseguro

DatosCognos JULIO2022_AFI... 127 KB

CORREO N° 358-2022-SIS/GMR CEN-UDR HUA/PSA/VCMP

Sres.
RESPONSABLES DE UNIDADES/OFCINAS DE SEGUROS Y
CENTROS DE DIGITACIÓN
IPRESS - UNIDADES EJECUTORAS
DIRESA Huánuco


ASUNTO: MONITOREO DE AFILIACIONES JULIO 2022

Para saludarlos cordialmente y por encargo de la Med. Shelka Flores Yataco, Directora de la UDR Huánuco, compartimos con ustedes el monitoreo de afiliaciones a JULIO del 2022 según fuente: BD de Asegurados Cognos al 31.07.22., publicada en el FTP SIS (08.08.22).

Asimismo, informarles que la data de SUSALUD (Mundo IAFAS - Afiliaciones) se encuentra al 30.05.22.

Se adjunta la data Cogno a Julio 2022.

Atte,


Lic. Verónica C. Morales Peña
Profesional de Servicio al Asegurado | UDR Huánuco

SIS Seguro Integral de Salud

Jr. Hermilio Vadizán 977-979, Huánuco
CEL 978431068

ANEXO 6 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizán - provincia de Leoncio Prado 2022”

Experto: Inocente Feliciano Salazar Rojas

Domicilio: Jr. Tucumán E-3, Bs. Aires, Tringa Morán

Especialidad del validador: Administrador, Mercado de Trabajo

Autor: Wilfredo Olegario Chauvin Aponte

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

| N° | CRITERIOS DE VALORACIÓN | DEFICIENTE | | | | | BAJA | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | | |
|----|--|------------|----|----|----|----|------|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|---|--|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | |
| 1 | Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 2 | Los ítems ayudan describir conductas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 3 | Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 4 | Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 5 | La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 6 | La organización de los ítems tiene una secuencia lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 7 | El instrumento es útil para el estudio propuesto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |

OPINIÓN GLOBAL:

PUNTUACIÓN PROMEDIO

84.3

FECHA: 15/06/2022

FIRMA: Lic. Adm. Inocente F. Salazar Rojas
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
CEDAD N°0364

DNI: 22420832

Teléfono: 990455562

Email: inosalazar@yahoo.com

ANEXO 6 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – provincia de Leoncio Prado 2022"

Experto: MIGUEL ANGULO CARDENAS

Domicilio: Jr. Lamas N° 661 – Tingo María

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Autor: Wilfredo Olegario Chaupin Aponte

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

| N° | CRITERIOS DE VALORACION | DEFICIENTE | | | | | BAJA | | | REGULAR | | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | |
|----|--|------------|----|----|----|----|------|----|----|---------|----|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|-----|--|
| | | 8 | 10 | 16 | 20 | 26 | 30 | 36 | 40 | 46 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1 | Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 2 | Los ítems ayudan describir Conductas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 3 | Los ítems presentan Consistencia con el marco teórico vigente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 4 | Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 5 | La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 6 | La organización de los ítems tiene una secuencia lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 7 | El instrumento es útil para El estudio propuesto | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |

OPINIÓN GLOBAL: NINGUNA

PUNTUACION PROMEDIO: 87%

FECHA: 11-07-2022

DNI: 22964188

FIRMA:



Teléfono: 962679194

ANEXO 6 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan – provincia de Leoncio Prado 2022"

Experto: Dr . Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA.....

Domicilio: Jr. Aguilar 893. Ciudad de Huánuco

Especialidad del validador: Dr. Administración. Master en Gerencia Publica. Abogado
Lc. Administración

Autor: Wilfredo Olegario Chaupin Aponte

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

| N° | CRITERIOS DE VALORACIÓN | DEFICIENTE | | | | | BAJA | | | | | REGULAR | | | | | BUENA | | | | | MUY BUENA | | | | |
|----|--|------------|----|----|----|----|------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|-------|----|----|----|-----|-----------|--|--|--|--|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | | | | |
| 1 | Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 2 | Los ítems ayudan describir Conductas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 3 | Los ítems presentan Consistencia con el marco teórico vigente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 4 | Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 5 | La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 6 | La organización de los ítems tiene una secuencia lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 7 | El instrumento es útil para El estudio propuesto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

OPINIÓN GLOBAL: ES NECESARIO SU APLICACIÓN, EXISTE CONCORDANCIA

PUNTUACIÓN PROMEDIO

93

FECHA: 2 de julio de 2022


DNI: 22408967

FIRMA:


Teléfono: 962690965

Email: rvech20@gmail.com

ANEXO 7. CARTA DE APROBACION PARA LA TOMA DE DATOS EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
RED DE SALUD LEONCIO PRADO
 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Tingo María, 16 de agosto de 2022

CARTA N° 099 - 2022-GOREHCO-GDS-DRS-RSLP-DE

SEÑOR:
WILFREDO OLEGARIO CHAUPIN APONTE
 Av. Abelardo Quiñones N° 155 – Castillo Grande


TINGO MARIA

ASUNTO : APROBACION PARA LA TOMA DE DATOS EN PROYECTO DE INVESTIGACION
REFERENCIA : SOLICITUD S/N (EXP: 2091840; DOC: 3311691)

Es grato dirigirme a usted y saludarlo muy cordialmente a nombre de la Unidad Ejecutora 403-Salud Leoncio Prado; y al mismo tiempo, comunicarle la **aprobación** para realizar la toma de datos en la Microrred de Salud Hermilio Valdizán, a fin de ejecutar su proyecto de investigación titulado: "Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Microrred de Salud Hermilio Valdizán-Provincia de Leoncio Prado 2022". Cabe indicar que los resultados obtenidos deben ser compartidos con la Red de Salud Leoncio Prado una vez finalizada su investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
 U.E. 403 SALUD LEONCIO PRADO

