

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios
de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud - Pasco, 2019**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Cyntia Viviana CASTRO MELENDEZ

Bach. Jazmin Flor de Liz ESCALANTE PAUCAR

Asesor:

Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEÓN

Cerro de Pasco – Perú – 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud-Pasco, 2019

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES

PRESIDENTE

Dr. Ivan Bruno POMALAZA BUENDIA

MIEMBRO

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 004-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Cyntia Viviana CASTRO MELENDEZ - Jazmin Flor de Liz ESCALANTE PAUCAR

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud-Pasco, 2019

Asesor:

Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEÓN

Índice de Similitud: **27%**

Calificativo

APROBADO



Firmado digitalmente por:
CARDENAS SINCHE, Jose Antonio FAU 20154005040 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/01/2024 07:44:41-0500

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 10 de enero del 2024

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

DEDICATORIA

A Dios por su sabiduría, amor y poder.

A nuestros padres, a quienes amamos profundamente.

A nuestras pequeñas hijas por ser el impulso y fortaleza para lograr nuestras metas.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

Concluido nuestro trabajo de investigación expresamos el agradecimiento al director del Hospital II Essalud, por permitirnos realizar nuestro trabajo en el Centro Médico de San Juan Essalud, como también a todos los trabajadores de esta institución quienes, al conocer nuestro tema de investigación, colaboraron con nosotros, considerando que es un aporte al conocimiento institucional.

Al Asesor Dr. Alcides Eusebio Espinoza León, por ayudarnos y guiarnos en el desarrollo de nuestra investigación, así mismo por su paciencia y orientación que hicieron posible culminar con éxito la última etapa de nuestra formación profesional.

También expresamos nuestro reconocimiento a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, quienes compartieron sus conocimientos, experiencias y dotaron de sabiduría durante toda la formación académica a lo largo de cinco años de estudios, también expresamos a todos los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Las autoras.

RESUMEN

El desarrollo de esta investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019. Para ello, fueron encuestados a 275 personas que son usuarios de los servicios de Essalud a quienes se encuestó para determinar sobre su satisfacción o insatisfacción; por ello al término de la prueba de hipótesis se pudo comprobar que el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo; esto debido a las diferentes dimensiones que fueron motivo de estudio.

Los resultados indican que existe un nivel de satisfacción de atención, la satisfacción del servicio; la satisfacción de infraestructura; finalmente la satisfacción del funcionamiento del establecimiento para todos es bajo el nivel de aceptación y satisfacción, siendo un gran problema para resolver cuales son los factores que influyen en la satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud.

Finalmente, los resultados tienen una alta insatisfacción con respecto al sistema de gestión de los servicios de salud, también con la atención a los usuarios, con el servicio de los asegurados; como también con la infraestructura.

Expresamos también que el tipo investigación es aplicada de orden cuantitativo, a nivel descriptivo con un diseño no experimental, de orden transeccional cumpliendo el método científico hipotético deductivo, para el desarrollo se utilizó las técnicas de observación y las encuestas con sus respectivos instrumentos.

Palabras Clave: Digitalización del recurso humano, comunicación, flexibilidad, mejora de procesos.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the level of satisfaction of the insured with the health services management system at the San Juan Essalud Medical Center, 2019. To this end, 275 people who are users of the services were surveyed. Essalud who was surveyed to determine their satisfaction or dissatisfaction; Therefore, at the end of the hypothesis test, it was found that the level of satisfaction of the insured with the health services management system at the San Juan Essalud Medical Center, 2019, is low; This is due to the different dimensions that were the subject of study.

The results indicate that there is a level of service satisfaction, service satisfaction; infrastructure satisfaction; Finally, the satisfaction of the operation of the establishment for all is under the level of acceptance and satisfaction, being a great problem to solve what are the factors that influence the satisfaction of the insured with the health services management system.

Finally, after the results obtained, it makes a diagnosis that the users of this health establishment have a high dissatisfaction with respect to the health services management system, also with the attention to the users, with the service of the insured; as also with the infrastructure; and finally with the operation of the establishment; Therefore, the leading part of this institution is recommended to place its good offices to improve the processes and development of Essalud.

We also express that the type of investigation is applied in a quantitative order, at a descriptive level with a non-experimental design, of a transectional order complying with the deductive hypothetical scientific method, for the development, observation techniques and surveys with their respective instruments were used.

Keywords: Digitalization of human resources, communication, flexibility, process improvement.

INTRODUCCIÓN

Presentamos y ponemos en consideración este trabajo de investigación intitulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN EL CENTRO MÉDICO DE SAN JUAN ESSALUD-PASCO, 2019”. Para realizar esta investigación se aplicó una encuesta con su instrumento cuestionario conformado de 26 items, que sirvió para diagnosticar sobre el tema de investigación. Entre los principales resultados obtenidos se pudo observar el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el centro médico de San Juan Essalud Pasco durante el 2019, es bajo como también fueron probados cada una de las hipótesis específicas.

El trabajo fue realizado en el Distrito de Yanacancha, porque allí se encuentra ubicado el Centro Médico de San Jua Essalud; el estudio de este trabajo tiene el enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo de diseño no experimental de orden transversal.

Esta investigación está orientado a proporcionar una información de interés, por ello, se dividió el trabajo en cuatro capítulos. El **Capítulo I, Problema de Investigación**, aquí se realizado el diagnóstico por el cual motivó a llevar a cabo el presente estudio. En el **Capítulo II, Marco Teórico**, pues se detalla el sustento Científico por el cual se ha realizado el trabajo de investigación. En el **Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, pues aquí nos referimos a las técnicas empleadas para la investigación, para ello abordamos la población y la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. En el **Capítulo IV, Resultados y Discusión**, presentamos el análisis de los resultados obtenidos.

