

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

GESTIÓN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD (SIS) Y EL BIENESTAR DEL ASEGURADO EN EL CENTRO DE SALUD DE NARANJILLO, DISTRITO DE LUYANDO, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, HUÁNUCO.

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ELABORADA POR
CYNTHIA CAROLINE VERGARA ISLA

TINGO MARÍA - PERÚ

2025



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 044/2025-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 28 días del mes de noviembre de 2025, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.262/2023-D-FCEA, de fecha 11 de julio de 2023, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **GESTIÓN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD (SIS) Y EL BIENESTAR DEL ASEGURADO EN EL CENTRO POBLADO NARANJILLO DISTRITO DE LUYANDO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, HUANUCO**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **CYNTHIA CAROLINE VERGARA ISLA**.

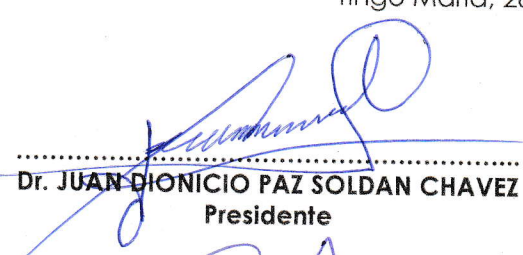
Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

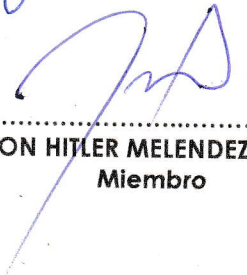
CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:10 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 28 de noviembre de 2025


.....
Dr. JUAN DIONICIO PAZ SOLDAN CHAVEZ
Presidente


.....
Dra. NEBENKA CARO POTOKAR
Miembro


.....
Dr. JHON HITLER MELENDEZ ORDOÑEZ
Miembro


.....
Dr. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



UNAS

VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE
INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE SOPORTE
CIENTÍFICO
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N 108 - 2026 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico 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% y contenido generado por Inteligencia Artificial menor o igual al 20%. Según establece el Art. 29° y 30° del Acuerdo Nro.017-2025-CIUNAS-VRI-UNAS.

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
GESTIÓN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD (SIS) Y EL BIENESTAR DEL ASEGURADO EN EL CENTRO DE SALUD DE NARANJILLO, DISTRITO DE LUYANDO, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, HUÁNUCO	CYNTHIA CAROLINE VERGARA ISLA	14 % Catorce	Menor a 20 %

Tingo María, 07 de abril de 2026.


UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO

ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
JEFE

“REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO”

Universidad: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela profesional/
Departamento académico: Administración

Título de tesis: Gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar del asegurado en el centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Objetivos específicos:

- ¿Cómo se relaciona la **planificación** con el bienestar del asegurado en el centro de salud de Naranjillo, distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?
- ¿Cómo se relaciona la **organización** con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?
- ¿Cómo se relaciona la **dirección** con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?
- ¿Cómo se relaciona el **control** con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?

Autor: Cynthia Caroline Vergara Isla
DNI: 74430822
Correo electrónico: cyncar1125@gmail.com
Asesor de tesis: Inocente Feliciano Salazar Rojas
Área de investigación: : Gestión Integral de Organización
Grupo de investigación: : Desarrollo de Instituciones públicas y sociales
Línea (s) de investigación: : Desarrollo de Instituciones públicas y sociales
Lugar de ejecución: Centro Poblado de Naranjillo Distrito de Luyando
Fecha de inicio: Jun-22
Fecha de término: Abr-23
Financiamiento: Propio (X) FIF () Eterno ()
Presupuesto: S/. 2,800.00

Firmado
Cynthia Caroline Vergara Isla
TESISTA

Firmado
Dr. Inocente F. Salazar Rojas
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y por su constante presencia en mi camino, en la tempestad eres mi paz y mi refugio, lo que me ha permitido seguir adelante.

A mi mamá, esta tesis es el resultado de tu amor y apoyo. Tus palabras de aliento, tu perseverancia y tu ejemplo constante han sido mi inspiración. Esta tesis es tributo a que eres mi fuente inagotable de fortaleza y amor. Te amo con todo mi corazón gracias por todo lo que has hecho por mí.

A mi papá, gracias por tu apoyo en mi educación que han sido fundamental. Cada sacrificio que hiciste es invaluable. Esta tesis es un testimonio de sacrificio y amor, y me llena de orgullo honrarte de esta manera.

A mi hijo Carlo Alessio, por que cada paso a su lado es un regalo que atesoro en mi corazón. Su existencia es mi inspiración detrás de cada esfuerzo y sacrificio en mi vida. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ti. Gracias por llenar mi mundo de amor y dulzura.

A Roberto Carlos. Gracias por apoyarme en mis momentos de flaqueza. Esta tesis es un tributo a la paciencia y comprensión que me has brindado a lo largo de este viaje académico.

Para mis hermanos Fernando y César. Vean esta tesis como motivación para lograr todo lo que se propongan, los amo con todo mi corazón.

A mis abuelitos Laurence y César que siempre me han brindado su apoyo con palabras de amor y aliento para lograr todos mis objetivos. Los amo, este logro también es de ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer a la Universidad Nacional Agraria de la Selva donde he estudiado durante los últimos años. Esta universidad me ha abierto oportunidades para desarrollarme académicamente y sentar las bases para mi desarrollo profesional.

Me gustaría extender un agradecimiento especial a mi asesor el Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas por su apoyo, orientación y confianza durante el estudio.

Por último, a los asegurados del Centro de Salud de Naranjillo, que gracias a ellos se pudo recolectar la información necesaria para los resultados de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I	13
MARCO TEÓRICO	13
1.1. Antecedentes de la investigación	13
1.1.1. Antecedentes internacionales	13
1.1.2. Antecedentes nacionales.....	13
1.1.3. Antecedentes locales	14
1.2. Bases teóricas	15
1.2.1 Sistema de gestión del SIS	15
1.2.2 Importancia del SIS	16
1.2.3 Gestión del Sistema Integrado de Salud (SIS)	17
1.2.4 Bienestar	22
1.2.5 Bienestar del asegurado	23
1.2.6. Importancia del bienestar del asegurado	24
1.3. Definiciones de términos básicos.....	27
CAPÍTULO II.....	30
HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
2.1. Hipótesis general.....	30
2.2. Hipótesis específicas	30
2.3. Matriz de consistencia.....	31
2.4. Operacionalización de variables	33
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Diseño de la investigación	34

3.3. Población y muestra	34
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	35
3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	35
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS	38
4.1 Análisis descriptivo de la muestra.....	38
4.2 Análisis de las variables de estudio.....	38
4.3 Análisis de las dimensiones de la Gestión del Seguro Integral de Salud.....	39
4.4 Análisis de los indicadores según preguntas formuladas de la Gestión del Seguro Integral de Salud	40
4.5 Análisis de las dimensiones del Bienestar de los asegurados al SIS.....	43
4.6 Análisis de los indicadores según preguntas formuladas del Bienestar de los asegurados al SIS	44
4.2 Contrastación de hipótesis.....	47
CAPÍTULO V	53
DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de consistencia de Factores determinantes de la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) para el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo	31
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable de los Factores determinantes de la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) para el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo	33
Tabla 3 Población de asegurados al Seguro Integral de Salud en Naranjillo, Huánuco.	35
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos	36
Tabla 5 Validación del instrumento de medición de variables	36
Tabla 6 Características de la muestra	38
Tabla 7 Niveles de las variables de estudio	39
Tabla 8 Niveles de las dimensiones de la gestión del seguro integral	40
Tabla 9 Resultados del cuestionario de la Gestión del Seguro Integral de Salud en la dimensión de la Planificación	41
Tabla 10 Resultados del cuestionario de la Gestión del Seguro Integral de Salud en la dimensión de la Organización.....	42
Tabla 11 Resultados del cuestionario de la Gestión del Seguro Integral de Salud en la dimensión de la Dirección	42
Tabla 12 Resultados del cuestionario de la Gestión del Seguro Integral de Salud en la dimensión de la Dirección	43
Tabla 13 Niveles de las dimensiones del Bienestar de los asegurados del SIS	44
Tabla 14 Resultados del cuestionario del Bienestar de los asegurados en la dimensión de la Satisfacción con el servicio.....	44
Tabla 15 Resultados del cuestionario del Bienestar de los asegurados en la dimensión de la Satisfacción con la prestación de salud.....	45
Tabla 16 Resultados del cuestionario del Bienestar de los asegurados en la dimensión de la Satisfacción con la Mejoría en la salud.....	46
Tabla 17 Prueba de normalidad de datos	47
Tabla 18 Resultados del análisis de correlación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados	47
Tabla 19 Resultados del análisis de correlación entre la planificación del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados.....	48

Tabla 20 Resultados del análisis de correlación entre la organización del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados.....	49
Tabla 21 Resultados del análisis de correlación entre la dirección del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados	50
Tabla 22 Resultados del análisis de correlación entre la dirección del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación.....	34
Figura 2 Dispersión de los datos referentes a la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados	48
Figura 3 Dispersión de los datos referentes a la planificación y el bienestar de los asegurados.....	49
Figura 4 Dispersión de los datos referentes a la organización y el bienestar de los asegurados.....	50
Figura 5 Dispersión de los datos referentes a la dirección y el bienestar de los asegurados	51
Figura 6 Dispersión de los datos referentes al control y el bienestar de los asegurados ..	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco. La metodología empleada es de tipo básico, desarrollado a nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal; se trabajó con una muestra que fueron los 150 asegurados del SIS, a quienes se aplicó los instrumentos la encuesta y el cuestionario. Se determinó que existe una correlación significativa pero moderada entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de Salud de Naranjillo según la correlación de Pearson 0.627. Este hallazgo refuerza la importancia de una gestión adecuada del SIS, ya que una administración eficaz del mismo tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de los asegurados, destacando la necesidad de optimizar los procesos para alcanzar los beneficios esperados.

Palabras claves: Gestión, bienestar del asegurado, seguro integral de salud y asegurados.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the management of the Comprehensive Health Insurance (SIS) and the well-being of the insured in the Naranjillo Health Center, Luyando District in the Province of Leoncio Prado, Huánuco. The methodology used is basic, developed at a descriptive-correlational level, with a non-experimental cross-sectional design; a sample of 150 SIS insured was used, to whom the survey and questionnaire instruments were applied. It was determined that there is a significant but moderate correlation between the management of the Comprehensive Health Insurance (SIS) and the well-being of the insured in the Naranjillo Health Center according to the Pearson correlation 0.627. This finding reinforces the importance of adequate management of the SIS, since an effective administration of it has a direct impact on improving the quality of life of the insured, highlighting the need to optimize the processes to achieve the expected benefits.

Keywords: Management, insured well-being, comprehensive health insurance and insured.

INTRODUCCIÓN

En nuestro país se puede observar los diversos esfuerzos para el logro de derechos para todas las personas entre los cuales se encuentran los enfocados a la salud y a mejorar la calidad de vida de toda la población.

El derecho a la salud no se limita a la prestación de servicios de atención sanitaria. Esto requiere sistemas de salud integrales y eficaces que aborden los determinantes subyacentes de la salud, incluida la prevención de enfermedades, la promoción de estilos de vida saludables y el acceso a condiciones socioeconómicas que promuevan la salud. El Gobierno del Perú está comprometido con la construcción de un sistema de salud que responda a las necesidades y prioridades de salud específicas del país y sus regiones, tomando en cuenta su diversidad geográfica, social y cultural. Se centra en garantizar que todos los ciudadanos, especialmente los más vulnerables, tengan acceso igualitario a servicios de salud de calidad sin discriminación. Esto incluye, entre otras cosas, mejorar la atención sanitaria, promover la prevención de enfermedades y fomentar estilos de vida saludables (Moy, 2021).

En el diario [El Comercio \(2018\)](#), menciona que se abordó el hecho de que la deuda hospitalaria se estima en alrededor de 700 millones de CHF y que el sistema de seguro de salud enfrenta problemas de cobertura y financiación. Entre los afiliados al sistema de seguro de salud privado, la demanda de servicios farmacéuticos aumentó en 17 puntos porcentuales, en comparación con apenas el 3 por ciento en los sistemas privados. La cobertura de seguro efectiva es baja porque, si bien el número de personas aseguradas está aumentando, los beneficios brindados son limitados.

En la nota de prensa realizado de la [Defensoría del Pueblo \(2022\)](#), indica que el procedimiento para que las instituciones médicas reembolsen a otras aseguradoras públicas los costos de cuidados intensivos aún necesita ser ajustado. Además, los hospitales están obligados a informar los casos médicos de emergencia a la compañía de seguros pública del paciente. La falta de regulación podría provocar que los costos del tratamiento se transfieran a los pacientes.

Existiendo deficiencias de gestión indudables, un problema central es el presupuestal, la Comisión de Protección Social nombrada por el propio Ministerio de Economía y Finanzas, estimó que se gasta aproximadamente 17% del costo esperado del PEAS (Francke, 2019).

Estos problemas de cobertura y financiamiento son causados por el cobro de primas para los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) que tuvieran capacidad de pago, el MINSA indico evaluar la situación. Esta medida buscaría solucionar los problemas financieros el SIS, que no permiten proveer una cobertura efectiva a sus afiliados, quienes frecuentemente optan por no atenderse o por automedicarse ([El Comercio, 2018](#)).

La demanda de tratamientos farmacéuticos está aumentando porque los medicamentos y las herramientas disponibles ya no son suficientes en comparación con el número de pacientes que necesitan tratamiento. El resultado es que más personas se inscriben en el sistema de atención sanitaria, pero con listas de espera más largas, escasez de medicamentos, acceso limitado a servicios de laboratorio, radiografías y tomografías computarizadas, una disminución de la calidad de la atención y menos personas que realmente reciben tratamiento. Cuando el Seguro Integral de Salud en vez de ser confiable, es irregular, y en vez de ser comprensivo es incompleto, resulta ser una gran mentira, ya que ni es seguro ni es integral ([La Vanguardia, 2021](#)).

Además, los servicios estaban sobrecargados por falta de personal suficiente para atender a una población tan grande. Según datos de la Agencia de Protección Social, por cada 10.000 asegurados hay 5,5 centros sanitarios. Para quienes tienen seguro privado, hay 265 establecimientos por cada 10.000 asegurados. La regulación en la atención médica de emergencia se da a causa de que la regulación actual no prevé la cobertura de las atenciones u hospitalizaciones derivadas de la emergencia ([Ministerio de Salud, 2019](#)).

La deficiencia en la gestión del presupuesto se da a causa de la poca capacidad del PEAS – Plan Esencial de Atenciones en Salud, lo que no significa que se esté siendo eficiente (por menores costos), sino que se está racionando por otras vías (baja producción, baja calidad, bajo acceso), por eso, propusieron aumentar el gasto de S/ 85.47 a S/ 532.47 por persona y eso, considerando solamente atender el 60% de la demanda observada con un déficit de oferta de 20%, y asumiendo que los pacientes dejarían de ir al 15% de las atenciones necesarias; si se quiere llegar al 100% se necesitan 1652 soles por persona ([Ministerio de Salud, 2021](#)).

Si no se solucionan los problemas de cobertura y financiamiento, es probable que las atenciones en los centros sean cada vez menos eficientes y también que por el financiamiento no estén en constante modernización y se quedarán estancados como institución, teniendo cada vez a una población insatisfecha ([Ministerio de Salud, 2021](#)).