Dr. Walter Hugo Masgo Castro
 RGD 108/CEP/20808
 DIRECTOR EJECUTIVO

Adjunto (01) folios
 WHMC/M/CR/CCR/masz
 DOC: 3311691
 EXP: 2091840
 Cc. Archivo, Interesados
 T.M 16/08/2022

Av. Alameda Perú N° 1172
 Tingo María – Perú
 www.redsaludleonioprado.gob.pe

ANEXO 8. RESOLUCIÓN DE APROBACION DE PROYECTO DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Av. Universitaria s/n - ☎ (062) 561174



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN Nro. 104/2022-D-FCEA

Tingo María, 31 de marzo de 2022

VISTO:

La Carta N°.166-2022-DUPCE-FCEA-UNASTM de fecha 18 de marzo de 2022, cursado por la Dirección de la Unidad de Posgrado en Ciencias Económicas, mediante el cual sugiere la aprobación del proyecto de la tesis de maestría titulado: CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRORED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN – PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, AÑO 2019, presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública, **Wilfredo Olegario CHAUPIN APONTE**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 415/2019-D-FCEA de fecha 16 de octubre de 2019, se designa el jurado para evaluar el proyecto de tesis de maestría titulado: CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRORED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN – PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, AÑO 2019, presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública, **Wilfredo Olegario CHAUPIN APONTE**.

Que, mediante Carta N°.08-2022/TPR/TESIS/WILFREDO CHAUPIN de fecha 04 de abril de 2022, el Jurado de dicho proyecto sugiere la aprobación con la respectiva modificación del título.

El Reglamento de Tesis de Posgrado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, ratificado mediante Resolución N°198-2015-CU-R-UNAS de fecha 8 de setiembre de 2015.

El Decano de Facultad, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por el Estatuto y Reglamento General de la UNAS.

RESUELVE:

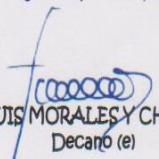
Artículo Primero. - Modificar el título del proyecto de tesis presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública **Wilfredo Olegario CHAUPIN APONTE**, como se indica:

Título Anterior : CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRORED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN – PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, AÑO 2019.


Título Actual : CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRO RED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN – PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2022.

Artículo Segundo. - Aprobar el proyecto de tesis de maestría titulado: **CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRO RED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN – PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2022**, presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública **Wilfredo Olegario CHAUPIN APONTE**.


Regístrese y comuníquese.


Dr. LUIS MORALES Y CHOCANO
Decano (e)

ANEXO 9. RESOLUCIÓN DE ASIGNACION DE JURADOS DE PROYECTO DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVA



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

RESOLUCIÓN Nro.415/2019-D-FCEA

Tingo María, 16 de octubre de 2019

Visto:

El Oficio N° 115-2019-DUPCE-FCEA-UNAS-TM de fecha 10 de octubre de 2019, cursado por la Dirección de la Unidad de Posgrado en Ciencias Económicas, mediante el cual hace llegar la propuesta de designación de jurado del proyecto de tesis de maestría titulado: **CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRORED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN – PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, AÑO 2019**, presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública, **Wilfredo Olegario CHAUPIN APONTE**.

Considerando:

El Reglamento de Tesis de Posgrado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, ratificado mediante Resolución N° 198-2015-CU-R-UNAS de fecha 8 de setiembre de 2015.

El Decano de la Facultad, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por el Estatuto y Reglamento General de la UNAS;

RESUELVE:

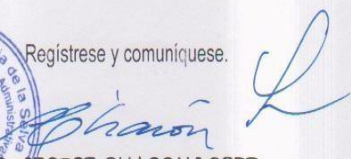
Artículo Primero.- Designar al jurado del proyecto de tesis de Maestría en Ciencias Económicas, según el detalle siguiente:

| | |
|--------------|---|
| MAESTRISTA : | Wilfredo Olegario CHAUPIN APONTE |
| MENCIÓN : | Gestión Pública |
| TITULO : | CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRORED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN – PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, AÑO 2019 |
| ASESOR : | Víctor CHACON LOPEZ |
| JURADO: | Tedy PANDURO RAMIREZ, Presidente César HUAMAN RAMIREZ, Miembro Javier COZ RODRIGUEZ, Miembro Jhon MELENDEZ ORDOÑEZ, Suplente |


Artículo Segundo.- El jurado del proyecto de tesis de maestría, deberá pronunciarse en un plazo de treinta (30) días después de la recepción del proyecto, concordante con el artículo 9° del Reglamento de Tesis de la Escuela de Posgrado.

Artículo Tercero.- Recomendar a los miembros del jurado del proyecto de tesis, que deben velar por el rigor científico del proyecto y debe estar al nivel de un graduando de maestría.

Regístrese y comuníquese.



Dr. VICTOR CHACON LOPEZ
Decano



ANEXO 10. CONSTANCIA EVALUACION DE SIMILITUD INFORME FINAL



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION



CONSTANCIA N° 014-2023-FCEA-DUI-UNAS-TM.-

EL DIRECTOR QUE SUSCRIBE, DE LA DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

Hace Constar:

Qué; El Sr. CHAUPÍN APONTE, Wilfredo Olegario, exalumno, ha presentado el informe de tesis de posgrado titulado **“CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SIS DE LA MICRO RED DE SALUD HERMILIO VALDIZAN - PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2022.”** para disponer el uso del Software TURNITIN, cuyo resultado es:

EVALUACION DE SIMILITUD: 21%

Se expide el presente documento en cumplimiento a la Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS.

Tingo María, 17 febrero de 2,023.

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
TINGO MARÍA

DR. MIGUEL ÁNGULO CÁRDENAS
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION
FCEA