Las autoras.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación	6
1.3.	Formulación del problema.....	7
1.3.1.	Problema general	7
1.3.2.	Problemas específicos	7
1.4.	Formulación de objetivos	8
1.4.1.	Objetivo general	8
1.4.2.	Objetivos específicos.....	8
1.5.	Justificación de la investigación.....	8
1.6.	Limitaciones de la investigación	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	10
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	10

2.1.2.	Antecedentes Nacionales	13
2.2.	Bases teóricas – científicas	14
2.3.	Definición de términos básicos	23
2.4.	Formulación de Hipótesis.....	27
2.4.1.	Hipótesis General	27
2.4.1.	Hipótesis Específicas.....	27
2.5.	Identificación de variables.....	27
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	29
3.2.	Nivel de investigación	29
3.3.	Métodos de investigación	29
3.4.	Diseño de investigación.....	29
3.5.	Población y muestra	30
3.5.1.	Población del estudio.....	30
3.5.2.	Muestra de la investigación.....	30
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	31
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
3.9.	Tratamiento estadístico.....	32
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	33

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	34
------	--	----

4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	34
4.3.	Prueba de Hipótesis	41
4.4.	Discusión de resultados	49

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Revisión del concepto de satisfacción.....	17
Tabla 2	Revisión del concepto de satisfacción.....	28
Tabla 3	Estadísticos de prueba de nivel de satisfacción de los asegurados.....	32
Tabla 4	¿Quién contesta la encuesta? (Relación con el paciente).....	34
Tabla 5	Motivo de asistencia al Centro Médico de San Juan Essalud.	35
Tabla 6	Nivel de satisfacción de los asegurados	36
Tabla 7	Dimensión Satisfacción con la atención.....	37
Tabla 8	Dimensión Satisfacción con el servicio.....	38
Tabla 9	Dimensión Satisfacción con la Infraestructura.....	39
Tabla 10	Dimensión Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento	40
Tabla 11	Estadísticos de prueba de nivel de Satisfacción con la atención.....	42
Tabla 12	Estadísticos de prueba de nivel de Satisfacción con el servicio.....	44
Tabla 13	Estadísticos de prueba de nivel de Satisfacción con la Infraestructura	45
Tabla 14	Estadísticos de prueba de nivel de Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento	47
Tabla 15	Estadísticos de prueba de nivel de satisfacción de los asegurados.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Quién contesta la encuesta? (Relación con el paciente).....	35
Figura 2 Motivo de asistencia al Centro Médico de San Juan Essalud	36
Figura 3 Nivel de satisfacción de los asegurados.....	37
Figura 4 Dimensión Satisfacción con la atención	38
Figura 5 Dimensión Satisfacción con el servicio	39
Figura 6 Dimensión Satisfacción con la Infraestructura	40
Figura 7 Dimensión Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento.....	41

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El Seguro Social de Salud – EsSalud, fue creado el 28. Ene.99 por Ley N° 27056 como Organismo Descentralizado adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable, sobre la base del ex Instituto Peruano de Seguridad Social. Su finalidad es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos. Su sede principal se encuentra en la ciudad de Lima y desarrolla sus actividades en todo el territorio nacional a través de sus Órganos Desconcentrados.

EsSalud tiene como objetivo mejorar la calidad de servicios de salud; ampliar la cobertura de la seguridad social; optimizar la gestión Institucional y, mejorar los niveles de satisfacción de los asegurados.

La estructura orgánica y las funciones de EsSalud se encuentran regulados por su Ley de Creación, la Ley N° 27056 y su Reglamento aprobado por D.S. N°002-99-TR del 26 Abril 1999. El Reglamento de Organización y Funciones, vigente a la fecha de nuestro examen, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N°454-PE-EsSalud-2001, fue dejado sin efecto con Resolución de Presidencia Ejecutiva N°088-PE-EsSalud-2002 del 25 marzo 2002, con la que se puso en vigencia la estructura orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones actuales de la Institución.

El Seguro Social de Salud, EsSalud, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social.

Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

Essalud en la región Pasco tiene los centros asistenciales siguientes: Hospital Nivel I Huariaca; Hospital Nivel I Oxapampa; Hospital Nivel II Cerro de Pasco; Posta Médica Animón; Posta Médica Atacocha; Posta Médica Chicrín; Posta Médica Colquijirca; Posta Médica Huarón; Posta Médica Huayllay; Posta Médico Milpo; Posta Médica Paucartambo; Posta Médica Pozuzo; Posta Médica Puerto Bermúdez; Posta Médica San Juan; Posta Médica San Miguel; Posta Médica Villa Rica; Posta Médica Yanahuanca.

Visión:

“Ser una institución que lidere el proceso de universalización de la seguridad social, en el marco de la política de inclusión social del Estado”.

Misión:

“Somos una institución de seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente”.

Principios de la seguridad social

Solidaridad

Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.

Universalidad

Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.

Igualdad

La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.

Unidad

Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.

Integralidad

El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.

Autonomía

La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).

Según un estudio realizado por Ciudadanos Al Día, los usuarios del Seguro Social EsSalud, se sienten disconformes con la calidad de atención que brinda dicha entidad, en una encuesta realizada a Hospital Nivel II Cerro de Pasco.