Si no se aborda esta cuestión, podría empeorar la situación financiera del paciente. Esto se debe a que el seguro no cubre el tratamiento de emergencia del personal del SIS en instalaciones privadas. Si un paciente enfrenta una emergencia y busca un centro médico privado, tendrá que asumir los gastos él mismo. Si no se resuelve este problema, los departamentos de presupuesto no sabrán cómo asignar fondos, lo que provocará importantes interrupciones para todos los usuarios, especialmente para los de alta prioridad. Finalmente, si no se mejora la eficiencia y eficacia de la gestión del Sistema Integral de Salud (SIS) en Leoncio Prado, podría afectar seriamente el bienestar de sus asegurados generando desazón y desconfianza en las instituciones de salud, causando malestar social e incumplimiento de promesas de los gobernantes de nuestro país.

Por ello se planteó el problema general: ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?, y los problemas específicos fueron: ¿Cómo se relaciona la **planificación** con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?, ¿Cómo se relaciona la **organización** con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?, ¿Cómo se relaciona la **dirección** con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?, y ¿Cómo se relaciona el **control** con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?

Donde tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco. Y como objetivos específicos son: Identificar la relación de la planificación y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco, identificar la relación de la organización y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco, identificar la relación de la dirección y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco e identificar la relación del control y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Teniendo como justificación en el presente trabajo surgió por la creciente deficiencia en el sector salud tanto privada como pública, ya que son los asegurados y no asegurados los principales beneficiarios de la buena gestión que se pueda dar en el SIS, porque los resultados obtenidos servirán para fortalecer la gestión del SIS en el Centro de salud de Naranjillo y, si son consideradas y aplicadas por las autoridades competentes, pueden contribuir significativamente al bienestar de los asegurados en la comunidad. Además, aportó conocimientos sobre el tema de Gestión del Sistema Integral de Salud y el bienestar en sus asegurados. Así mismo, benefició a la población que desee tener más información sobre el funcionamiento del SIS, donde también brindó apoyo a las personas del rubro salud, ya que les proporcionará una perspectiva mejorada sobre la gestión y el beneficio que da a la población. Y para el desarrollo de la investigación no se presentaron limitaciones, pudiéndose superar todos los obstáculos teóricos, metodológicos, espaciales y temporales.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Osorio (2021), en su tesis que tuvo como objetivo fue diagnosticar la aplicación de este modelo en el contexto de la gestión, específicamente en lo que respecta a la eficiencia de las actividades administrativas, y sugerir modificaciones en el diseño de actividades. La metodología utilizada se basa en el análisis exploratorio y cuantitativo.

Se llegó a la siguiente conclusión: En primer lugar, es necesario destacar la importancia de la Organización Panamericana de la Salud y del enfoque del puntaje balanceado. Se desarrollan y adoptan misiones, visiones, estrategias y mecanismos para implementarlas en toda la red. Esta negociación no es con un sindicato, asociación o junta directiva, sino con el objetivo de asegurar que la definición sea entendida por los participantes relevantes en el sistema. Esto facilita la comprensión de las definiciones estratégicas dentro del sistema. En segundo lugar, la implementación de un modelo de red de salud integrada es un enfoque prometedor para mejorar la coordinación y la eficiencia de la atención médica dentro de una red de salud. Sin embargo, el diagnóstico realizado revela que existen desafíos significativos en la implementación actual de este modelo, incluyendo la falta de coordinación efectiva, problemas de comunicación y recursos limitados.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Fabian (2019), en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo analizar y comparar el crecimiento del seguro integral de salud durante los años 2016, 2017 y 2019. Donde se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo.

El informe concluyó que el seguro de salud universal mejoró la evaluación nacional de los afiliados, redujo los problemas comprometedores (cuando las aseguradoras incluyen a los afiliados en planes que no cumplen con las normas) y condujo a un aumento del 5,87 % en la inscripción en 2018 en comparación con 2016. De esta forma también se mejora el sistema de salud para los abonados. Por ejemplo, la recepción de los pacientes, la satisfacción con los medicamentos y los aportes de los diversos centros de salud en las oficinas de correos y centros de salud

mejorarán la salud y seguridad de los peruanos. Esto indica que la financiación (presupuesto general) es uno de los factores clave para apoyar los servicios a las personas aseguradas.

Villacresis (2022), en su trabajo de investigación desarrollada con el objetivo dar a conocer los factores que influyeron en la gestión del proceso de afiliación y dificultaron la cobertura de la población no asegurada al SIS para el periodo 2016 – 2019 en el distrito de Ate. Este estudio es de nivel descriptiva y correlacional, no experimental y de enfoque cuantitativa. La conclusión es: Los principales factores que influyeron en el proceso de inscripción y obstaculizaron la cobertura del plan de seguro social de salud para la población no asegurada en la región de Ate (2016-2019) se presentaron en dos aspectos: administrativo y político. El primer grupo contiene los siguientes elementos: Escasez de personal (todas las agencias del SIS) Capacitación y soporte técnico inadecuados (internos y externos al SIS). Se deben utilizar herramientas de evaluación de procesos estándar. A nivel político, las alternativas para superar la inestabilidad laboral y la escasez de recursos, una situación que afecta las operaciones diarias, confirmaron la necesidad de mejorar el trabajo de cooperación entre el Sistema de Información de Salud (SIS) y el Ministerio del Interior eslovaco y/o el Ministerio de Salud para abordar la situación actual en los servicios de salud.

Moy (2021), en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo analizar cómo la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) impacta en el desarrollo humano de la población durante el período 2014 – 2018. El estudio se realizó mediante un enfoque cualitativo y un estudio experimental. Además, se utilizaron métodos de recolección de datos como el análisis documental y entrevistas semiestructuradas. En conclusión, se puede decir que de 2014 a 2018, si se desarrollan adecuadamente los procedimientos de seguro de salud, los sistemas de inscripción y membresía del sistema de seguro de salud integral, la gestión del sistema de seguro de salud integral tendrá un impacto en el desarrollo social de la nación.

1.1.3. Antecedentes locales

Aquiye (2019), en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo describir como es calidad de atención a pacientes del Seguro Integral de Salud en el Hospital Socorro de la Provincia de Ica – 2019. El tipo de investigación es aplicada, su nivel de investigación es descriptiva y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 363 usuarios. Se llegó a la siguiente conclusión:

Del total de personas que se inscribieron en un seguro, el 60,9% tenía cobertura de seguro, donde el 71,9% son mujeres, el 38,6% de los asegurados había completado la educación secundaria y el 61,7% de los titulares de documentos eran funcionarios del SIS, donde el 51,56% de los que contrataron un seguro fueron nuevos suscriptores.

Abanto (2019), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención del paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018. La metodología empleada fue de tipo básico, nivel correlacional; con un método deductivo, cuantitativo y analítico; la técnica empleada para la recolección de datos fue el cuestionario para la cual se consideró 1400 usuarios que son los que frecuentan mensualmente en el Centro de Salud México, trabajando con 80 de aquellos usuarios como muestra la cual fue seleccionada de manera aleatoria. Se llegó a la siguiente conclusión: En 2018, en el Centro de Salud México de la colonia Condevilla San Martín de Pores, se observó una fuerte relación entre los cambios en la gestión administrativa y los cambios en la atención a los pacientes. ($r = 0,927$; $p = 0,000$), la gerencia está interesada en la salud de los pacientes y el entorno familiar.

Calixto y Damián (2020), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo desarrollar la gestión por procesos para mejorar la gestión en la red de salud Huamalés. La metodología utilizada se basa en un diseño descriptivo y es una metodología cuantitativa y cuasi-experimental. Los datos se recopilaron a través de libros, artículos, formularios de entrevistas, cuestionarios y observaciones. La población seleccionada estuvo constituida por un total de 46 trabajadores que laboran en los diferentes departamentos de la Red de Salud de Huamalés, incluyendo únicamente a los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Salud, la cual cuenta con 16 trabajadores. Los resultados muestran que gracias al desarrollo de la gestión operativa, la gestión de la red de establecimientos de salud de Huamalés ha mejorado y ha aumentado la satisfacción laboral de los empleados.

1.2. Bases teóricas

1.2.1 Sistema de gestión del SIS

El Sistema de Gestión del Seguro Integral de Salud (SIS), este es un elemento fundamental en la gestión y administración del sistema de aseguramiento

de salud del Perú. El objetivo principal de este sistema es facilitar el proceso de registro, asignación, asistencia médica y seguimiento de los asegurados en el sistema SIS. El sistema de gestión SIS le permite registrar nuevos asegurados y asignarles elegibilidad para recibir los beneficios del seguro. Esto puede incluir la recopilación de información personal, como características demográficas e información de contacto, para verificar la elegibilidad del candidato. Una vez que una persona se conecta al sistema SIS, el sistema puede generar tarjetas y documentos que verifiquen su estatus de seguro. Estos documentos son necesarios para acceder a los servicios médicos. El SIS registra y gestiona los servicios de salud disponibles para las personas aseguradas. Esto incluye determinar los servicios médicos cubiertos, autorizar el tratamiento y facturar adecuadamente. Para garantizar un movimiento fluido de los pacientes a través de los centros de atención médica, el sistema asigna y administra las horas de trabajo y recepción de los médicos para los asegurados que requieren atención médica programada. La plataforma puede almacenar registros electrónicos de los registros de atención de los pacientes, lo que facilita el seguimiento médico a lo largo del tiempo y la coordinación entre diferentes instalaciones médicas. El sistema le permite administrar el proceso de facturación y reembolso para proveedores de atención médica y aseguradoras. Esto incluye el envío de facturas y el procesamiento de pagos por los servicios prestados. El SIS genera informes y estadísticas que son útiles para la toma de decisiones en políticas de salud. Este informe puede incluir datos sobre la utilización de servicios, el estado de salud de las personas aseguradas y los gastos de atención médica ([Sistema Integrado de Salud, 2023](#)).

1.2.2 Importancia del SIS

El Seguro Integral de Salud (SIS), esto resalta la importancia del sistema de información en salud del Perú. Los sistemas en el sector salud tendrán un impacto positivo en la salud y el bienestar de la sociedad, permitiendo brindar servicios de salud de alta calidad a todos los peruanos. El sistema proporciona seguro de salud a quienes no lo tienen y ayuda a reducir las desigualdades en el acceso a la atención sanitaria. Esto ayudará a reducir las disparidades en el acceso a los servicios de salud entre diferentes grupos socioeconómicos y regiones del país. Esto es esencial para promover la igualdad de oportunidades en el ámbito médico. Aunque los proveedores del sector privado ofrecen precios y servicios más altos, el sistema de atención médica protege a las familias que atraviesan dificultades financieras al

brindar cobertura para los costos del tratamiento. SIS se centra en atender a poblaciones vulnerables como familias de bajos ingresos, niños, ancianos y personas con discapacidades. Los servicios de atención de salud capacitiva prenatal, intranasal y posnatal ayudan a mejorar la salud de las madres y los niños, contribuyendo en última instancia a reducir la mortalidad materna e infantil. El sistema de seguro de salud también garantizará el tratamiento de enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, etc., que son esenciales para las personas que requieren atención médica sostenida ([Sistema Integrado de Salud, 2023](#)).

1.2.3 Gestión del Sistema Integrado de Salud (SIS)

Según [Westreicher \(2020\)](#), considera que la gestión consiste en realizar una serie de actividades para lograr un objetivo que fue previamente establecido por alguna empresa, etc.

Según [Moy \(2021\)](#), un plan de salud integral está compuesto de elementos que se encargan de organizar, gestionar y brindar la atención médica. El objetivo del programa es brindar servicios de salud a los peruanos que carecen de seguro médico.

El Seguro Integral de Salud (SIS), donde es garantizar la igualdad de acceso a una atención sanitaria de calidad para quienes carecen de acceso a ella, con especial atención a los vulnerables y pobres. En 1997, se estableció el programa de Becas de Excelencia Escolar (SEG) para brindar servicios de atención médica a los estudiantes de las escuelas públicas de todo el país. Sin embargo, debido a la asimetría de información, el dinero no trajo ningún beneficio, especialmente a las personas más pobres del país. En 1998 se lanzó otro programa de ayuda, el Fondo de Salud Materno infantil (FMA), dirigido a las mujeres embarazadas y a los niños menores de cinco años. La estrategia se implementó inicialmente en cinco regiones del país y se amplió a ocho regiones en 2000. El análisis mostró que la fuga era más pequeña que la SEG, pero aún pequeña en magnitud; por lo tanto, después de la creación de una institución transitoria llamada Instituto de Seguridad Social en 2001, los dos programas se fusionaron en un solo programa, llamado Seguro Integral de Salud ([RPP, 2007](#)).

El Seguro Integral de Salud (SIS), el sistema de seguro de salud del Perú es un programa gubernamental que brinda atención médica a los grupos más vulnerables y no asegurados de la sociedad. El objetivo es garantizar que las personas sin seguro médico tengan acceso igualitario a la atención sanitaria. El SIS

proporciona atención médica, medicamentos, hospitalización, cirugía y otros servicios de salud gratuitos o de bajo costo a personas pobres y extremadamente pobres que no tienen otra cobertura de seguro de salud. Para acceder a los servicios del SIS, los beneficiarios deben registrarse y cumplir ciertos criterios de elegibilidad. Estos criterios de elegibilidad se basan principalmente en el estatus socioeconómico. El registro se puede realizar en cualquier centro médico acreditado que preste servicios médicos ([Seguro Integral de Salud, 2023](#)).

Según [Sánchez \(2020\)](#), menciona que el Seguro Integral de Salud forma parte de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramientos en Salud (IAFAS), la cual se refleja en la Ley N°29344, siendo sus objetivos funcionales:

- Construir un sistema público de aseguramiento de la salud sostenible que brinde servicios de calidad con el objetivo de reducir la mortalidad y mejorar la salud de la población. La tasa de mortalidad del Perú para el 2021 es de 7.60%, lo que significa que ese año fallecieron 248,302 personas, con un promedio de 680 muertes por día en el 2021.
- Brindar acceso igualitario a servicios de salud de calidad a quienes no tienen seguro médico, dando prioridad a los grupos vulnerables y a quienes viven en pobreza o pobreza extrema.
- Desarrollar políticas que promuevan una cultura del seguro médico entre la población.

Dimensiones de la gestión del sistema integrado de salud (SIS)

Planificación

La planificación del Sistema Integral de Salud (SIS) en el caso del Perú, se trata de una serie de pasos y medidas estratégicas para garantizar que los grupos más vulnerables tengan acceso a una atención de salud efectiva y eficiente. A continuación, se detallan los aspectos más importantes del programa:

- 1. Identificación de la población objetivo:** El SIS se centra en brindar asistencia a los pobres y a aquellos en extrema pobreza que carecen de seguro médico. El plan comienza con la identificación y registro de estas poblaciones para ser incluidas en el sistema.
- 2. Evaluación de necesidades de salud:** Se realiza un análisis exhaustivo de las necesidades de atención médica de la población objetivo. Esto implica entender los problemas de salud prevalentes, las condiciones médicas más comunes y las demandas de servicios sanitarios en diferentes regiones del país.

- 3. Diseño de la oferta de servicios:** La planificación implica determinar los tipos de servicios de salud que se ofrecerán a través del SIS. Esto abarca desde consultas médicas básicas hasta tratamientos especializados, medicamentos, hospitalización y cirugías, asegurando la cobertura de una amplia gama de necesidades médicas.
- 4. Infraestructura y recursos humanos:** Se ha planificado la asignación de recursos, incluida la infraestructura (centros de salud, hospitales, equipo médico) y el personal sanitario (médicos, enfermeras, personal administrativo) necesarios para prestar servicios de calidad.
- 5. Desarrollo de políticas y procedimientos:** Se establecen políticas y procedimientos claros para la administración del SIS, incluyendo procesos de registro, autorización de servicios, distribución de recursos, control de calidad y mecanismos de supervisión y evaluación.
- 6. Educación y sensibilización:** Se llevan a cabo campañas de educación y sensibilización dirigidas a la población sobre los servicios disponibles a través del SIS, los derechos y responsabilidades de los beneficiarios, y la importancia del cuidado preventivo y la atención médica oportuna.
- 7. Monitoreo y evaluación continua:** Implementar sistemas de monitoreo y evaluación para medir la efectividad de los sistemas de información en salud, analizar la efectividad de las estrategias implementadas, identificar áreas de mejora e implementar los cambios necesarios para mejorar los servicios de salud.