El estudio realizado en materia de entrega de medicamentos en las redes asistenciales de la región; los problemas más álgidos están relacionados con la calidad de la atención y el otorgamiento de citas (74%).

Seguido de las largas colas y la lenta atención (32%) y la falta de interés y amabilidad del personal (31%), de comprensión del problema de los pacientes por parte del especialista que los atiende (17%), el desabastecimiento de medicamentos (15%) y la calidad de eficacia (13%).

Si individualizamos los problemas de cada una de las redes asistenciales a nivel nacional: Almenara presenta el mayor porcentaje de problemas relacionados con la atención y el otorgamiento de citas, al alcanzar un 88% de rechazo de los asegurados; mientras que las redes de Arequipa y Trujillo presentan el mayor porcentaje de problemas relacionados a colas largas (41%), y Sabogal respecto a la falta de interés y amabilidad del personal (35%).

En el extremo opuesto, la red asistencial Rebagliati presenta el menor porcentaje de problemas respecto a la falta de comprensión del médico al paciente (10%) y el desabastecimiento de medicamentos (9%), en medicamentos (9%).

Con relación a la entrega de medicamentos, el 54% de los encuestados manifestaron que siempre encuentran en la Farmacia del Hospital el medicamento

que su médico le prescribe, mientras que el 41% lo encuentra a veces, y el 5% casi nunca.

Es decir, uno de cada dos pacientes no tiene la seguridad de encontrar el medicamento recetado. Ello es particularmente grave si consideramos que Essalud maneja un Petitorio de Medicamentos, con la finalidad de disponer del stock necesario de éstos que atiendan las necesidades de los pacientes.

Mientras que, en el indicador de tiempo de demora en la entrega de medicamentos, el 68% declaró que recibe sus medicamentos en un día, el 16% entre 2 a 10 días y el 15% en 11 días o más. En promedio, el tiempo de entrega es de 5 días.

Otro de los problemas agudos en nuestra región Pasco, es que los asegurados no están informados sobre sus derechos, por citar que sólo uno de cada tres encuestados (29%) considera que está informado o muy informado, el problema aún es mayor en las redes asistenciales de la región, donde sólo el 24% tienen conocimiento del tema.

En referencia a la vulneración de sus derechos, el 27% de los asegurados manifiesta estar informado o muy informado sobre cómo debe presentar sus reclamos y quejas. En cambio, en las redes asistenciales de la región, la cifra alcanza sólo el 19%.

A la pregunta ¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamo? solamente uno de cada cuatro encuestados (24%) respondió haber presentado ante una red asistencial de Essalud. De ellos, el 45% declaró que su queja o reclamo nunca fue atendida.

Con relación a la existencia de la Defensoría del Asegurado de Essalud, el 36% conoce de la existencia de ese organismo; y de ellos, sólo el 27% calificó como buena o muy buena la labor que realiza esta instancia.

Estos resultados se deben principalmente a la falta de atención a los reclamos o quejas, así como al personal de atención al público, que según manifestaron los asegurados, está poco capacitado para brindar un servicio y asesoría adecuada.

A nivel de redes asistenciales, dentro de la región se registra el menor nivel de conocimiento sobre la Defensoría del Asegurado (27%), a pesar de haberse creado en el año 2001, con la finalidad de proteger los derechos de los asegurados.

1.2. Delimitación de la investigación

Para esta investigación consideramos la siguiente delimitación:

a. Delimitación espacial

Esta investigación se ha realizado en el en el Distrito de Yanacancha, específicamente en el Centro Médico de San Juan Essalud Pasco.

b. Delimitación temporal

El periodo de desarrollo de esta investigación fue desarrollado en el periodo de marzo a agosto del 2019.

c. Delimitación social

Esta delimitación hace referencia sobre los usuarios que hacen uso de los servicios de Essalud Centro Médico San Juan.

d. Delimitación conceptual

Satisfacción del cliente o Satisfacción de los usuarios: La calidad del servicio es el grado de conformidad de los atributos y características de un

servicio respecto a las expectativas del cliente, o a lo que el cliente espera que va a suceder o desean en una situación. Es el resultado de la evaluación realizada por el usuario mediante la comparación entre lo que los clientes perciben de la prestación del servicio y lo que éstos esperaban; es decir, de la satisfacción de las expectativas del mismo. Por lo anterior, muchas metodologías usadas para medir la calidad en servicios se basan en la diferencia entre el valor de las expectativas del usuario y el valor de las percepciones del mismo (Berry, et al. 1989; Kotler y Armstrong, 2013; Grocock, 1986; Reeves & Bednar, 1994; y Grönroos 1984 y 1990).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?
- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?.

- d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?.

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Conocer el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de satisfacción de atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.
- b) Identificar el nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.
- c) Identificar el nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.
- d) Identificar el nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.

1.5. Justificación de la investigación

Así mismo los sistemas de salud se encuentran en transición debido a muchos factores que obligan a adaptarse y desarrollarse para no colapsar, entre estos contamos los avances tecnológicos, presiones económicas y mayores exigencias por parte de los consumidores, además de la competencia. La calidad

es el eje central de la investigación, este concepto involucra la imagen que la empresa proyecta al exterior y la mejora continua de un producto o servicio. La importancia que este término ha alcanzado en las empresas de salud en los últimos años, ha sido tal que estas organizaciones se han visto en la necesidad de implementar estrategias de calidad a fin de proporcionar no solo un servicio óptimo sino satisfacer las necesidades de los clientes, convirtiéndose en una ventaja competitiva, recurso valioso para conseguir pacientes y sobre todo para fidelizarlos.

En la medida que la calidad de servicio se valida a través de la satisfacción que obtienen los usuarios de los servicios, son estas dos variables las que ocupan nuestro objeto de investigación, vale decir la calidad del servicio prestado y la satisfacción del cliente, usuario o paciente del Hospital II Essalud Pasco., motivado por la detección de falta de personal, demora en la atención en el cliente, deficiente comunicación entre el cliente y el personal de las redes asistenciales, mala organización, factores que influyen en el desenvolvimiento organizacional, generando malestar en la satisfacción de los usuarios de estos servicios de salud.

1.6. Limitaciones de la investigación

Los obstáculos que se han encontrado en la investigación, está referida a la poca bibliografía física respecto al tema, sin embargo, se debe recurrir al desarrollo de los puntos sobre la búsqueda de información de manera virtual y de trabajos de investigación validados relacionados con el tema a tratar. Otra limitación que se tuvo es la participación de los usuarios del Centro Médico San Juan Essalud ya que tienen miedo a ser identificados por temor a represalias que podrían tomar los trabajadores de Essalud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Castellón de la Plana - España, en el estudio “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, determina que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, para su investigación realizó un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el hospital privado de Valencia capital (Hospital 9 de Octubre), el hospital público de Sagunto (Valencia) y el hospital público de gestión privada de Alzira. Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en el Hospital Privado 9 de Octubre de Valencia, y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestas. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un $p=q=0.5$. El universo han sido individuos mayores de 18 años. Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones: a) La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas, aunque existen diferencias

de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas. b) Las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del hospital son altas. c) El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado. d) Respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas le falta una mejor infraestructura.

Buitrago G. Misael (2007) Puerto Rico, en la tesis “Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez”, realizó un estudio descriptivo para determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del área de Mayagüez, seleccionó una muestra conveniente de 51 participantes. El instrumento para la colección de datos utilizado es el The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) que identifica ocho factores: 1) respeto y cuidado, 2) efectividad y continuidad, 3) conveniencia, 4) información, 5) eficiencia, 6) comidas, 7) primera impresión y 8) diversidad de personal. Los resultados reflejaron que existe relación significativa entre la satisfacción y la forma como el personal del hospital los trata y las facilidades del hospital. Las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa. El estudio concluye que en relación a la satisfacción del cliente solo cuatro de los ocho factores: 1) Conveniencia, 2) Primera impresión, 3) Respeto y Cuidado y 4) Efectividad y Continuidad fueron de mayor interés.

Cuevas A. C. (2004) Puerto Rico, en su investigación “Modelo para medir la calidad en los servicios brindados por los hospitales puertorriqueños”, presenta una metodología para autoevaluar y mejorar la percepción de calidad en servicio brindado por los hospitales puertorriqueños, concluyendo que los pacientes miden la calidad en términos de los factores como respeto y cuidado,

disponibilidad de servicios, atención al paciente, cuidados especiales, apariencia, eficacia y efectividad, servicios de comida, evidencia física y servicio a tiempo. Estos factores son similares a los obtenidos en estudios realizados en Singapur y E.E.U.U. Yudy Carla Wong Blandón, Leyla del Carmen García Vega.

Edgar G. Rodríguez Martínez, Estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (2003), en su estudio “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Pacientes”, Matagalpa durante Noviembre 2002, analizaron la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en servicios ambulatorios de salud en el Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) Matagalpa, en Noviembre 2,002, este estudio se realizó en 30 municipios mediante entrevistas a 1630 usuarios en 95 unidades de salud del primer nivel de atención y posteriormente se realizó un análisis de los datos mediante tablas simples y cruces de variables.

La información se recopiló a través de entrevistas guiadas con un cuestionario que incluye el trato que recibieron, el tiempo de espera, para recibir la atención, la duración de consulta, entre otros, concluyendo: a) La percepción con respecto al tiempo de contacto para recibir la atención es de muy corta duración, esto genera insatisfacción. b) Los pacientes que más frecuentan las unidades de salud son mujeres de 20 a 34 años. c) La larga distancia desde sus casas a las unidades de salud es una barrera muy importante. d) Los principales problemas identificados por los usuarios y que ocasiona insatisfacción en la atención recibida son: falta de medicamentos, tiempo de espera prolongados y corta duración de la consulta.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Amaya F. María D. en la tesis “Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud San Miguel – DISA V Lima ciudad. Noviembre 2006 – enero 2007, de tipo no experimental, descriptivo, transversal, analizó el clima organizacional, factores que la afectan y su influencia en la calidad de atención, teniendo como objetivo principal conocer y analizar el clima organizacional del centro de salud San Miguel, y conocer mediante la percepción de los pacientes, los problemas e influencias que este ocasionen en la calidad de servicio.

Para la medición del clima organizacional se aplicó el cuestionario WES a 55 trabajadores, 86% del total de trabajadores. La medición de atención a 45 pacientes externos. Los cuales brindaron la información necesaria para la investigación.

Concluye que el clima organizacional es percibido como inadecuado por el 50.2% de los trabajadores, en cuanto a la calidad de atención se obtuvo un 70.2% de pacientes insatisfechos con un índice de 0.194 demostrándose su influencia negativa en la calidad de atención del centro de salud San Miguel.