En resumen, la planificación del Sistema Integral de Salud en Perú es un proceso integral y continuo que busca asegurar el acceso equitativo a servicios de salud de calidad para la población más necesitada, a través de la asignación eficiente de recursos y el desarrollo de políticas y procedimientos efectivos ([Seguro Integral de Salud, 2023](#)).

Organización

La organización del Sistema Integral de Salud (SIS) en Perú implica una estructura compleja que se encarga de administrar, coordinar y brindar los servicios de salud a la población sin acceso a otros seguros médicos. A continuación, se describe la organización básica del SIS:

- 1. Organismo Rector:** El Ministerio de Salud (MINSA) es el ente rector del sistema de salud en Perú y juega un papel fundamental en la supervisión y

coordinación del SIS. El MINSA establece las políticas, normativas y directrices para el funcionamiento del sistema.

2. **Unidades Ejecutoras:** Son las entidades responsables de la ejecución y gestión de los servicios de salud a nivel operativo. Estas pueden ser hospitales, centros de salud o establecimientos de atención primaria. Las Unidades Ejecutoras proporcionan la atención médica directa a los beneficiarios del SIS.
3. **Seguro Integral de Salud (SIS):** El SIS es una agencia independiente que administra el seguro de salud para los pobres y extremadamente pobres que no tienen otro seguro. Responsable del registro de beneficiarios, la autorización de servicios, el pago a los proveedores de atención médica y la gestión de recursos de atención médica.
4. **Red de Prestadores de Servicios de Salud:** Se incluyen aquí hospitales, clínicas, centros de salud y profesionales médicos autorizados para prestar servicios a los beneficiarios del sistema social de salud. Los proveedores de servicios deben adherirse a los estándares de calidad y protocolos descritos en el sistema.
5. **Usuarios o Beneficiarios:** Son las personas inscritas en el SIS que tienen derecho a acceder a los servicios de salud gratuitos o a bajo costo proporcionados por la red de prestadores.

La organización del SIS se enfoca en asegurar que los recursos, servicios y atención médica estén disponibles y accesibles para la población más vulnerable. Se establece una coordinación entre las diferentes entidades involucradas para garantizar la efectividad y eficiencia en la prestación de servicios de salud, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y reducir las brechas en el acceso a la atención médica ([Seguro Integral de Salud, 2023](#)).

Dirección

La dirección del Sistema Integral de Salud (SIS) en Perú se enfoca en liderar, gestionar y coordinar todas las actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud a la población más vulnerable. Aquí se describen aspectos relevantes relacionados con la dirección del SIS:

1. **Liderazgo estratégico:** La dirección del SIS implica establecer una visión clara y objetivos estratégicos para el sistema de salud. Esto incluye definir metas a corto y largo plazo, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para el crecimiento y la eficiencia del sistema.

2. **Gestión operativa:** La División de Sistemas de Información de Salud es responsable de la gestión diaria del sistema, incluyendo la asignación de recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para los componentes de implementación y el correcto funcionamiento de la red de prestadores de servicios de salud.
3. **Coordinación interinstitucional:** Implica trabajar en conjunto con otras entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y actores del sistema de salud para optimizar la atención médica. La coordinación efectiva garantiza una prestación de servicios integral y sin duplicación de esfuerzos.
4. **Desarrollo de políticas y normativas:** La dirección del SIS se encarga de establecer políticas y normativas que regulen y guíen las actividades del sistema. Esto incluye la definición de protocolos de atención, criterios de calidad, mecanismos de control y evaluación de los servicios de salud.
5. **Supervisión y evaluación:** La gestión del SIS supervisa continuamente el rendimiento del sistema para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y rendimiento. La evaluación regular nos ayuda a identificar áreas que necesitan mejoras y ajustar políticas y procedimientos según sea necesario.
6. **Promoción y comunicación:** La dirección del SIS se encarga de promover y comunicar los servicios disponibles para los beneficiarios del sistema. Esto incluye campañas de concientización, educación sanitaria y difusión de información relevante sobre los derechos y responsabilidades de los usuarios del SIS.

La dirección del Sistema Integral de Salud en Perú tiene la responsabilidad de liderar y gestionar eficazmente todas las actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud a la población más vulnerable, garantizando un enfoque estratégico, coordinado y orientado a la mejora continua del sistema de salud ([Seguro Integral de Salud, 2023](#)).

Control

El control en el Sistema Integral de Salud (SIS) en Perú es una función clave que se encarga de supervisar, evaluar y garantizar la efectividad, eficiencia y calidad de los servicios de salud ofrecidos a la población beneficiaria. Aquí se detallan aspectos importantes relacionados con el control en el SIS:

1. **Supervisión de la prestación de servicios:** Esto incluye el monitoreo continuo de los hospitales de ginecología y de los proveedores de servicios médicos para

garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad, los protocolos médicos establecidos y las regulaciones del sistema de información del paciente.

2. **Auditorías y fiscalización:** Se realizarán auditorías periódicas para garantizar que los recursos financieros y técnicos del SIS se utilicen adecuadamente. Esto ayuda a detectar irregularidades, fraudes, abusos o gestión negativa de fondos y recursos.
3. **Evaluación de la calidad:** La calidad de los servicios médicos prestados se evalúa periódicamente. Estas evaluaciones pueden incluir la satisfacción del paciente, indicadores de salud, tiempos de espera y accesibilidad a medicamentos y tratamientos.
4. **Seguimiento de indicadores de desempeño:** Para evaluar el impacto del sistema de información de salud, se monitorearán indicadores clave de desempeño como la cobertura de salud, la eficiencia en la gestión de recursos, la equidad en el acceso a los servicios y la mejora de los resultados de salud para la población atendida.
5. **Control de gestión y procesos:** Se establecen mecanismos de control interno para garantizar que los procesos administrativos y operativos se realicen de manera eficiente y transparente, minimizando errores y asegurando la correcta aplicación de políticas y procedimientos.
6. **Sanciones y correcciones:** En caso de detectarse irregularidades o incumplimientos, se aplican sanciones adecuadas y se implementan correcciones para mejorar el funcionamiento del sistema. Esto puede incluir desde capacitación adicional hasta acciones disciplinarias o legales según la gravedad de la situación.

El objetivo del seguimiento de los sistemas de información sanitaria es garantizar el uso adecuado de los recursos, el mantenimiento de una atención de buena calidad y el logro de los objetivos establecidos. Esto también ayudará a crear una atmósfera de confianza en la transparencia y eficiencia del sistema de salud entre los destinatarios del servicio y la comunidad en general ([Seguro Integral de Salud, 2023](#)).

1.2.4 Bienestar

La felicidad es una sensación de satisfacción y equilibrio en muchos aspectos de la vida, incluida la salud física y mental, las relaciones sociales, la situación profesional y financiera y la realización personal. El bienestar es un

concepto multidimensional que abarca varios aspectos importantes de la vida humana, incluida la salud física. La salud mental es esencial para la salud física. Esto incluye el equilibrio mental y la regulación emocional, ayudando a lidiar con el estrés, la ansiedad y la depresión. Las relaciones saludables y el apoyo social son la base de la felicidad. Las buenas relaciones con amigos y familiares contribuyen a una mayor satisfacción y felicidad en la vida. El desarrollo personal y el fomento de habilidades y talentos son aspectos importantes del bienestar. La autorrealización y la búsqueda de metas personales son componentes clave. Tener estabilidad económica y un empleo satisfactorio es importante para el bienestar material. El acceso a recursos económicos y la seguridad financiera contribuyen al bienestar (Canales, 2021).

1.2.5 Bienestar del asegurado

Al respecto de Mezones et al. (2019), esto sugiere que la felicidad debe entenderse como la cualidad de utilizar los recursos existentes para lograr satisfacción, en lugar de simplemente tener recursos.

Según Chasco y Hernández (2004), el bienestar social se percibe como una combinación de satisfacciones materiales y no materiales. El objetivo es crear condiciones materiales individuales y colectivas que no puedan reducirse al nivel de ingresos. Esto también se aplica a otros aspectos importantes como la igualdad de acceso a los servicios de salud, la calidad del tratamiento, la seguridad, la vivienda, la educación, la infraestructura y el medio ambiente. El proyecto tiene como objetivo satisfacer necesidades comunes y prestar servicios eficientes y de calidad en áreas como la salud, la educación y la vivienda. Acorde con la definición, considero el bienestar es la plena tranquilidad por medio de la satisfacción de necesidades, acorde con los recursos con los que cuenta, para nuestro caso, la satisfacción de los asegurados al SIS.

Heredia (2019), encontró que cada asegurado percibe la existencia de alguna debilidad respectivamente a cada prestación recibida y cobertura da por el Seguro Integral de Salud que involucran en el bienestar, relacionado con los servicios de salud, carece de aseguramiento con las atenciones gratuitas, las entregas completas y gratuitas de cada medicamento requerido; además, dar la garantía para los accesos sean de manera oportuna así como de calidad en cada prestación de salud, demandando tratos equitativos y que cada atención este cubierta de manera completa e integral. La población identificó que el SIS no cuida el bienestar de los

asegurados, esto a causa de factores como la mala cobertura de salud, entregas de medicamentos, citas gratuitas, la calidad de servicio, etc.

1.2.6. Importancia del bienestar del asegurado

El bienestar del asegurado en el Seguro Integral de Salud (SIS) de Perú es de suma importancia por varias razones específicas para el contexto peruano: Un sistema de cobertura universal de salud (SIS) garantiza el acceso a los servicios de salud a quienes no cuentan con otro seguro de salud. La estabilidad de quienes tienen seguro se refleja en su capacidad de obtener servicios de atención médica cuando los necesitan. Perú tiene enormes brechas en accesibilidad a la salud. Los sistemas de seguro social de salud desempeñan un papel importante en la reducción de estas desigualdades al proporcionar seguro de salud a las personas que no tienen acceso a la atención sanitaria debido a barreras económicas y geográficas. El SIS brinda protección a los asegurados contra grandes gastos médicos que pueden llevar a la ruina financiera. Esto es especialmente importante en un país donde una enfermedad o lesión grave puede tener un impacto importante en la situación financiera de una familia. Las medidas de seguridad para los asegurados incluyen la participación en actividades preventivas como vacunaciones y controles de salud. La promoción de la salud y la prevención de enfermedades son elementos fundamentales para mejorar la salud de la población peruana. El SIS también se enfoca en mejorar la atención materno-infantil. Un asegurado con bienestar tiene más probabilidades de recibir atención prenatal, durante el parto y en el cuidado de los niños, lo que contribuye a reducir las tasas de mortalidad infantil y materna ([Seguro Integral de Salud, 2023](#)).

Dimensiones del bienestar del asegurado

Satisfacción con el servicio

[Heredia y Pinchi \(2018\)](#), nos mencionan que la satisfacción del asegurado se refiere al nivel de contento y cumplimiento experimentado por la persona en relación con los servicios proporcionados por un seguro de salud. Este concepto abarca diversos aspectos y puede estar influenciado por diferentes factores. Implica proporcionar no solo servicios médicos de calidad, sino también asegurar la accesibilidad, la atención personalizada y la prontitud en la respuesta a sus necesidades. Un seguro de salud centrado en el bienestar se esfuerza por empoderar al asegurado, fomentando la prevención y la gestión proactiva de la salud. Algunos de los elementos que suelen contribuir a la satisfacción del asegurado incluyen:

- 1. Atención oportuna:** Se refiere a la capacidad del seguro para responder y atender las necesidades y consultas de los asegurados de manera rápida y eficiente, ya sea para sacar citas, consultas o entrega de medicinas. La atención oportuna es esencial para garantizar la satisfacción del asegurado, ya que ayuda a resolver problemas, responder preguntas y procesar solicitudes de manera expedita, mejorando la experiencia general del usuario
- 2. Empatía hacia los asegurados:** La empatía implica comprender y compartir los sentimientos y experiencias de los asegurados. Se refiere a la capacidad del seguro de salud y de su personal para comprender las preocupaciones y necesidades de los asegurados. La empatía contribuye a construir una relación más fuerte entre el seguro de salud y el asegurado, generando confianza y demostrando que se preocupan por el bienestar de sus clientes.
- 3. Ambiente de espera:** Es el entorno físico y virtual en el que los asegurados esperan para recibir atención, ya sea en una oficina, en línea o por teléfono. Un ambiente de espera cómodo y bien organizado puede mejorar la experiencia del asegurado, reducir la ansiedad y contribuir a una percepción positiva del seguro de salud.
- 4. Atención médica:** Se trata de asistencia sanitaria y beneficios sanitarios para personas con seguro. Dependiendo del tipo de seguro, se pueden cubrir exámenes médicos, pruebas, tratamientos, estancias hospitalarias, etc. La atención médica de calidad es fundamental para la satisfacción del asegurado. Para satisfacer las expectativas y promover la salud y el bienestar, es importante que los servicios de salud sean accesibles, efectivos y satisfagan las necesidades de las personas aseguradas.

Satisfacción con la prestación de salud

Según Solís (2017), la satisfacción con la salud muestra qué tan satisfechos están los asegurados con los servicios médicos y la cobertura de seguro brindada por la compañía de seguros. Este concepto incluye una evaluación de todos los aspectos del sistema de atención de salud, incluidos los pagadores. Los factores más importantes que afectan la satisfacción con los beneficios del seguro de salud son:

- 1. Medicinas (prescripción):** Se refiere a la satisfacción del asegurado con la cobertura y acceso a medicamentos recetados. Incluye la disponibilidad de una variedad de medicamentos, la facilidad para obtenerlos y la comprensión de los costos asociados.

2. **Hospitalización:** Es la satisfacción del asegurado con respecto a la cobertura y la calidad de los servicios durante una hospitalización. Incluye la percepción de la atención recibida, la comodidad de las instalaciones y la claridad en los costos asociados a la hospitalización.
3. **Cirugía:** La evaluación de la satisfacción del asegurado en relación con la cobertura de los procedimientos quirúrgicos, esto abarca la calidad de la atención preoperatoria y postoperatoria, así como la accesibilidad y la claridad en los procedimientos y costos.
4. **Ambiente de atención médica:** La satisfacción del asegurado con el entorno y las condiciones en las instalaciones médicas. Incluye la comodidad, limpieza, amabilidad del personal y la eficiencia en la atención, contribuyendo a una experiencia positiva durante las consultas y tratamientos.
5. **Equipos nuevos y tecnología:** Es la satisfacción que sienten los asegurados por la disponibilidad y accesibilidad de tecnología y equipos médicos modernos. El uso de métodos de tratamiento modernos y tecnologías innovadoras puede influir en la perspectiva positiva de quienes contratan el seguro.
6. **Seguridad en la atención:** La satisfacción del asegurado con la seguridad de los procedimientos y tratamientos recibidos. Incluye la confianza en la precisión de diagnósticos, la seguridad en la administración de medicamentos y la gestión de información médica confidencial.