Amaya F. M. D. (2009) en la tesis Factores asociados al grado de satisfacción del cliente externo respecto a la atención brindada en la sede central Dos de mayo comparado con las sedes descentralizadas del laboratorio clínico ROE-2009, encontró que existen diferencias significativas entre la satisfacción de los pacientes de la sede central y descentralizada.

El grado de satisfacción de los pacientes externos se dan en infraestructura (95.6%), área personal (81.6%), y servicio (87.4%) mientras para las otras sedes descentralizadas los datos son: en el área personal 89.8%, servicio 84.4%, infraestructura 78.8%. En los pacientes externos se obtienen mayores niveles de

validez; mientras que los pacientes de la sede central existen mayor predominio en la satisfacción.

La sede central con las sedes descentralizadas tiene diferente valoración dependiendo a los factores asociados al grado de satisfacción.

2.2. Bases teóricas – científicas

Según (Zambrano, 2007). Expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Según (ISO, 2008). La satisfacción se define como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

Los diferentes, han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista.

Según (S & Mayo. J y Loredó, 2009). Definen que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

Según (Kotler, 2009). Define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

- a) **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b) **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- c) **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Según (Reyes. S, 2009). Afirma que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Según (RAE). Define la satisfacción, “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Según (C., 1995). “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Según (Oliver R. L., 2009). “La satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente”.

El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

Tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que éste satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Antecedentes de la satisfacción de usuarios

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces.

La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información, lo que:

[...] enfatiza la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad. White (1978, p. 79)

Corrientes en el estudio de la satisfacción del usuario

El estudio de la satisfacción del usuario recibe especial interés por parte de mundo académico y de los profesionales de distintos sectores de actividad, por los grandes beneficios que reporta al conjunto empresarial el que sus usuarios estén satisfechos (Anderson, Fornell y Lehmann, 1994; Oliver, 2010; Caruana et al., 2015). La satisfacción del usuario es vista como el eje central del éxito empresarial (Athanassopoulos, Gounaris, Stathakopoulos, 2001) y un elemento esencial del marketing (Gil et al., 2005). En la actualidad se pueden encontrar numerosas definiciones del constructo satisfacción, existiendo una notable falta de consenso en cuanto a una definición universal (Giese y Cote, 2000; Vanhamme, 2000; Bigné y Andreu, 2004; Oliver, 2010; Ruiz, 2011).

Tabla 1

Revisión del concepto de satisfacción.

Autor/es	Definición
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación de la recompensa recibida respecto al sacrificio realizado
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia es tan buena como se esperaba
Oliver (1980)	Estado psicológico final resultante de unir la sensación de la desconfirmación de expectativas a los sentimientos previos sobre la experiencia de consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la comparación de los costes/beneficios en relación a los esperados

Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación de las percepciones con las necesidades y deseos del individuo
Day (1984)	Respuesta evaluativa de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento final percibido del producto tras su consumo
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso
Fornell (1992)	Evaluación general posterior a la compra
Mano y Oliver (1993)	Juicio evaluativo posterior al consumo que varía a lo largo de un continuo hedónico
Halstead et al. (1994)	Respuesta afectiva a una transacción específica resultante de la comparación del rendimiento del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra
Oliver (1997)	Juicio del rendimiento que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo
Giese y Cote (2000)	La satisfacción es un conjunto de respuestas afectivas de intensidad variable que se dan en un momento temporal específico, de duración limitada y referido a determinados aspectos del consumo de un producto.
Vanhamme y Snelders (2001)	La satisfacción es un estado psicológico y relativo que resulta de una experiencia de compra y/o consumo
Martínez- Tur et al. (2001)	La satisfacción es una evaluación postconsumo, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo

Fuente: Adaptado de Giese y Cote (2000) y Parra (2006)

Es posible señalar tres características básicas de las definiciones del constructo satisfacción (Giese y Cote, 2000; Moliner, 2004; Parra, 2006): la respuesta, el foco y la etapa. En primer lugar, la satisfacción se entiende como una respuesta de los usuarios que puede ser cognitiva (Oliver, 1980; Day, 1984),

afectiva (Westbrook y Reilly, 1983; Halstead et al., 1994), o cognitiva-afectiva (Bigné y Andreu, 2004). En la actualidad, la mayoría de los investigadores consideran la satisfacción como una respuesta cognitiva-afectiva de los usuarios, al considerar de forma conjunta en sus modelos las perspectivas cognitiva y afectiva (Martin et al., 2008; Ruiz, 2011)¹⁰. En segundo lugar, la satisfacción está integrada por uno o varios focos, como el producto comprado o el servicio contratado, el vendedor o el establecimiento, las expectativas, o la experiencia de consumo (Giese y Cote, 2000). Sin embargo, cabe destacar especialmente dos focos que son el producto comprado o el servicio contratado y el trato recibido por el usuario durante el proceso de compra o contratación (Ruiz, 2011). En tercer lugar, la etapa o el momento en el que se produce la satisfacción, que puede ser previa, durante o posterior al acto de contratación o consumo del producto o servicio. A este respecto, existe cierto consenso en que se produce tras la compra o consumo (Mano y Oliver, 1993; Vanhamme y Snelders, 2001).