Mejoría en la salud

Tobón (2005), nos menciona que es el progreso positivo en el estado de salud de un individuo asegurado como resultado de la atención médica y las intervenciones proporcionadas por su seguro de salud. Este concepto implica un cambio favorable en la salud y el bienestar del asegurado, ya sea en términos de la resolución de una condición médica, la gestión exitosa de una enfermedad crónica, o el logro de un estado de salud general mejorado.

1. **Salud física:** Esto se aplica no sólo al abordaje del estado general y el funcionamiento del cuerpo, sino también a la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y lesiones corporales. La satisfacción de las personas aseguradas con su salud física incluye sus percepciones de la disponibilidad y accesibilidad de los servicios de salud, la calidad del tratamiento para los problemas de salud física y la capacidad de su seguro para satisfacer sus necesidades generales de atención de salud.

2. **Salud mental:** Esto se relaciona con la salud emocional y mental de la persona asegurada. Esto incluye el tratamiento de enfermedades mentales, el acceso a servicios de salud mental, la promoción de estrategias de prevención y el apoyo emocional. La satisfacción de los asegurados con su salud mental depende de la disponibilidad y eficacia de los servicios de salud mental y de la percepción de que el seguro satisface las necesidades emocionales y psicológicas de los asegurados.

1.3. Definiciones de términos básicos

- a) **Actualización del padrón:** Se refiere al proceso de revisar, corregir y mantener al día un registro o lista de individuos, entidades o elementos dentro de una base de datos o sistema de registro (Unicef, 2021).
- b) **Ambiente de atención:** Se describe al ambiente físico y psicológico en el que se prestan los servicios de salud. Este aspecto incluye la infraestructura de la institución médica, la distribución del mobiliario y equipo, la limpieza, comodidad y seguridad de las instalaciones, y la actitud humana, amable y respetuosa del personal médico hacia los pacientes (Canales, 2021).
- c) **Ambiente de espera:** Se refiere al entorno en el cual los pacientes aguardan su turno para recibir atención médica. Este ambiente puede incluir áreas de espera en hospitales, clínicas o centros de salud, y su calidad se relaciona con la comodidad, el tiempo de espera, la información proporcionada a los pacientes y las condiciones generales durante ese tiempo de espera (Albiol, 2018).
- d) **Atención oportuna:** Se refiere a la prestación de servicios de atención médica o servicios relacionados en el momento adecuado, es decir, cuando son necesarios y sin demoras innecesarias (Canales, 2021).
- e) **Calidad en los exámenes y medicamentos:** Hace referencia a la garantía de precisión, fiabilidad y seguridad en los exámenes diagnósticos y tratamientos farmacológicos ofrecidos a los pacientes. Implica la correcta realización de pruebas médicas, la adecuada interpretación de resultados y la administración de medicamentos seguros y efectivos (Canales, 2021).
- f) **Capacidad de atención:** Se refiere a un proceso de formación y desarrollo de habilidades destinado a mejorar la capacidad de los individuos o profesionales para brindar un servicio de atención de alta calidad a los clientes, pacientes, usuarios u otros beneficiarios (OMS, 2021)

- g) **Capacidad de resolver problemas:** Es una habilidad cognitiva y práctica que permite a las personas identificar, analizar y encontrar soluciones efectivas a situaciones o desafíos complejos ([Wattles, 2019](#)).
- h) **Capacidad del personal de SIS:** Se refiere a la competencia, habilidades y conocimientos del personal de salud que trabaja en el Sistema Integral de Salud. Esto incluye médicos, enfermeras, administrativos y demás profesionales, y su capacidad para brindar atención médica de calidad y trato adecuado a los pacientes ([Albiol, 2018](#)).
- i) **Cobertura planificada:** Un plan operativo es un documento que especifica las acciones detalladas y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de una organización o un proyecto en un período de tiempo determinado ([Canales, 2021](#)).
- j) **Control de asistencia del asegurado:** Es el proceso de registro y seguimiento de la asistencia de los asegurados a citas médicas, consultas, tratamientos o procedimientos dentro del sistema de salud. Permite llevar un registro de la asistencia de los usuarios para asegurar un seguimiento continuo de su atención médica ([Canales, 2021](#)).
- k) **Empatía hacia los asegurados:** La empatía hacia los asegurados es una cualidad esencial en el sector de seguros y atención al cliente. Se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, preocupaciones y experiencias de las personas que son beneficiarios o clientes de una compañía de seguros ([Albiol, 2018](#)).
- l) **Equipos nuevos y tecnología:** Se refiere a la incorporación y utilización de equipos médicos modernos y tecnología actualizada en los establecimientos de salud del SIS. Esto incluye la adquisición de dispositivos médicos de última generación para mejorar la calidad de la atención y los diagnósticos médicos ([Albiol, 2018](#)).
- m) **Monitoreo de las transferencias:** Consiste en el seguimiento y control de las transferencias de fondos, recursos humanos o materiales entre diferentes entidades o unidades ejecutoras del SIS. Se realiza para asegurar que dichas transferencias se realicen de manera adecuada y conforme a los procedimientos establecidos ([Canales, 2021](#)).
- n) **Planes operativos:** Un plan operativo es un documento que especifica las acciones detalladas y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de una organización o un proyecto en un período de tiempo determinado ([Unicef, 2021](#)).

- o) **Proceso de atención definido:** Se refiere a un conjunto sistemático y secuencial de pasos que los profesionales de la salud siguen al proporcionar atención médica o atención de enfermería a un paciente (Canales, 2021).
- p) **Reportes de los seguimientos:** Son informes detallados que documentan los resultados, avances, observaciones y cualquier información relevante derivada de los seguimientos realizados en el sistema de salud. Estos reportes son fundamentales para evaluar el desempeño, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas (Pacheco, 2019).
- q) **Seguimiento a los usuarios:** Es el proceso de seguimiento continuo a los usuarios del SIS para garantizar que reciban la atención médica necesaria, se cumplan sus tratamientos y se aborden adecuadamente sus necesidades de salud a lo largo del tiempo. Implica un monitoreo activo y personalizado de cada usuario para asegurar su bienestar y seguimiento médico (Pacheco, 2019).
- r) **Seguridad en la atención:** Se refiere a un conjunto de prácticas, políticas y procedimientos diseñados para minimizar los riesgos y garantizar la seguridad de los pacientes en entornos de atención médica y de salud (Palacio, 2019).
- s) **Sistema de focalización:** Se refiere a un conjunto de procesos, criterios y herramientas utilizados para identificar y seleccionar de manera específica a un grupo objetivo o población destinataria de políticas públicas, programas de asistencia, beneficios o recursos (Pacheco, 2019).
- t) **Sistema de transferencia:** Se refiere a un conjunto de políticas, procesos y procedimientos mediante los cuales se realizan transferencias financieras, beneficios o recursos de una entidad (generalmente el gobierno) a individuos, familias, organizaciones u otras entidades con el propósito de proporcionar apoyo económico, asistencia social, incentivos o subsidios (Pacheco, 2019).

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis general

Hg: Existe relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho: No existe relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco

2.2. Hipótesis específicas

He1: La **planificación** tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho1: La **planificación** no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

He2: La **organización** tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho2: La **organización** no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

He3: La **dirección** tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho3: La **dirección** no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

He4: El **control** tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho4: El **control** no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

2.3. Matriz de consistencia

Tabla 1

Matriz de consistencia de Factores determinantes de la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) para el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco</p>	<p>Hipótesis general: Hg: Existe relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco. Ho: No existe relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco</p>	<p>Variable asociada Gestión del Seguro Integral de Salud (SIS)</p>	<p>Nivel: Descriptivo – correlacional Diseño: No experimental – corte transversal. Población: - 150 asegurados en el SIS del Centro de salud de Naranjillo.</p>
<p>Interrogantes específicas:</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la planificación con el bienestar de los asegurados del SIS en el ámbito del Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la organización con el bienestar de los asegurados del SIS en el ámbito de Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la dirección con el bienestar de los asegurados del SIS en el ámbito del Centro de Salud Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona el control con el bienestar de los asegurados del SIS en el ámbito de Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar la relación de la planificación y el bienestar de los asegurados del SIS en el ámbito del Centro de Salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.</p> <p>b) Identificar la relación de la organización y el bienestar de los asegurados del SIS en el ámbito del Centro de Salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.</p> <p>c) Identificar la relación de la dirección y el bienestar de los asegurados del SIS en el ámbito del Centro de Salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.</p> <p>d) Identificar la relación del control y el bienestar de los asegurados del SIS en el ámbito del Centro de Salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) He1: La planificación tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.</p> <p>b) Ho1: La planificación no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.</p> <p>c) He2: La organización tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.</p> <p>d) Ho2: La organización no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.</p>	<p>Variable supervisión Bienestar de los asegurados al SIS</p>	<p>Muestra: Los 150 asegurados en el SIS del Centro de salud de Naranjillo.</p> <p>Técnica para recogida de datos: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica para análisis de datos: Regresión categórica (CATREG)</p>

-
- e) **He3:** La dirección tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.
 - f) **Ho3:** La dirección no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.
 - g) **He4:** El control tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.
 - h) **Ho4:** El control no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.
-

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable de los Factores determinantes de la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) para el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítems
Gestión del Seguro Integral de Salud.	<p>Conceptual: Es un sistema de organización, gestión y prestación de servicios de salud, orientado a proteger la salud de los peruanos sin seguro de salud, con especial atención a las personas en riesgo de pobreza y en situación de pobreza extrema (Moy, 2021).</p> <p>Operacional: Niveles de eficiencia y eficacia que ha logrado hasta ahora la Gestión del SIS en Leoncio Prado, considerando planeamiento, organización, dirección y control de actividades ejecutadas por los funcionarios y servidores públicos que laboran en él y por los usuarios del SIS</p>	Planificación	- Planes operativos	CUESTIONARIO	1
			- Cobertura planificada		2
			- Sistema de focalización		3
			- Sistema de transferencia		4
		Organización	- Capacidad del personal de SIS		5
			- Capacidad de atención		6
		Dirección	- Actualización del padrón		7
			- Proceso de atención definido		8
		Control	- Seguimiento a los usuarios		9
			- Control de asistencia del asegurado		10
Bienestar de los asegurados al SIS.	<p>Conceptual: La salud puede entenderse como la cualidad de obtener satisfacción al utilizar los recursos disponibles, en lugar de simplemente tenerlos (Mezones et al., 2019)</p> <p>Operacional: Sensación de bienestar, tranquilidad y de estar sano por medio de la satisfacción de necesidades, acorde con los recursos con los que cuenta el asegurado del SIS en el Centro Poblado Naranjillo, expresadas por los usuarios del SIS.</p>	Satisfacción con el servicio	- Atención oportuna	CUESTIONARIO	11 y 12
			- Empatía hacia los asegurados		13 y 14
			- Ambiente de espera		15 y 16
			- Atención médica		17 y 18
		Satisfacción con la prestación de salud	- Medicinas (prescripción)		19 y 20
			- Hospitalización		21 y 22
			- Cirugía		23 y 24
			- Ambiente de atención médica		25 y 26
		Mejoría en la salud	- Equipos nuevos y tecnología		27
			- Seguridad en la atención		28
			- Salud física		29
			- Salud mental		30
					31
		32			
		33			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente proyecto correspondió al tipo aplicada, este tipo se enfocó en abordar problemas prácticos específicos mientras se profundiza en la comprensión teórica fundamental. De nivel descriptivo – correlacional, porque identificó características, propiedades, procesos del individuo que conforman el objeto de estudio, busca conocer la relación entre dos variables de estudio (Hernández et al, 2014).

3.2. Diseño de la investigación

La investigación tuvo el diseño no experimental de corte transversal. No es experimental porque la variable se mide una sola vez y el análisis se hace en un momento específico utilizando esta información, por lo que el investigador no está manipulando la variable y la sección transversal (Hernández et al., 2014).

Donde:

M= Muestra.

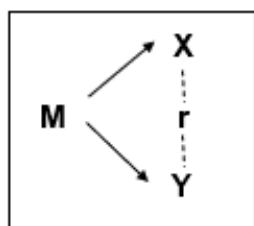
X= Variable asociada.

Y= Variable supervisión.

r = Relación entre las variables.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



3.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 150 asegurados en el Sistema Integral de Salud (SIS) en el Centro de Salud de naranjillo, Distrito de Luyando en la provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Considerando el tamaño de la población se consideró necesario trabajar con todos sus elementos, cuya estratificación se indica en la Tabla 3.

Tabla 3*Población de asegurados al Seguro Integral de Salud en Naranjillo, Huánuco*

Tipo de seguro	Asegurados
Gratuito	30
Universal (SIS para todos)	30
Empresarial (Emprendedor)	30
Microempresas	30
Independiente	30
Total	150

Nota: Registros del SIS Naranjillo, Huánuco, Datos recopilados en julio 2024.

La investigación se realizó con una muestra representativa de 150 afiliados al SIS del Centro de Salud de Naranjillo, distribuidos equitativamente en cinco tipos de seguro, lo que permitió un análisis equilibrado y completo de su gestión. Esta diversidad, al incluir distintas condiciones socioeconómicas y laborales del centro de salud, fortaleció la validez del estudio y garantizó que los resultados reflejen fielmente la realidad y los desafíos de los asegurados en el acceso y la calidad del servicio de salud.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

El acopio de datos se realizó mediante una encuesta personal aplicada a los usuarios del SIS (N= 150), interceptados en los pasillos interiores del Centro de Salud Naranjillo.

La encuesta es una técnica generalizada para la recogida de datos a poblaciones y/o muestras de individuos que proporcionan información basada en conjuntos de problemas, objetivos, coherentes y claramente expresados (Abascal y Esteban, 2005) en un cuestionario.

Se emplearon dos cuestionarios estructurados como instrumentos principales de recolección de datos, donde el primero, orientado a evaluar el nivel de gestión del SIS, y el segundo, destinado a determinar el nivel de bienestar de los asegurados. Asimismo, el cuestionario sobre gestión del SIS constó de 14 ítems, mientras que el de bienestar incluyó 19 ítems, ambos diseñados con una escala tipo Likert de cinco niveles, donde 1 representa “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Estos instrumentos permitieron obtener información precisa, objetiva y comparable, reflejando la percepción real de los participantes respecto a la eficiencia de la gestión institucional y su influencia en el bienestar de los asegurados, garantizando así la validez y confiabilidad de los datos para el análisis posterior (Anexos 1 y 2).

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

- **Análisis de fiabilidad**

Para verificar la fiabilidad del instrumento, se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach en la prueba piloto, con el fin de evaluar su consistencia interna. El resultado

obtenido fue un valor de 0.835, lo que indica que el instrumento es adecuado para ser aplicado a toda la muestra.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Gestión del Seguro Integral de Salud	0.856	14
Bienestar de los asegurados al SIS	0.813	19
Encuesta general	0.835	33

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS con prueba piloto.

De acuerdo con el análisis de confiabilidad realizado, el instrumento aplicado mostró niveles óptimos de consistencia interna. Para la variable Gestión del Seguro Integral de Salud, conformada por 14 ítems, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.856, mientras que para la variable Bienestar de los asegurados al SIS, compuesta por 19 ítems, el valor fue de 0.813. En conjunto, ambas variables alcanzaron un promedio general de 0.835, lo que indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta y aceptable. Estos resultados confirman que los cuestionarios fueron adecuados y coherentes para la recolección de datos, garantizando la validez y precisión de la información obtenida para el desarrollo de la investigación.

- **Análisis de validez de los instrumentos**

Por otra parte, fue necesario determinar la validez de los instrumentos para lo cual se recurrió a tres expertos.

Tabla 5

Validación del instrumento de medición de variables

Ítem	Criterio	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1	Los ítems están redactados de forma clara.	85%	90%	90%
2	Los ítems permiten evaluar conductas.	85%	90%	90%
3	Los ítems presentan consistencias con el marco teórico.	85%	90%	90%
4	Existe coherencia en la composición Ítems-indicadores-dimensiones, variables.	85%	90%	90%
5	La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador.	85%	90%	90%

6	El instrumento es útil para el método propuesto.	85%	90%	90%
7	La organización de ítems tiene una secuencia lógica.	85%	90%	90%
	PROMEDIO PARCIAL	85%	90%	90%
	PROMEDIO TOTAL		88%	

Fuente: Matriz de valoración de los instrumentos.

- **Análisis de datos**

Se emplearon técnicas de estadística descriptiva e inferencial con el apoyo de los programas Microsoft Excel y SPSS, garantizando un tratamiento riguroso y sistemático de los datos. En la fase descriptiva, se realizaron distribuciones de frecuencias, medidas de tendencia central y representaciones gráficas, lo que permitió caracterizar los niveles de cada variable y visualizar su comportamiento general.

En el análisis inferencial, se procedió a contrastar las hipótesis planteadas mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, porque los datos evidencian una distribución normal, es un estadístico no paramétrico que mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables. Este coeficiente oscila entre -1 y +1, donde los valores cercanos a +1 indican una relación directa fuerte, y los cercanos a -1 reflejan una relación inversa significativa. Este procedimiento permitió determinar con precisión la asociación existente entre la gestión del SIS y el bienestar de los asegurados, aportando solidez a los resultados del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de la muestra

Los datos obtenidos en la encuesta reflejan un perfil definido de los participantes. Donde predomina el género masculino con un 86%, lo que evidencia una representación de hombres en la muestra. En cuanto a la edad, el 43.3% se encuentra en el rango de 26 a 35 años, consolidando una población mayoritaria de adultos jóvenes en etapa laboral activa. Respecto al grado de instrucción, el 46.7% posee o está en proceso de obtener estudios superiores, lo que denota un nivel formativo favorable. Finalmente, en relación con la procedencia, destaca que el 62% proviene de zonas rurales, lo cual aporta una perspectiva sobre las condiciones y percepciones de este grupo en contextos menos urbanizados. En conjunto, los encuestados presentan un perfil predominantemente masculino, joven, con formación superior y de origen rural, características que resultan significativas para la interpretación de los resultados del estudio.

Tabla 6

Características de la muestra

Variable	Indicador	F	%
Género	Masculino	86	57.3
	Femenino	64	42.7
Edad	18 a 25 años	49	32.7
	26 a 35 años	65	43.3
	36 años a más	36	24.0
Grado de instrucción	Primaria	27	18.0
	Secundaria	53	35.3
	Superior	70	46.7
Procedencia	Urbano	57	38.0
	Rural	93	62.0

Nota. Encuestados 2024

4.2 Análisis de las variables de estudio

El análisis de los resultados obtenidos en la encuesta sobre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) revela que en una amplia mayoría del 75.3% de los encuestados, percibe esta gestión en un nivel medio. Este hallazgo sugiere que, si bien el servicio cumple parcialmente con las expectativas de los asegurados, aún existen oportunidades significativas

de mejora en aspectos clave como la eficiencia, accesibilidad y calidad del servicio. Además, este porcentaje refleja la necesidad de optimizar la administración del SIS para elevar la percepción y satisfacción de los beneficiarios, lo que podría traducirse en una mejor atención en salud y un impacto positivo en la calidad de vida de los usuarios.

Asimismo, sobre el bienestar de los asegurados del Seguro Integral de Salud (SIS) evidencia que el 90% de los encuestados, lo consideran en un nivel medio. Este hallazgo resalta la importancia de fortalecer y optimizar los servicios del SIS, ya que una percepción moderada sugiere que, si bien el sistema cumple con ciertos estándares básicos, aún existen deficiencias que impiden alcanzar un impacto plenamente positivo en la calidad de vida de los asegurados. Asimismo, el alto porcentaje refleja una demanda latente de mejoras en la atención, cobertura y eficiencia del SIS, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias que garanticen un acceso equitativo y oportuno a servicios de salud de calidad.

Tabla 7

Niveles de las variables de estudio

Variables	Rango	Bajo	Rango	Medio	Rango	Alto
Gestión del Seguro Integral de Salud	14-23	0.7%	24-47	75.3%	48-70	24%
Bienestar de los asegurados al SIS	19-32	0%	33-65	90%	66-95	10%

Nota. Encuestados 2024

4.3 Análisis de las dimensiones de la Gestión del Seguro Integral de Salud

En el análisis de la variable Gestión del Seguro Integral de Salud (SIS), se evidencia que la dimensión planificación, un 72% de los encuestados percibe su nivel como medio. Este resultado refleja que los procedimientos implementados por el SIS en el centro de salud de Naranjillo para la focalización e inscripción de nuevos asegurados no son del todo accesibles ni ágiles, lo que puede representar un obstáculo para quienes buscan afiliarse al sistema.

En la dimensión organización, el 75.3% de los participantes califican su nivel como medio, lo que revela que, aunque el personal del SIS logra brindar soluciones ante los inconvenientes durante la atención, aún persisten deficiencias en la agilidad y eficiencia de las respuestas a los usuarios. Este resultado enfatiza la urgencia de optimizar los protocolos de atención y resolución de problemas, con el fin de garantizar una experiencia de servicio rápida, efectiva y sin demoras innecesarias.

En cuanto a la dimensión dirección, un 56.7% de los encuestados la valoran en un nivel medio, lo que evidencia que el seguimiento y acompañamiento brindado a los asegurados del SIS en el Centro de Salud de Naranjillo aún no alcanza niveles de excelencia. Este hallazgo subraya la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión, orientación y retroalimentación, promoviendo una atención más personalizada y proactiva.

Por último, en la dimensión control, un 68% de los participantes también la ubican en un nivel medio, lo que sugiere que, si bien existen instrumentos como el formato de control de asistencia, su aplicación práctica aún presenta limitaciones. Este resultado destaca la importancia de mejorar los sistemas de monitoreo y registro, garantizando un control más preciso, confiable y orientado a la mejora continua del servicio.

Tabla 8

Niveles de las dimensiones de la gestión del seguro integral

Dimensiones	Rango	Bajo	Rango	Medio	Rango	Alto
Planificación	5-8	4.7%	9-17	72%	18-25	23.3%
Organización	5-8	0.7%	9-17	75.3%	18-25	24%
Dirección	2-3	11.3%	4-7	56.7%	8-10	32%
Control	2-3	4.7%	4-7	68%	8-10	27.3%

Nota. Encuestados 2024

4.4 Análisis de los indicadores según preguntas formuladas de la Gestión del Seguro Integral de Salud

En el ámbito de la planificación, los resultados reflejan percepciones mixtas entre los encuestados. Un 44.7% reconoce que el SIS planifica adecuadamente sus actividades, garantizando una atención oportuna a los asegurados, lo que evidencia una valoración positiva hacia su gestión organizativa. No obstante, solo el 33.3% considera que toda la población que requiere atención está inscrita en el SIS, lo que revela deficiencias en la cobertura y alcance del servicio. Asimismo, un 36.7% mantiene una postura neutral respecto a si el SIS atiende exclusivamente a personas en situación de pobreza, lo que sugiere desconocimiento o ambigüedad en los criterios de focalización. En relación con los procedimientos de inscripción, el 29.3% manifiesta una posición indefinida, lo que podría reflejar insatisfacción o falta de información sobre el proceso. Finalmente, un 33.3% expresa neutralidad ante la afirmación de que el SIS brinda la asistencia social necesaria, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la comunicación institucional y la percepción de efectividad del servicio.

Tabla 9

Resultados del cuestionario de la Gestión del Seguro Integral de Salud en la dimensión de la Planificación

	Preguntas	Opciones de respuesta				
		TD	D	NS/NO	D	TA
D1	Planificación					
P1	¿Considera que el SIS del CP Naranjillo planifica al detalle todas sus actividades para que les atiendan de manera oportuna?	7.3%	20%	17.3%	44.7%	10.7%
P2	Teniendo en cuenta que el SIS es para todos, ¿Ud. cree que todos los miembros de su comunidad, que requieren atenciones de salud, están inscritos y atendidos en dicho SIS?	12.7%	27.3%	22%	33.3%	4.7%
P3	¿Usted cree que el SIS en el Centro de salud de Naranjillo está focalizado (o atiende) solo a personas en situación de pobreza, vulnerables o excluidas?	12%	24.7%	36.7%	23.3%	3.3%
P4	¿Los procedimientos que emplea el SIS en el centro de salud de Naranjillo para la focalización e inscripción de los futuros asegurados, fue fácil en el caso de usted?	18.7%	23.3%	29.3%	26%	2.7%
P5	¿Considera usted que la asistencia social (atenciones de salud) que le brinda el SIS en el Centro de salud de Naranjillo es un servicio muy necesario que le brinda el Estado a través del Ministerio de Salud?	10.7%	15.3%	33.3%	30.7%	10%

Nota. Encuestados 2024

En cuanto al aspecto organizacional, los resultados reflejan una percepción moderadamente positiva, aunque con áreas de mejora evidentes. Un 53.3% de los encuestados considera que el personal del SIS cuenta con la capacidad suficiente para atender adecuadamente a los asegurados, lo que destaca la competencia técnica y profesional del equipo. Sin embargo, el 32.7% manifiesta desacuerdo respecto a la rapidez para resolver inconvenientes, lo que pone en evidencia limitaciones en la eficiencia y capacidad de respuesta del servicio. En relación con la infraestructura y recursos disponibles, el 39.3% está de acuerdo en que el SIS dispone de instalaciones adecuadas para atender a todos los asegurados, aunque persisten brechas en cobertura. Por otro lado, el 31.3% considera que el padrón de asegurados se actualiza de manera constante, aunque no siempre con la periodicidad necesaria. Finalmente, un 34% de los encuestados reconoce que el SIS brinda información sobre los procedimientos de atención, lo que refleja avances en la comunicación institucional, pero aún requiere fortalecerse para garantizar un servicio más claro, ágil y eficiente.

Tabla 10

Resultados del cuestionario de la Gestión del Seguro Integral de Salud en la dimensión de la Organización

D2	Organización					
P6	¿Usted considera que el personal que le atiende en el SIS cuenta con suficiente capacidad para hacerlo?	2%	10%	24%	53.3%	10.7%
P7	¿Frente a cualquier inconveniente presentado durante la atención los empleados del SIS resuelven el problema con rapidez?	9.3%	32.7%	22.7%	26.7%	8.7%
P8	¿Usted cree que el SIS del Centro de salud de Naranjillo cuenta con la suficiente capacidad para atender a todos sus asegurados?	6.7%	22%	26.7%	39.3%	5.3%
P9	¿Usted cree que el padrón de los asegurados del Centro de salud de Naranjillo está en constante actualización?	9.3%	20.7%	31.3%	31.3%	7.3%
P10	¿En el puesto de salud de Naranjillo (SIS) presenta información sobre procedimientos de atención (Banner, afiche pizarra u otro) para que los asegurados puedan atenderse con facilidad?	8.7%	23.3%	28%	34%	6%

Nota. Encuestados 2024

En el aspecto de dirección, los resultados revelan percepciones divididas respecto al seguimiento de los asegurados. Un 39.3% de los encuestados está de acuerdo en que se realiza un adecuado monitoreo de los beneficiarios del SIS en el Centro de Salud de Naranjillo, lo que evidencia un esfuerzo institucional por garantizar la continuidad de la atención. No obstante, un 36.7% considera que el seguimiento aún no resulta plenamente satisfactorio, lo que pone de manifiesto deficiencias en la supervisión, control y retroalimentación de los casos. Esta situación resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de dirección y evaluación del SIS, promoviendo una gestión más proactiva, eficiente y centrada en las necesidades reales de los asegurados.

Tabla 11

Resultados del cuestionario de la Gestión del Seguro Integral de Salud en la dimensión de la Dirección

D3	Dirección					
P11	¿Usted considera que existe un buen seguimiento a los asegurados del SIS en el Centro de salud de Naranjillo?	10.7%	22.7%	24%	39.3%	3.3%
P12	¿Qué tan satisfactorio le parece el seguimiento que reciben los asegurados del SIS en el Centro de Salud de Naranjillo?	12%	21.3%	25.3%	36.7%	4.7%

Nota. Encuestados 2024

En el aspecto de dirección, los resultados revelan percepciones divididas respecto al seguimiento de los asegurados. Un 39.3% de los encuestados está de acuerdo en que se realiza

un adecuado monitoreo de los beneficiarios del SIS en el Centro de Salud de Naranjillo, lo que evidencia un esfuerzo institucional por garantizar la continuidad de la atención. No obstante, un 36.7% considera que el seguimiento aún no resulta plenamente satisfactorio, lo que pone de manifiesto deficiencias en la supervisión, control y retroalimentación de los casos. Esta situación resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de dirección y evaluación del SIS, promoviendo una gestión más proactiva, eficiente y centrada en las necesidades reales de los asegurados.

Tabla 12

Resultados del cuestionario de la Gestión del Seguro Integral de Salud en la dimensión de la Dirección

D4	Control					
P13	¿El puesto de salud (SIS) de Naranjillo cuenta con un formato de control de asistencia de los asegurados?	8.7%	9.3%	34.7%	42%	5.3%
P14	¿Cree usted que existe un formato establecido en el Puesto de Salud de Naranjillo para registrar la asistencia de los asegurados del SIS?	5.3%	25.3%	32%	34%	3.3%

Nota. Encuestados 2024

4.5 Análisis de las dimensiones del Bienestar de los asegurados al SIS

En el análisis de la variable del bienestar de los asegurados del SIS, se destaca que, dentro de la dimensión de la satisfacción con el servicio, donde un 60% de los encuestados la califica en un nivel medio. Este resultado sugiere que, si bien los asegurados reconocen la importancia de la empatía en la atención médica, su experiencia no ha sido completamente satisfactoria. Este hallazgo pone en evidencia la necesidad de fortalecer la calidad del servicio brindado, enfocándose en una mayor sensibilidad y compromiso por parte del personal de salud.

En relación con la dimensión de satisfacción con la prestación de salud, se destaca que un 88% de los encuestados lo califican en un nivel medio, lo que refleja una percepción general de que si bien el servicio cumple con ciertos estándares, aún existen oportunidades de mejora. Un aspecto relevante es que el Seguro Integral de Salud (SIS) del Centro de Salud de Naranjillo programa las cirugías en un periodo de tiempo oportuno, lo cual es fundamental para garantizar una atención eficiente y responder a las necesidades médicas de los asegurados.

Finalmente, en lo que respecta a la dimensión de mejoría en la salud, se resalta que un abrumador 96% de los encuestados la califica en un nivel medio. Este resultado refleja que, si bien el Seguro Integral de Salud (SIS) en el Centro de Salud de Naranjillo cumple con

la asignación de citas médicas en un tiempo razonable, aún existen áreas de oportunidad para optimizar la atención y mejorar la percepción de los asegurados sobre la eficacia del servicio. La rapidez en la programación de consultas médicas es un factor determinante en la recuperación y bienestar de los pacientes.