Es posible también distinguir dos vertientes del concepto satisfacción (Johnson y Fornell, 1991). En primer lugar, la satisfacción como resultado o estado final (perspectiva económica) puede examinarse desde una óptica utilitarista y desde otra hedonista. La satisfacción como resultado desde la óptica utilitarista asemeja el concepto a un sentimiento de estar “saciado” o “contento”, asociado con una baja activación, donde el usuario simplemente valora el grado de cumplimiento de las funciones del bien o servicio. Por su parte, la perspectiva hedonista va más allá de estar “saciado” o “contento”, se asocia con una alta activación, una satisfacción como “sorpresa”, en la que el usuario busca el placer en el acto de compra o consumo. En segundo lugar, la satisfacción como proceso de evaluación (perspectiva psicológica) permite igualmente distinguir dos

perspectivas, utilitarista y hedonista. La perspectiva utilitarista entiende la satisfacción como el resultado de la comparación entre las expectativas y las percepciones, esto es, como un resultado de carácter cognitivo. Bajo este enfoque se enmarca la Teoría de la des confirmación de expectativas (Oliver, 1980), considerada la más importante en el estudio de la satisfacción del usuario y que ha servido de base para el desarrollo de modelos de gran repercusión en áreas muy relacionadas como la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985). Por su parte, la perspectiva hedonista defiende que la satisfacción no es únicamente un proceso cognitivo, sino que existen además factores de carácter afectivo, como emociones y estados de ánimo, que están implícitos en la decisión de compra o consumo del bien o servicio (Westbrook y Oliver, 1991; Mano y Oliver, 1993; Oh y Parks, 1997). En la actualidad, esta última vertiente de la satisfacción es la que más difusión está teniendo en la literatura (Szymanski y Henard, 2001; Bigné y Andreu, 2004; Palacios, 2013).

Enfoques del estudio de la satisfacción

Es posible distinguir entre tres modelos de la satisfacción del usuario: el modelo cognitivo, el modelo afectivo y el modelo cognitivo-afectivo (Moliner, 2004; Parra, 2006; Oliver, 2010; Palacios, 2013). El modelo cognitivo de la satisfacción defiende la satisfacción como una evaluación cognitiva que realiza el usuario, en base a un estándar de comparación, sobre los diferentes aspectos de un producto o servicio. La teoría de la desconfirmación de expectativas es su referente más importante. El modelo afectivo de la satisfacción, por su parte, deja de lado el componente evaluativo al considerar que los afectos y las emociones juegan un papel primordial en los juicios de satisfacción de los usuarios. Por último, el modelo cognitivo-afectivo integra ambas teorías y entiende la

satisfacción del usuario como un resultado de procesos tanto cognitivos como afectivos. Se presentan y desarrollan a continuación estos tres modelos, indicando sus autores más influyentes.

Modelo cognitivo de la satisfacción

El modelo cognitivo define la satisfacción del usuario como “una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido” (Oliver, 1980). Hunt (1977) considera la satisfacción “una evaluación que analiza si una experiencia de consumo es tan buena como se esperaba”. Esta perspectiva entiende a la satisfacción como una evaluación de carácter cognitivo, donde el usuario analiza y evalúa de forma racional los diferentes aspectos de un producto o servicio en base a un estándar de comparación. El enfoque cognitivo de la satisfacción permite distinguir varias teorías que se diferencian principalmente en el estándar adoptado por el usuario al comparar el rendimiento percibido del producto o servicio evaluado. Así, es posible distinguir la Teoría de la des confirmación de expectativas, la Teoría del nivel de comparación, los estándares de comparación, y la Teoría de la discrepancia del valor percibido. Mientras que la Teoría de la des confirmación de expectativas ha sido reconocida como el soporte teórico más importante en el estudio de la satisfacción de los usuarios (Ruíz y Palacios, 2011), las demás teorías han servido para enriquecer y facilitar el proceso de la des confirmación de expectativas.

Modelo afectivo de la satisfacción

Los avances en el estudio de la satisfacción han llevado a algunos investigadores a considerar la satisfacción como un estado afectivo, psicológico

o emocional que se deriva del consumo o del uso de un producto o servicio (Giese y Cote, 2000). Los máximos exponentes de este enfoque afectivo son Westbrook y Reilly (1983), quienes entienden la satisfacción como “una respuesta emocional que surge como resultado de las experiencias que se relacionan con la compra de algún producto o servicio”.

La consideración de los afectos en el fenómeno de la satisfacción se debe a que los usuarios experimentan emociones durante sus experiencias de consumo, dando como resultado la satisfacción o insatisfacción con el producto o servicio (Phillips y Baumgartner, 2002; Bigné y Andreu, 2004; Ladhari, 2007). Como señala Oliver (1997), los afectos representan los sentimientos, frente al pensamiento o vertiente cognitiva de la satisfacción. Los afectos se caracterizan por su estructura bidimensional, agrado-desagrado y activación-tranquilidad, que suponen experiencias subjetivas (Mano y Oliver, 1993; Mattila y Wirtz, 2001; Martínez y Martínez, 2007). De acuerdo con Bigné y Andreu (2004), el agrado-desagrado omivalencia emocional es un sentimiento de lo agradable o desagradable que resulta una experiencia de compra o consumo, como estar contento o descontento, animado o desanimado, satisfecho o insatisfecho, feliz o infeliz, ilusionado o desilusionado, etc. Por su parte, la activación-tranquilidad es un sentimiento de activado o desactivado, como estar animado o decaído, exaltado o calmado, nervioso o tranquilo, activo o pasivo, sorprendido o indiferente, etc. En línea con la corriente afectiva de la satisfacción, Oliver (1989) señala la existencia de cinco modos de satisfacción: contento, agrado, alivio, novedad, y sorpresa.

Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción

A partir de los años ochenta hasta la actualidad, la satisfacción ha pasado a considerarse un fenómeno tanto cognitivo como afectivo, al integrar ambas corrientes en lo que se denomina el modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción (Rodríguez y San Martín, 2008). La satisfacción así entendida se puede definir como “una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes frente al objeto de consumo y/o uso y que es resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo” (Martínez-Tur et al., 2001). Halstead et al. (1994) definen la satisfacción como “una respuesta afectiva a una transacción específica resultante de la comparación del rendimiento del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra”. Por su parte, para Oh y Parks (1997) la satisfacción es “un proceso complejo que incluye dinámicas cognitivas, afectivas y otras psicológicas y fisiológicas aún no descubiertas”. Y Vanhamme (2000) la define como “un estado psicológico relativo, que resulta de una experiencia de compra/consumo”.

2.3. Definición de términos básicos

- **Beneficios Percibidos:** Son los resultados o mejoras que los usuarios perciben al usar el sistema. Es decir, cómo valoran los usuarios la calidad del sistema, en relación a la gestión del trámite documentario de la universidad, mejoras en el desempeño laboral y disminución en el uso de recursos.
- **Calidad:** Existen diversas definiciones sobre calidad, a continuación, presentamos alguna de ellas:

- La Real Academia Española (2014), define la calidad, como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.
- Calidad, según la International Standards Organization, ISO en la norma 9000:2015, incluida en el apartado 3.6.2, indica que calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. Entiéndase “inherente” como una característica intrínseca permanente (ISO 2015 p.22).
- ASQ (2017), La Sociedad Americana para la Calidad, define la calidad “como el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario”. Por lo tanto, la calidad es cumplir con los requisitos con el propósito de satisfacer las necesidades de los Usuarios.
- **Calidad de uso:** “Es la calidad del software que el usuario final refleja, la forma como logra realizar los procesos con satisfacción, eficiencia y exactitud”. La calidad de uso debe asegurar la revisión de todas las opciones que el usuario trabaja diariamente y los procesos que realiza ocasionalmente relacionados con el mismo software. Actualmente la calidad de uso se define como una característica a nivel de sistema, “Grado en la que un producto, utilizado por usuarios específicos, satisface sus necesidades para conseguir los objetivos establecidos con eficacia, eficiencia, seguridad en uso y satisfacción en contextos de uso específicos” (ISO, 2005). Es decir, el sistema debe ser fácil de usar, eficiente, confiable, etc. Que permita la interacción de los Usuarios con el sistema para lograr un objetivo.

- **Calidad técnica:** Es la calidad desde una perspectiva del diseño del software, que debe contener capacidades de funcionabilidad, compatibilidad, soporte, etc.
- **Calidad del sistema (software):** Según “La Calidad del Software es el conjunto de cualidades que lo caracterizan y que determinan su utilidad y existencia, la cual plantea un adecuado balanceo de eficiencia, confiabilidad, facilidad de mantenimiento, portabilidad, facilidad de uso, seguridad e integridad” (p.4).
- La calidad del producto software se puede interpretar como el grado en que dicho producto (sistema, componente o proceso) satisface los requisitos y las necesidades y expectativas de sus usuarios aportando de esta manera un valor. Estos requisitos son: funcionalidad, rendimiento, seguridad, mantenibilidad, etc. (ISO/IEC 25010, 2017)
- **Calidad del Sistema de Tramite documentario:** De acuerdo a lo señalado en los puntos anteriores, para la presente tesis se define como el conjunto de características propias del sistema en términos de calidad de uso y calidad técnica, que influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.
- **Expectativas Institucionales:** “Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo”. Una expectativa se vuelve interna debido a que el cliente espera antes experimentar un servicio, luego compara la calidad que ha recibido con la calidad que esperaba recibir.
- Partiendo de esta definición, para la presente investigación se puede decir que “Expectativas Institucionales”, es la evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar determinadas metas. Dentro de ellas esta, mejorar

las relaciones intrapersonales e interpersonales con los directivos, trabajadores, alumnos, egresados y padres de Familia; así como mejorar la visión de la Universidad ante la sociedad.

- **Sistema:** Es un grupo de elementos que se integran con el propósito de lograr un objetivo. Por lo tanto, desde el punto de vista informático se concluye que, un sistema es el conjunto de elementos interrelacionados: hardware, software y de soporte humano; que permiten almacenar y procesar información.
- **Sistema de trámite documentario:** El Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, en su manual de usuario define al Sistema de Trámite Documentario, como un aplicativo de uso interno que tiene como fin el seguimiento de la documentación generada en la Institución. Los documentos, ya sean de origen interno o externo que necesiten circular por cualquier Área de la Institución, son registrados en el Sistema, en donde se le aplica los movimientos de envío, recepción y archivo según corresponda. El Sistema de trámite documentario es una herramienta tecnológica, para apoyar la gestión de trámites que administra una institución u organización, la que permite agilizar ciertos procesos dentro de la organización, como documentos externos y los requerimientos de oficinas internas. Entonces se concluye que, el sistema de trámite documentario, es un software automatizado de gestión administrativa que permite realizar un eficiente control y organización del flujo de los documentos que ingresan y se generan dentro de la organización.
- **Satisfacción:** El Diccionario de Oxford, define la satisfacción como “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

- **Satisfacción del Usuario:** “La satisfacción es la respuesta del usuario a la interacción con el software, e incluye las actitudes hacia el uso del mismo”.
- **Usuario del Trámite documentario:** Es el usuario que interactúa con el sistema de trámite documentario, se encarga de la recepción y registro de los documentos que ingresan y se generan dentro una organización.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.