Tabla 13

Niveles de las dimensiones del Bienestar de los asegurados del SIS

Dimensiones	Rango	Bajo	Rango	Medio	Rango	Alto
Satisfacción con el servicio	8-13	3.3%	14-27	60%	28-40	36.7%
Satisfacción con la prestación de salud	8-13	2.7%	14-27	88%	28-40	9.3%
Mejoría en la salud	3-5	0.7%	6-11	96%	12-15	3.3%

Nota. Encuestados 2024

4.6 Análisis de los indicadores según preguntas formuladas del Bienestar de los asegurados al SIS

En cuanto a la satisfacción con el servicio los resultados reflejan que el 47.3% de los encuestados está de acuerdo en que la atención en el SIS del Centro de Salud de Naranjillo es oportuna, lo que muestra una percepción mayormente positiva. Sin embargo, en cuanto a capacitaciones sobre la importancia de la atención oportuna, el 47.3% de los encuestados se mantiene neutral (NS/NO), lo que indica que estas capacitaciones pueden ser limitadas. Sobre si se tiene conocimiento sobre el valor de la empatía el 45.3% está de acuerdo con ello. Respecto a la empatía del personal de salud, el 42% tiene una postura neutral (NS/NO), lo que muestra que la atención no siempre es percibida como empática. En ese mismo contexto el 43.3% mantiene una postura neutral (NS/NO) si el SIS cuenta con un ambiente para que esperen. En cuanto a la infraestructura del área de espera, el 49.3% de los encuestados está de acuerdo en que es adecuada, lo que muestra que el ambiente físico es aceptable. Asimismo, el 36.7% considera que recibió una atención médica oportuna y eficaz, un 38% señala haber experimentado demoras en la obtención de servicios médicos, lo que evidencia que la rapidez en la atención aún es un área de mejora.

Tabla 14

Resultados del cuestionario del Bienestar de los asegurados en la dimensión de la Satisfacción con el servicio

Preguntas	Opciones de respuesta				
	TD	D	NS/NO	D	TA
D1 Satisfacción con el servicio					
P1 ¿Usted considera que en el SIS del Centro de salud de Naranjillo existe una atención oportuna para los asegurados?	5.3%	12.7%	30%	47.3%	4.7%

P2	¿En el SIS del centro de Naranjillo le brindan capacitaciones respecto a la importancia de recibir una atención oportuna?	4%	12.7%	47.3%	30.7%	5.3%
P3	¿Tiene conocimiento respecto a la importancia del valor de la empatía?	5.3%	15.3%	31.3%	45.3%	2.7%
P4	¿En el SIS del centro de salud de Naranjillo considera usted que los profesionales de la salud tienen empatía hacia los asegurados?	4.7%	18.7%	42%	30.7%	4%
P5	¿El SIS del centro de salud de Naranjillo cuenta con un determinado ambiente de espera?	5.3%	13.3%	43.3%	30.7%	7.3%
P6	¿El ambiente de espera del SIS en el centro de salud de naranjillo tiene una buena infraestructura?	8%	16.7%	21.3%	49.3%	4.7%
P7	¿Recibió una atención médica oportuna y eficaz para sus necesidades de salud con el SIS?	7.3%	20%	33.3%	36.7%	2.7%
P8	¿Experimentó algún problema significativo o demora en la obtención de servicios médicos del SIS?	10.7%	18%	38%	31.3%	2%

Nota. Encuestados 2024

En cuanto a la satisfacción con la prestación de salud, la calidad de los medicamentos proporcionados por el SIS, el 42% de los encuestados se mantiene neutral (NS/NO), lo que indica una percepción ambigua sobre su efectividad. Además, solo el 28.7% está de acuerdo en que los medicamentos siempre están disponibles, y el 36.7% esta neutral (NS/NO) lo que indica problemas en el abastecimiento. Con respecto a la hospitalización, el 48% tiene una postura neutral (NS/NO) sobre su eficacia, lo que podría reflejar desconocimiento de este servicio. El 46.7% indicó estar neutral (NS/No) que tuvo demora en su hospitalización. En el caso de la programación de cirugías, el 40% está en desacuerdo en que se realicen en un tiempo oportuno, mostrando que hay demoras en este procedimiento. Además, el 38% mantiene una postura neutral (NS/NO) sobre la calidad del ambiente en los consultorios, mientras que el 46% no tiene una opinión definida (NS/NO) sobre la presencia de equipos nuevos y tecnológicos en el establecimiento, y finalmente el 34% manifiesta estar neutral sobre prestar atención sobre los errores en cuanto la atención.

Tabla 15

Resultados del cuestionario del Bienestar de los asegurados en la dimensión da la Satisfacción con la prestación de salud

D2	Satisfacción con la prestación de salud					
P9	¿Considera usted que los medicamentos que le otorga el Seguro Integral de Salud son de calidad?	6%	22%	42%	28%	2%
P10	¿Cuándo usted requiere de los medicamentos del SIS estos siempre se encuentran disponibles?	9.3%	24%	36.7%	28.7%	1.3%

P11	¿El SIS del Centro de salud de Naranjillo le proporciona un servicio eficaz de hospitalización?	3.3%	26.7%	48%	17.3%	4.7%
P12	¿Tuvo demoras o algún problema para la hospitalización en el SIS del centro de salud de Naranjillo?	4.7%	26%	46.7%	20%	2.7%
P13	¿El SIS del centro de salud de Naranjillo programa las cirugías en un periodo de tiempo oportuno?	10.7%	40%	34%	13.3%	2%
P14	¿Considera usted que en el SIS del Centro de salud de Naranjillo tiene consultorios con un acogedor ambiente de atención para los asegurados?	8%	30%	38%	22.7%	1.3%
P15	¿Cuándo usted se atendió en el SIS del Centro de salud de Naranjillo pudo observar que dicha institución cuenta con equipos nuevos de alta tecnología?	5.3%	31.3%	46%	12.7%	4.7%
P16	¿Cree usted que como asegurado del SIS en el Centro de salud de Naranjillo, se le da la debida importancia a la prevención de errores y efectos adversos en cuanto a su atención médica?	14.7%	24.7%	34%	24.7%	2%

Nota. Encuestados 2024

En la dimensión de mejoría en la salud, los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva hacia la eficiencia del SIS. Un 71.3% de los encuestados reconoce que las citas médicas se otorgan en un tiempo oportuno, reflejando una adecuada gestión en la programación y atención primaria. Asimismo, un 55.3% considera que los tratamientos de salud mental se brindan con puntualidad, lo que demuestra un compromiso institucional por atender una dimensión clave del bienestar integral. No obstante, en cuanto a la entrega de medicamentos para trastornos mentales, solo un 36% está de acuerdo, mientras que un 25.3% se mantiene neutral y otro 25.3% en desacuerdo, lo que evidencia posibles deficiencias en el abastecimiento y distribución de fármacos esenciales, un aspecto que requiere mejor coordinación logística y gestión de recursos para garantizar la continuidad del tratamiento.

Tabla 16

Resultados del cuestionario del Bienestar de los asegurados en la dimensión de la Satisfacción con la Mejoría en la salud

D3	Mejoría en la salud					
P17	¿El SIS en el Centro de salud de Naranjillo le da sus citas en un periodo de tiempo oportuno para consultas médicas?	1.3%	12.7%	11.3%	71.3%	3.3%
P18	¿El SIS en el Centro de salud de Naranjillo le proporciona de manera oportuna y en el tiempo solicitado los tratamientos de salud mental, como terapia y consultas psicológicas?	2%	10%	24.7%	55.3%	8%
P19	¿El SIS en el Centro de salud de Naranjillo le proporciona oportunamente los medicamentos recetados para trastornos mentales?	6%	25.3%	25.3%	36%	7.3%

Nota. Encuestados 2024

4.2 Contratación de hipótesis

Para verificar la distribución de los datos correspondientes a las variables analizadas, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, dado que el tamaño de la muestra fue de 150 encuestados, superando al de 50 participantes. Los resultados evidenciaron que la variable Gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) obtuvo una significancia de 0.093, mientras que la variable Bienestar de los asegurados al SIS presentó una significancia de 0.101. Ambos valores son superiores al nivel de significancia establecido ($p > 0.05$), lo que confirma que los datos siguen una distribución normal y homogénea, es decir, presentan un comportamiento paramétrico adecuado para el análisis estadístico. En consecuencia, para la contratación de hipótesis se procedió a aplicar la correlación de Pearson, donde se determinó si es que se acepta la hipótesis nula o la hipótesis alterna según el grado de correlación presentado.

Tabla 17

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Seguro Integral de Salud (SIS)	,576	150	,093
Bienestar de los asegurados al SIS	,619	150	,101

Nota: Software estadístico SPSS

4.2.1. Hipótesis general

Hg: Existe relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho: No existe relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Tabla 18

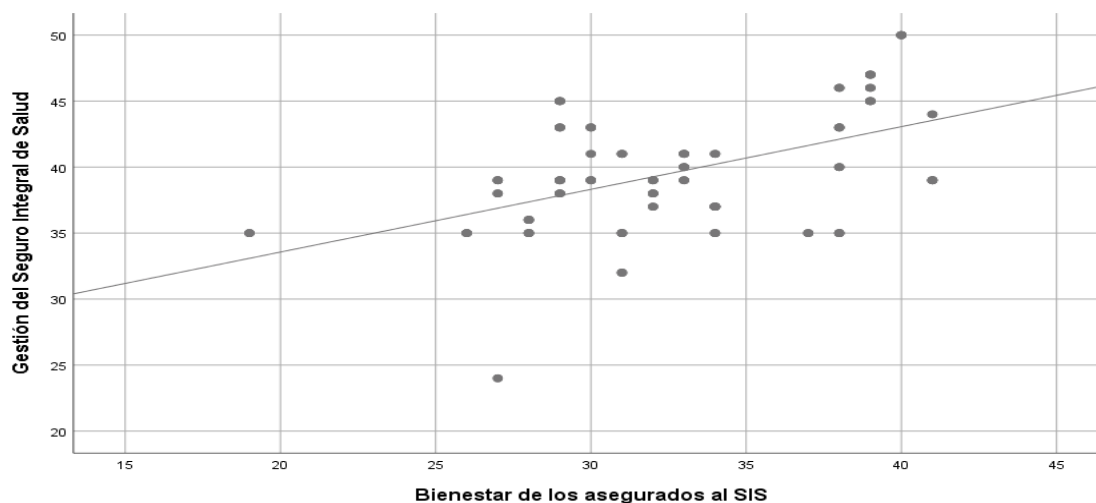
Resultados del análisis de correlación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados

Estadígrafos	Gestión del Seguro Integral de Salud (SIS)	Bienestar de los asegurados al SIS
Correlación de Pearson	1	,627**
Sig. (bilateral)		,000
N	150	150

Nota: Software estadístico SPSS

Figura 2

Dispersión de los datos referentes a la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados



Interpretación

Se logró una correlación positiva y significativa, pero de intensidad moderada ($r= 0.627$; sig.= $0.000 < \alpha=0.05$), tal como se aprecia en la tabla 11 y la figura 2. Por ello se puede afirmar que la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo están modernamente correlacionadas; por lo tanto, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

4.2.2 Hipótesis específico N° 1

He1: La planificación tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho1: La planificación no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Tabla 19

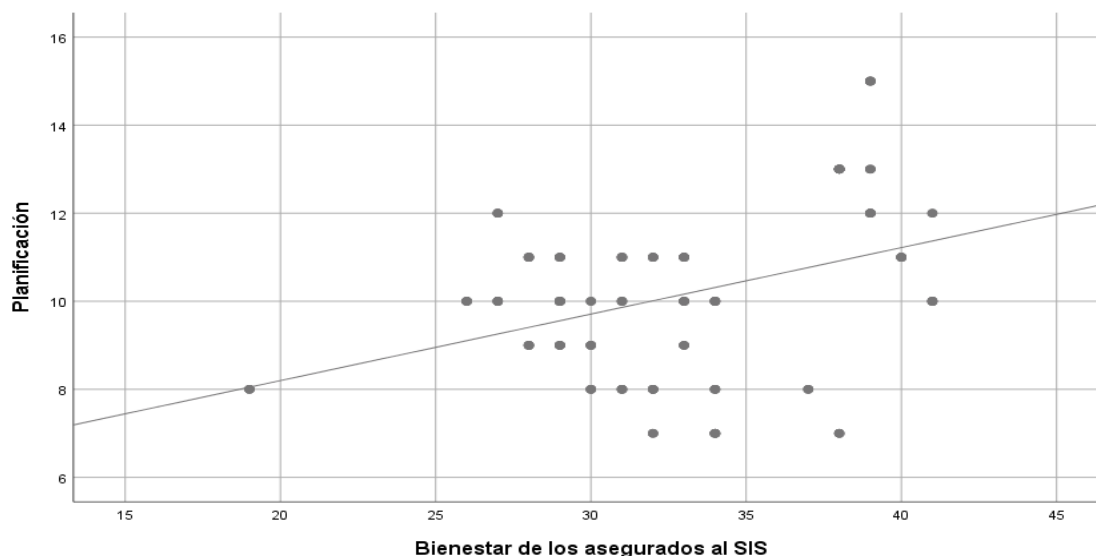
Resultados del análisis de correlación entre la planificación del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados

Estadísticos	Planificación	Bienestar de los asegurados al SIS
Correlación de Pearson	1	,581**
Sig. (bilateral)		,000
N	150	150

Nota: Software estadístico SPSS

Figura 3

Dispersión de los datos referentes a la planificación y el bienestar de los asegurados



Interpretación

Se logró una correlación positiva moderada y significativa ($r= 0.581$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$), tal como se aprecia en la tabla 12 y la figura 3. Por ello se puede afirmar que la planificación y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo están modernamente correlacionadas; por lo tanto, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

4.2.3 Hipótesis específico N° 2

He2: La organización tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho2: La organización no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Tabla 20

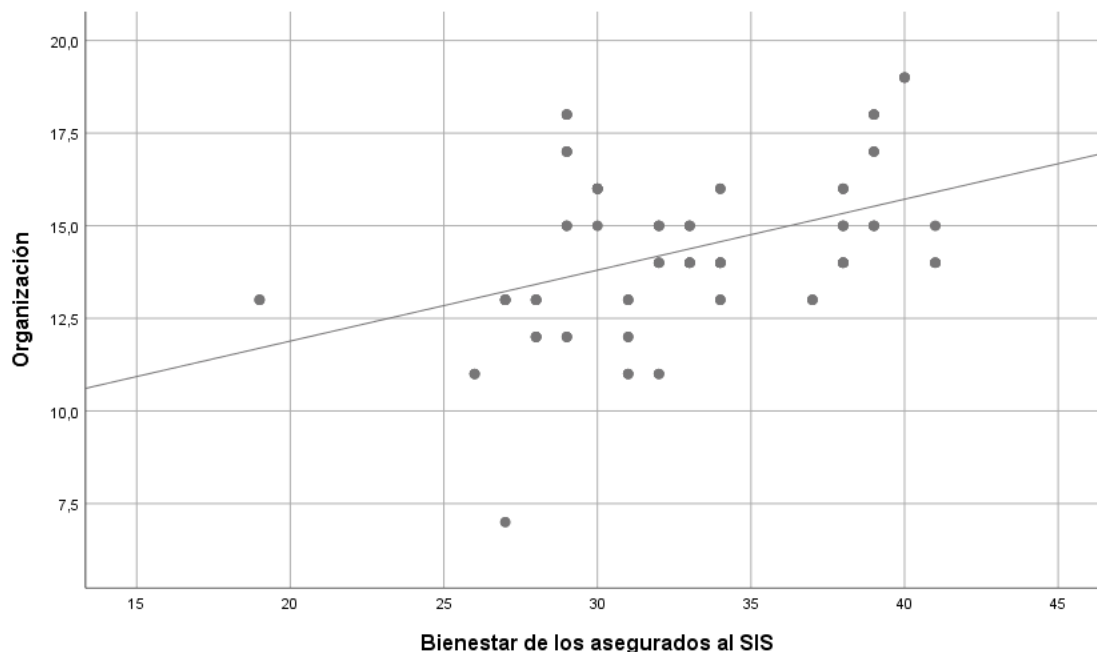
Resultados del análisis de correlación entre la organización del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados

Estadígrafos	Organización	Bienestar de los asegurados al SIS
Correlación de Pearson	1	,653**
Sig. (bilateral)		,000
N	150	150

Nota: Software estadístico SPSS

Figura 4

Dispersión de los datos referentes a la organización y el bienestar de los asegurados



Interpretación

Se logró una correlación positiva moderada y significativa ($r= 0.653$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$), tal como se aprecia en la tabla 13 y la figura 4. Por ello se puede afirmar que la organización y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo están modernamente correlacionadas; por lo tanto, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

4.2.4 Hipótesis específico N° 3

He3: La dirección tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho3: La dirección no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Tabla 21

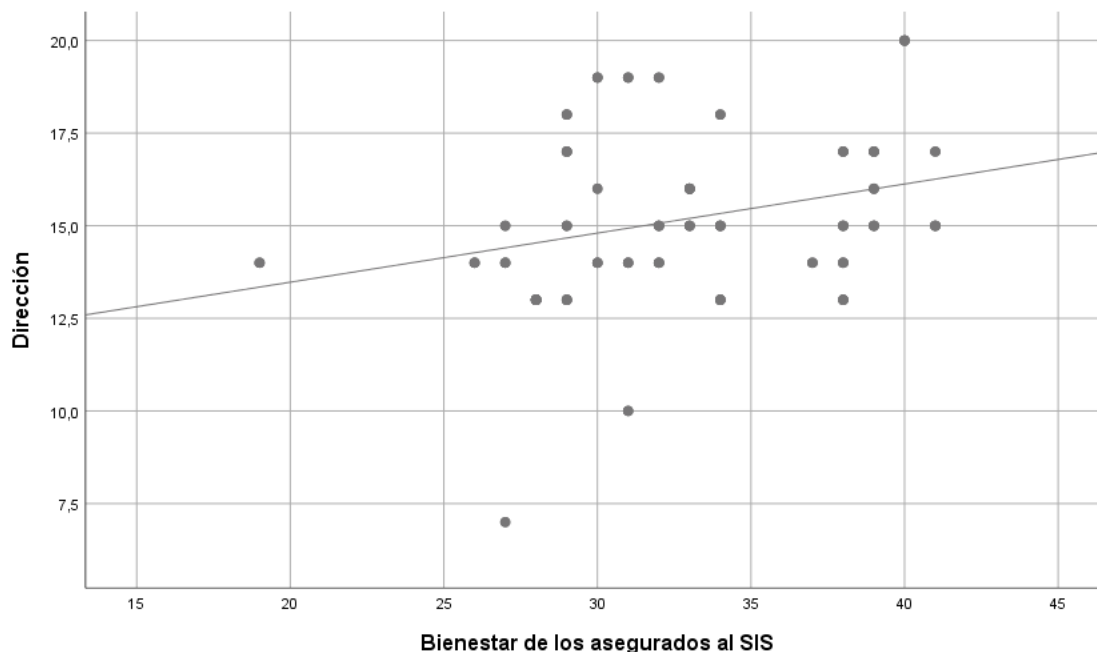
Resultados del análisis de correlación entre la dirección del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados

Estadísticos	Dirección	Bienestar de los asegurados al SIS
Correlación de Pearson	1	,609**
Sig. (bilateral)		,000
N	150	150

Nota: Software estadístico SPSS

Figura 5

Dispersión de los datos referentes a la dirección y el bienestar de los asegurados



Interpretación

Se logró una correlación positiva moderada y significativa ($r= 0.609$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$), tal como se aprecia en la tabla 14 y la figura 5. Por ello se puede afirmar que la dirección y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo están modernamente correlacionadas; por lo tanto, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

4.2.5 Hipótesis específico N° 4

He4: El control tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Ho4: El control no tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Tabla 22

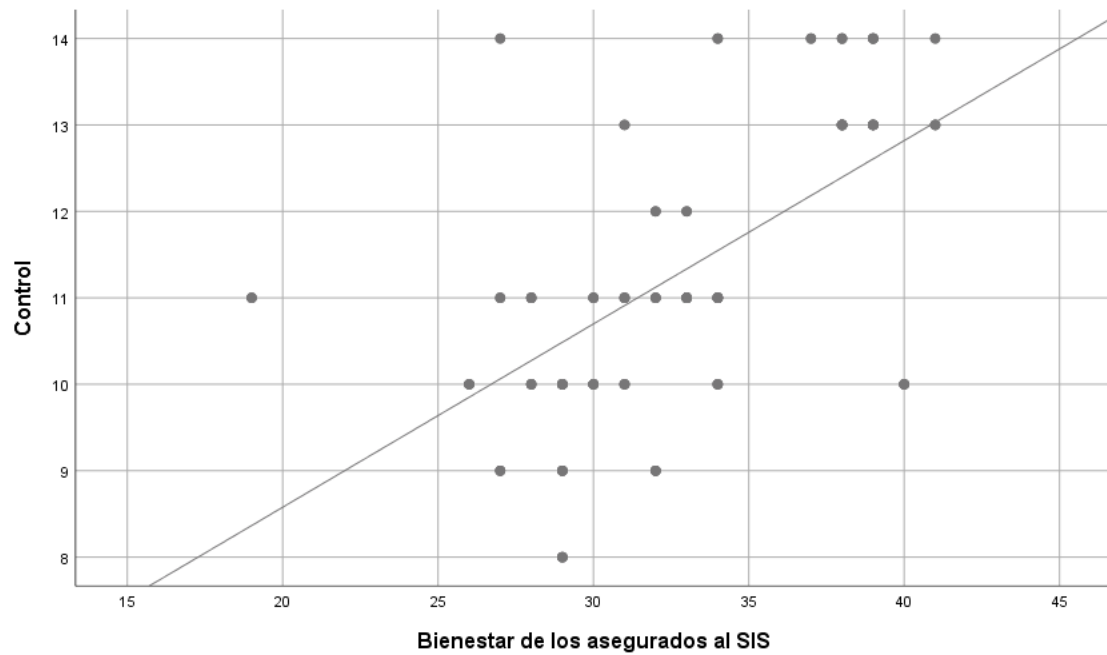
Resultados del análisis de correlación entre la dirección del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados

Estadígrafos	Control	Bienestar de los asegurados al SIS
Correlación de Pearson	1	,561**
Sig. (bilateral)		,000
N	150	150

Nota: Software estadístico SPSS

Figura 6

Dispersión de los datos referentes al control y el bienestar de los asegurados



Interpretación

Se logró una correlación positiva moderada y significativa ($r= 0.561$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$), tal como se aprecia en la tabla 15 y la figura 6. Por ello se puede afirmar que el control y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo están modernamente correlacionadas; por lo tanto, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Según la hipótesis general, existe relación entre la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar de los asegurados en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco, esto se demostró a través de la correlación de Pearson de 0.627 y la Sig. de 0.000 demostrando que la relación entre ambos es positiva moderada, es decir si es que se realiza bien la gestión del Seguro Integra de Salud también se mejora el bienestar de todos los asegurados permitiendo así que todos puedan estar satisfecho. Por ello, estos resultados los podemos contrastar con la investigación desarrollada por [Fabian \(2019\)](#), quien llega a concluir que el Seguro Integral de Salud mejoró sus controles de asegurados a nivel nacional, para reducir sus problemas de filtración, asimismo incrementó el número de sus afiliados en 5.87% para el 2018 respecto al 2016, de esta manera también se mejoró el sistema de las atenciones a los asegurados. En ese sentido, de acuerdo con los hallazgos de la investigación y comparada con el otro estudio, se observa que una gestión eficiente del Seguro Integral de Salud (SIS) y su cobertura universal están estrechamente relacionadas con el bienestar general de los asegurados.

Con respecto a la hipótesis específica n° 1, la planificación tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco, la determinación de la relación se dio por medio de la correlación de Pearson de 0.581 y una Sig. de 0.000 lo que indica que la correlación entre ambos es positiva moderada, es decir, si la planificación se realiza de la mejor manera también se mejora el bienestar de todos los asegurados. En ese sentido, estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por [Moy \(2021\)](#), quien llega a concluir que la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) impacta en el desarrollo humano de la población, siempre y cuando se desarrollen adecuadamente las gestiones de aseguramiento de la salud y la suscripción y afiliación en el SIS, durante el período 2014-2018. Por lo tanto, los resultados obtenidos evidencian que la planificación y gestión del Seguro Integral de Salud están directamente relacionadas con el bienestar de los asegurados, lo que destaca la importancia de una administración eficiente del sistema de salud.

De acuerdo a la hipótesis específica n° 2, la organización tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco, la determinación de la relación se dio a través de la correlación de Pearson de 0.653 la Sig. de 0.000 lo que indica que la relación entre ambos es

positiva moderada, ya que a medida que se organiza bien la atención a los usuarios también se brindará mejor bienestar a todos los asegurados, permitiendo de que se encuentren bien satisfechos. Por ello, estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por [Abanto \(2019\)](#), quien llega a concluir que existe alta correlación entre la variable gestión administrativa y la variable atención al paciente del Centro de Salud México del Sector Condevilla San Martín de Porres – Periodo 2018, ($r=0,927$; $p= 0.000$), porque la administración busca obtener el bienestar del paciente y su entorno familiar. De acuerdo con los resultados y su comparación, se confirma que la organización y la gestión administrativa están estrechamente vinculadas al bienestar de los asegurados.

De acuerdo a la hipótesis específica n° 3, la dirección tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco, la determinación de la relación se dio por medio de la correlación de Pearson de 0.609 y una Sig. 0.000 lo que indica que la relación entre ambos es positiva moderada, ya que a medida que se realiza una buena dirección de los procedimientos para el cumplimiento de las normas y la atención a los usuarios también mejora el bienestar de los asegurados del SIS. En ese sentido, estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por [Osorio \(2021\)](#), quien llega a concluir que la importancia de la Organización Panamericana de la Salud y del enfoque del puntaje balanceado. Se desarrollan y adoptan misiones, visiones, estrategias y mecanismos para implementarlas en toda la red, con el objetivo de asegurar que la definición sea entendida por los participantes relevantes en el sistema y facilitando la comprensión de las definiciones estratégicas. Este estudio destaca la importancia de una gestión eficaz y una atención de calidad para las personas aseguradas., estos dos factores afectan directamente la satisfacción del usuario y la salud general.

Y, con respecto a la hipótesis específica n° 4, el control tiene relación significativa con el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco, la determinación de la relación se dio por medio de la correlación de Pearson de 0.561 y una significancia bilateral de 0.000 lo que indica que la relación entre ambos es positiva moderada, ya que a medida que se lleva a cabo un buen control de los procedimientos de la atención hace a que el bienestar de los asegurados también sea eficiente y de calidad. En ese sentido, estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por [Villacresis \(2022\)](#), quien llega a concluir que los factores críticos que influyeron en el proceso de afiliación y dificultaron la cobertura de la población

no asegurada al SIS del distrito de Ate (2016-2019). De acuerdo con los resultados de la investigación y su comparación con el otro estudio, se evidencia que la deficiencia en el control y la gestión del proceso de afiliación está estrechamente relacionada con el bienestar de los asegurados. Esto subraya la importancia de optimizar dichos procesos para generar un impacto positivo en su calidad de vida de los asistidos.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión del Seguro Integral de Salud (SIS) y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, distrito de Luyando, provincia de Leoncio Prado, Huánuco se encuentran moderadamente correlacionadas ($r= 0.627$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$), lo que indica que una mejor gestión del SIS tiende a estar vinculada con un mayor bienestar de los asegurados. Esto implica que la eficiencia y efectividad en la administración del SIS pueden influir directamente en la calidad de vida y la satisfacción de los asegurados, por lo que optimizar la gestión del SIS podría traducirse en mejores condiciones de salud y bienestar para la población atendida.
2. Se identificó que la planificación y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco se encuentran moderadamente correlacionadas ($r= 0.581$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$), ya que una planificación efectiva en la gestión de los servicios de salud puede influir directamente en la calidad de vida y satisfacción de los asegurados, destacando la importancia de estrategias organizadas y eficientes en la administración del centro de salud.
3. Se identificó que la organización y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco se encuentran moderadamente correlacionadas ($r= 0.653$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$). Esto resalta la importancia de una estructura organizativa eficiente dentro del centro de salud, ya que influye directamente en la calidad de la atención y, en consecuencia, en el bienestar de los asegurados.
4. Se identificó que la dirección y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco se encuentran moderadamente correlacionadas ($r= 0.609$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$). Esto resalta la importancia de una dirección eficiente y bien estructurada en la administración del centro de salud, ya que influye directamente en la calidad de los servicios brindados y, por ende, en el bienestar de los asegurados.
5. Se identificó que el control y el bienestar del asegurado en el Centro de salud de Naranjillo, Distrito de Luyando en la Provincia de Leoncio Prado, Huánuco se encuentran moderadamente correlacionadas ($r= 0.561$; $\text{sig.} = 0.000 < \alpha=0.05$). Esto resalta la importancia de aplicar sistemas de supervisión en la gestión del centro de salud, ya que contribuyen a optimizar los servicios brindados y mejorar la calidad de atención, impactando directamente en el bienestar de los asegurados.

RECOMENDACIONES

1. Al Jefe del Establecimiento de Salud del centro de salud de Naranjillo, de establecer canales de comunicación más efectivos y directos con los titulares de documentos es informarles de sus derechos, de los servicios que presta el SIS y de los procedimientos para acceder a dichos servicios. También se recomienda establecer un sistema de retroalimentación para que puedan comprender las necesidades y expectativas de los usuarios, mejorar los servicios en consecuencia y ajustar los procesos en consecuencia.
2. Al Jefe del Establecimiento de Salud del centro de salud de Naranjillo, de revisar y ajustar la programación de consultas y procedimientos médicos, de manera que se maximice la utilización de los recursos del centro sin sobrecargar a los pacientes o al personal. Además, implementar un sistema de gestión de citas más eficiente y accesible, como plataformas en línea o sistemas telefónicos, puede mejorar la planificación y reducir tiempos de espera.
3. Al Jefe del Establecimiento de Salud del centro de salud de Naranjillo, de procesar un análisis integral de los procesos internos de las organizaciones de salud, desde el ingreso del paciente hasta la prestación del servicio. El rediseño orientado al rendimiento reduce la latencia y mejora la asignación de recursos para una experiencia más fluida y accesible. Esto puede incluir rediseñar áreas, mejorar la señalización y optimizar la dotación de personal cuando sea necesario.
4. Al Jefe del Establecimiento de Salud del centro de salud de Naranjillo, de proporcionar una educación continua para gerentes y supervisores, con un enfoque particular en el desarrollo de habilidades de gestión, comunicación y gestión de conflictos. Los gerentes bien preparados no sólo mejorarán la eficiencia operativa, sino que también cambiarán de manera proactiva el comportamiento fraudulento de su equipo, mejorando así la satisfacción de los asegurados.
5. Al Jefe del Establecimiento de Salud del centro de salud de Naranjillo, de crear mecanismos de participación para que los asegurados puedan estar informados sobre su estado de salud y el seguimiento de los servicios que reciben. Esto puede incluir la entrega de reportes personalizados de su situación, el acceso a consultas de control periódicas, y la creación de espacios de retroalimentación donde los pacientes puedan expresar sus inquietudes y sugerencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, M. (2019). *La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del centro de salud México del sector Condevilla San Martín de Porres, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1821>
- Abascal, O. y Esteban, M. (2005). *Análisis de encuestas*. Esic editorial.
- Acuña, H. (2019). *Gestión del cuidado de enfermería y su repercusión en la satisfacción del usuario* [Tesis de posgrado, Universidad Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4810>
- Albiol, L. (2018). *La empatía, Entenderla para entender a los demás*. España: Plataforma. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_empat%C3%ADa/MPakDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Aquije, D. (2019). *Calidad de atención en el seguro integral de salud en el hospital Santa María del Socorro de Ica - 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2342/AQUIJE%20C%3%81CERES%2c%20Diana%20Ysabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arango, J., Cortez, D., Foinquinos, D. y Rosado, L. (2022). *Propuesta de sistema de cobertura universal de salud en el Perú, y evaluación de los costos y beneficios asociados* [Tesis de posgrado, Universidad ESAN Business]. Repositorio Institucional ESAN. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3183/2022_MATC_21-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6125935>
- Calixto, V. y Damián, T. (2020). *Desarrollo de la gestión por procesos para mejorar la gestión en la Red Salud Huamalés* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6046/TIS00096T22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canales, B. (2021). *Enfermería; Comprometida con la salud y el bienestar de la población*. México: Universidad Juárez del Estado de Durango. Obtenido de

<https://www.google.com.pe/books/edition/Enfermer%C3%ADa/-J1MEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1>

- Cárdenas, C., Farias, G. y Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 19 - 35. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/6960/7293>
- Chasco, C. y Hernández, I. (2004). *Criterios para la selección de dominios e indicadores objetivos para la medición del bienestar social*. Madrid. Inst. Klein – UAM. <https://econwpa.ub.uni-muenchen.de/econ-wp/urb/papers/0411/0411004.pdf>
- Fabian, W. (2019). *La cobertura universal del Seguro Integral De Salud, periodo 2016-2019* [Tesis de bachiller, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UNW. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3525>
- Mezones-Holguin, E., Amaya, E., Bellido-Boza, L., Mougnot, B., Murillo, J. P., Villegas-Ortega, J., & Del-Carmen, J. (2019). Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 196. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>
- Flores, G. (2021). *Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque enero 2018 - junio del 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8946>
- Heredía, G. (2019). *El seguro integral de salud y su incidencia en el bienestar de la población de la provincia de Jaén* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12891>
- Heredía, G. y Pinchi, W. (2018). El Seguro Integral de Salud en el bienestar de la población de la provincia de Jaén – región Cajamarca. *Revista Sciéndo*, 21(2), 93-103. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1886/pdfIvette>, A. (2019, noviembre 12). *Tasa de mortalidad*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/tasa-de-mortalidad.html>
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva Global y empresarial*. McGrawHill. <http://aplicaciones.bibliolatino.com/handle/bibliolatino/748>

- Ley N°27767. (2002, junio 26). *Ley del programa nacional complementario de asistencia alimentaria*.
<https://www.munimoquegua.gob.pe/sites/default/files/archivos/pb/27767-jun-26-2002.pdf>
- Longaray, C. (2010). *Impacto del Seguro Integral de Salud en el acceso a los servicios de salud*. Lima [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://core.ac.uk/download/pdf/323341302.pdf>
- Ministerio de Salud. (2021). Plan esencial de aseguramiento de salud. Lima: Minsa. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINS/A/4478.pdf>
- Monasterio, M. (2020). *Gestión estratégica de una institución de Salud Previsional: diseño de un panel de control para la gestión de la Normativa de Garantías Explícitas de Salud (GES)* [Tesis de posgrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UDC. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/176615>
- Moy, L. (2021). *Análisis de la gestión del Seguro Integral de salud y su impacto en el desarrollo humano, 2014 - 2018* [Tesis de posgrado, Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio Institucional. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3047275>
- OMS. (2021). La atención primaria de salud en el camino hacia la cobertura sanitaria universal. España: World Health Organization. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_atenci%C3%B3n_primaria_de_salud_en_el_cam/73dyEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Osorio, P. (2021). *Diagnóstico y propuesta de mejora a la implementación del modelo de redes integradas de servicios de salud en la gobernanza de las redes asistenciales* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UDC. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/180613>
- Pacheco, M. (2019). Seguros de salud y movilidad internacional de pacientes. Barranquilla: Universidad del Norte. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Seguros_de_salud_y_movilidad_internacion/0fKJDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Palacio, E. (2019). Seguridad y salud en el trabajo. 7 pasos para la implementación práctica y efectiva en prevención de riesgos laborales en SG-SST. Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de

- https://www.google.com.pe/books/edition/Seguridad_y_salud_en_el_trabajo_7_pasos/FzSjDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- RAE. (2022). *Real Academia de la lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/sepelio>
- RPP. (2007, junio 6). *El seguro de los pobres*. Perú. https://web.archive.org/web/20070609134001/http://www.rpp.com.pe/programas/salud_en_rpp/81069_1.php
- Sánchez, J. (2020, febrero 24). *Linkedin*. <https://www.linkedin.com/pulse/el-sis-y-sus-objetivos-jorge-s%C3%A1nchez-acosta>
- Sandin, M. y Sarría, A. (2008). Evaluación de impacto en salud: valorando la efectividad de las políticas en la salud de las poblaciones. *Revista Española de Salud Pública*, 82(3), 261 - 272. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272008000300003
- Seguro Integral de Salud. (2023). Planes del Seguro Integral de Salud (SIS). Lima: Gobierno del Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/130-seguro-integral-de-salud-sis>
- Sistema Integrado de Salud. (2023). Sistema de control interno. Lima: Sistema Integrado de Salud. Obtenido de <https://www.sis.gob.pe/nuevoPortal/isci.html#:~:text=El%20SCI%20es%20el%20conjunto,en%20cada%20entidad%20del%20Estado.>
- Seguro Integral de Salud. (2023). Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud. Lima: Gobierno del Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/sis>
- Simbaña, T. (2021). *Intervención del Trabajo Social en la atención integral a los pacientes del área de Consulta Externa de la Unidad Metropolitana de Salud Sur (UMSS) del Distrito Metropolitano de Quito, período octubre 2019 – febrero 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25346>
- Solís, M. (2017). Impacto Sentido del Seguro Integral de Salud (SIS) desde los Beneficiarios y Prestadores. Región Tumbes – Perú. *Revista Manglar*, 14(2), 145-153. <https://erp.untumbes.edu.pe/revistas/index.php/manglar/article/download/83/145>
- Tarrillo, Y. (2018). *Gestión del Sistema de aseguramiento y la satisfacción de los usuarios en la unidad desconcentrada Regional del seguro de salud de Tarapoto, año 2017* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31583>

- Tobón, F. (2005). La salud mental: Una visión acerca de su atención integral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 1-13.
<https://www.redalyc.org/pdf/120/12023113.pdf>
- Unicef. (2021). Marco operacional para la atención primaria de salud, transformar la visión en acción. Estados Unidos: United Nations Children's Fund. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Marco_operacional_para_la_atenci%C3%B3n_prim/FMZqEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Villacresis, J. (2022). *Factores que influyeron en la gestión del proceso de afiliación al seguro integral de salud (SIS) y dificultaron la cobertura de la población no asegurada, en el marco de la política de aseguramiento universal en salud. El caso del distrito de Ate, 2016 L* [Tesis de posgrado, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/21737>
- Westreicher, G. (1 de agosto de 2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

ANEXO I**Instrumento 01****Cuestionario “Gestión del Seguro Integral de Salud”****FICHA TÉCNICA**

NOMBRE	: Escala de medición de actitudes.
AUTOR	: Tesista, basado en las dimensiones e indicadores.
OBJETIVO	: Recoger información respecto a la gestión del Seguro Integral de Salud.
UNIDAD DE ANÁLISIS	: Usuarios asegurados al SIS.
FORMA DE APLICACIÓN	: Encuesta a los asegurados del SIS.
LUGAR DE APLICACIÓN	: Centro de Salud de Naranjillo.
Descripción del instrumento.	

El significado de cada número es el siguiente.

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

N°	INDICADORES / ÍTEMS	TD	D	NA / ND	A	TA
Dimensión: Planificación						
Planes operativos						
1	¿Considera que el SIS del CP Naranjillo planifica al detalle todas sus actividades para que les atiendan de manera oportuna?	1	2	3	4	5
Cobertura planificada						
2	Teniendo en cuenta que el SIS es para todos, ¿Ud. cree que todos los miembros de su comunidad, que requieren atenciones de salud, están inscritos y atendidos en dicho SIS?	1	2	3	4	5
Sistema de focalización						
3	¿Usted cree que el SIS en el Centro de salud de Naranjillo está focalizado (o atiende) solo a personas en situación de pobreza, vulnerables o excluidas?	1	2	3	4	5
4	¿Los procedimientos que emplea el SIS en el centro de salud de Naranjillo para la focalización e inscripción de los futuros asegurados, fue fácil en el caso de usted?	1	2	3	4	5
Sistema de transferencia						
5	¿Considera usted que la asistencia social (atenciones de salud) que le brinda el SIS en el Centro de salud de Naranjillo es un servicio muy necesario que le brinda el Estado a través del Ministerio de Salud?	1	2	3	4	5
Dimensión: Organización						
Capacidad del personal de SIS						

6	¿Usted considera que el personal que le atiende en el SIS cuenta con suficiente capacidad para hacerlo?	1	2	3	4	5
7	¿Frente a cualquier inconveniente presentado durante la atención los empleados del SIS resuelven el problema con rapidez?	1	2	3	4	5
Capacidad de atención						
8	¿Usted cree que el SIS del Centro de salud de Naranjillo cuenta con la suficiente capacidad para atender a todos sus asegurados?	1	2	3	4	5
Actualización del padrón						
9	¿Usted cree que el padrón de los asegurados del Centro de salud de Naranjillo está en constante actualización?	1	2	3	4	5
Proceso de atención definido						
10	¿En el puesto de salud de Naranjillo (SIS) presenta información sobre procedimientos de atención (Banner, afiche pizarra u otro) para que los asegurados puedan atenderse con facilidad?	1	2	3	4	5
Dimensión: Dirección						
Seguimiento a los usuarios						
11	¿Usted considera que existe un buen seguimiento a los asegurados del SIS en el Centro de salud de Naranjillo?	1	2	3	4	5
12	¿Qué tan satisfactorio le parece el seguimiento que reciben los asegurados del SIS en el Centro de Salud de Naranjillo?	1	2	3	4	5
Dimensión: Control						
Control de asistencia del asegurado						
13	¿El puesto de salud (SIS) de Naranjillo cuenta con un formato de control de asistencia de los asegurados?	1	2	3	4	5
14	¿Cree usted que existe un formato establecido en el Puesto de Salud de Naranjillo para registrar la asistencia de los asegurados del SIS?	1	2	3	4	5

Instrumento 02**Cuestionario “Bienestar de los asegurados al SIS”****FICHA TÉCNICA**

NOMBRE	: Escala de medición de actitudes.
AUTOR	: Tesista, basado en las dimensiones e indicadores.
OBJETIVO	: Recoger información respecto al bienestar de los asegurados al SIS.
UNIDAD DE ANÁLISIS	: Usuarios asegurados al SIS.
FORMA DE APLICACIÓN	: Encuesta a los asegurados del SIS.
LUGAR DE APLICACIÓN	: Centro de Salud de Naranjillo.
Descripción del instrumento.	

El significado de cada número es el siguiente.

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

N°	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Satisfacción con el servicio						
Atención oportuna						
1	¿Usted considera que en el SIS del Centro de salud de Naranjillo existe una atención oportuna para los asegurados?					
2	¿En el SIS del centro de Naranjillo le brindan capacitaciones respecto a la importancia de recibir una atención oportuna?					
Empatía hacia los asegurados						
3	¿Tiene conocimiento respecto a la importancia del valor de la empatía?					
4	¿En el SIS del centro de salud de Naranjillo considera usted que los profesionales de la salud tienen empatía hacia los asegurados?					
Ambiente de espera						
5	¿El SIS del centro de salud de Naranjillo cuenta con un determinado ambiente de espera?					
6	¿El ambiente de espera del SIS en el centro de salud de naranjillo tiene una buena infraestructura?					
Atención médica						
7	¿Recibió una atención médica oportuna y eficaz para sus necesidades de salud con el SIS?					
8	¿Experimentó algún problema significativo o demora en la obtención de servicios médicos del SIS?					
Dimensión: Satisfacción con la prestación de salud						
Medicinas (prescripción)						

9	¿Considera usted que los medicamentos que le otorga el Seguro Integral de Salud son de calidad?					
10	¿Cuándo usted requiere de los medicamentos del SIS estos siempre se encuentran disponibles?					
Hospitalización						
11	¿El SIS del Centro de salud de Naranjillo le proporciona un servicio eficaz de hospitalización?					
12	¿Tuvo demoras o algún problema para la hospitalización en el SIS del centro de salud de Naranjillo?					
Cirugía						
13	¿El SIS del centro de salud de Naranjillo programa las cirugías en un periodo de tiempo oportuno?					
Ambiente de atención médica						
14	¿Considera usted que en el SIS del Centro de salud de Naranjillo tiene consultorios con un acogedor ambiente de atención para los asegurados?					
Equipos nuevos y tecnologías						
15	¿Cuándo usted se atendió en el SIS del Centro de salud de Naranjillo pudo observar que dicha institución cuenta con equipos nuevos de alta tecnología?					
Seguridad en la atención						
16	¿Cree usted que como asegurado del SIS en el Centro de salud de Naranjillo, se le da la debida importancia a la prevención de errores y efectos adversos en cuanto a su atención médica?					
Dimensión: Mejoría en la salud						
Salud física						
17	¿El SIS en el Centro de salud de Naranjillo le da sus citas en un periodo de tiempo oportuno para consultas médicas?					
Salud mental						
18	¿El SIS en el Centro de salud de Naranjillo le proporciona de manera oportuna y en el tiempo solicitado los tratamientos de salud mental, como terapia y consultas psicológicas?					
19	¿El SIS en el Centro de salud de Naranjillo le proporciona oportunamente los medicamentos recetados para trastornos mentales?					

ANEXO II**Validación del instrumento por jueces de expertos****3. FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS****VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**Nombre del Instrumento: CuestionarioNombre del Experto: Mg. Mónica Justino AdvinulaEspecialidad del experto: Mg. Gestión Pública**TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE		BAJA			REGULAR			BUENA			MUY BUENA											
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10			
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 tienen una secuencia lógica.																					X		
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																					X		

OPINIÓN GLOBAL: ...El instrumento es útil para ser usado en el trabajo de campo

PUNTUACIÓN PROMEDIO

85%

FECHA: 03/11/2025

FIRMA:



3. FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Instrumento: CuestionarioNombre del Experto: Mg. Jhonatan Franz James RojasEspecialidad del experto: Mg. Gestión Pública

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10
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 tienen una secuencia lógica.																			X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X	

OPINIÓN GLOBAL: ...El instrumento es útil para ser usado en el trabajo de campo

PUNTUACIÓN PROMEDIO

90%

FECHA: 03.11.25

FIRMA:



3. FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre del

Instrumento: ...Cuestionario.....

Nombre del Experto: Darwin George Vela Pizango.....Especialidad del Experto: Maestro en Gestión Pública.....

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	
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 tienen una secuencia lógica.																			X		
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X		

OPINIÓN GLOBAL: ...El instrumento es útil para ser usado en el trabajo de campo

PUNTUACIÓN PROMEDIO

90%

FECHA: 03/11/2025

DNI: : 46756403

Teléfono : 942018356

E-mail : dvpdarwingeorge@gmail.com

FIRMA:



Maestro Darwin George Vela Pizango
DNI: 46756403
CIP: 248124