2.4.1. Hipótesis Específicas

- a) El nivel de satisfacción de atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.
- b) El nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.
- c) El nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.
- d) El nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo

2.5. Identificación de variables

La identificación de variables para el presente estudio se da de la siguiente manera:

Variable Independiente: Satisfacción de los asegurados

Variables Dependientes:

- ✓ El nivel de satisfacción con la atención de los asegurados.
- ✓ El nivel de satisfacción con el servicio de los asegurados.
- ✓ El nivel de satisfacción con la infraestructura de los asegurados
- ✓ El nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 2

Revisión del concepto de satisfacción

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	(Oliver R., 1997) propone que es "la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que un producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo". La satisfacción del cliente en cuanto a un producto o servicio está influenciada significativamente, por la evaluación que hace él sobre las características del producto o servicio.	Expectativa de los usuarios Fidelización de los usuarios Capacidad de respuesta de los usuarios	Paciente Asistencia a las citas Satisfacción última atención Satisfacción con el servicio Satisfacción con la infraestructura. Satisfacción con el funcionamiento.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El propósito de esta investigación y naturaleza de los problemas y objetivos formulados determina que el estudio reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una Investigación Aplicada; en razón que, para su desarrollo, se auxilia de la parte teórica conceptual y demuestra las características de la satisfacción del usuario.

3.2. Nivel de investigación

Por su nivel, este estudio es de carácter Descriptivo estadístico.

3.3. Métodos de investigación

El método que se utilizó en esta investigación es de hipotético - deductivo, con carácter científico.

3.4. Diseño de investigación

El diseño a emplearse es transversal, cuyo objetivo es la recolección de datos en una sola vez, para indagar la ocurrencia y el interés es describir la característica individual de la variable:

De acuerdo al siguiente esquema:

M ----- O

Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas de la variable

VT : Satisfacción del usuario

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población del estudio

La población de estudio para esta investigación comprende los 960 usuarios considerados como población mensual. La unidad de análisis está conformada por un usuario que se atiende en el lugar de estudio.

3.5.2. Muestra de la investigación

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico sistemático y se seleccionó a los usuarios para la muestra de forma aleatoria, utilizándose la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, $Z = 1.96$)

E = Máximo error permisible ($E = 5\%$)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés ($1 - 0.5 = 0.50$) = 50%

N = Tamaño de la población ($N = 960$ usuarios)

n = Reemplazando valores en la fórmula encontramos que se tomará como muestra 275 usuarios.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumentos

Los principales instrumentos que se utilizó en el desarrollo de la investigación son:

- a) Cuestionario
- b) Guía de análisis documental

Técnicas de recolección de datos

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a conocer una variable.

Las principales técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación, son:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección de nuestros instrumentos tuvo como base a nuestras variables estudiadas para poder tener una recolección de datos óptimos.

La validación de nuestros instrumentos de Investigación, se proporcionó mediante cuestionarios y guía de análisis documental. Para ello nos acercamos al Centro Médico de San Juan Essalud-Pasco para poder tener datos exactos.

La confiabilidad es un instrumento de medición que produce resultados consistentes y coherentes. Para ello se manejo la prueba de Chi Cuadrado (o X^2) del Inventor Karl Pearson considerado uno de los pilares de la estadística moderna.

Asimismo, para construir una base de datos se realizó con el programa SPSS 25.

Tabla 3

Estadísticos de prueba de nivel de satisfacción de los asegurados

Estadísticos de prueba	
Nivel De Satisfacción De Los Asegurados	
Chi-cuadrado	70,567 ^a
G1	2
Sig. Asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 91.7.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.00, y como la prueba utilizada es el chi cuadrada bondad de ajuste de una cola,

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos, luego fue realizado los análisis estadísticos con el paquete de SPSS 25 realizando los siguientes pasos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en las preguntas respectivas de las variables.
- Construcción de tablas para cada pregunta
- Elaboración de gráficos para cada dimensión.
- Análisis inferencial con la prueba chi cuadro de bondad de ajuste. Las técnicas de procesamiento de datos son Estadísticas y probabilísticas.

3.9. Tratamiento estadístico

Concluido la fase de recojo de información se procedió a realizar el tratamiento estadístico en primer lugar se ordenó y depuro los cuestionarios, luego fueron creadas las base de datos en el software respectivo, enseguida se

procedió con el análisis estadístico descriptivo de cada una de las preguntas y fueron interpretadas los resultados, posteriormente se realizó la prueba de hipótesis y para ello se utilizó el Chi cuadrado aplicación de la Prueba de bondad de ajuste, donde se estableció las pruebas respectivas. Finalmente se concluyeron los resultados obtenidos y estos fueron comparados con los antecedentes para desarrollar la discusión de resultados.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Los autores de esta investigación, somos estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; declaramos que el trabajo académico titulado “Nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el centro médico de San Juan Essalud-Pasco, 2019” presentado para la obtención del Título Profesional de Licenciado en administración es de nuestra autoría. Por tanto, declaramos lo siguiente:

1. Se mencionó las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y se realizó correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. Este trabajo de investigación no fue no fue utilizado con anterioridad, para la obtención de otro grado académico o título profesional.
3. Presentamos este trabajo en cumplimiento al código de ética en la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Se consideró a los asegurados que concurren para su atención médica en el Centro Médico de San Juan, quienes fueron encuestados directamente.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada uno de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos la prueba de bondad de ajuste utilizando el chi cuadrado.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 4

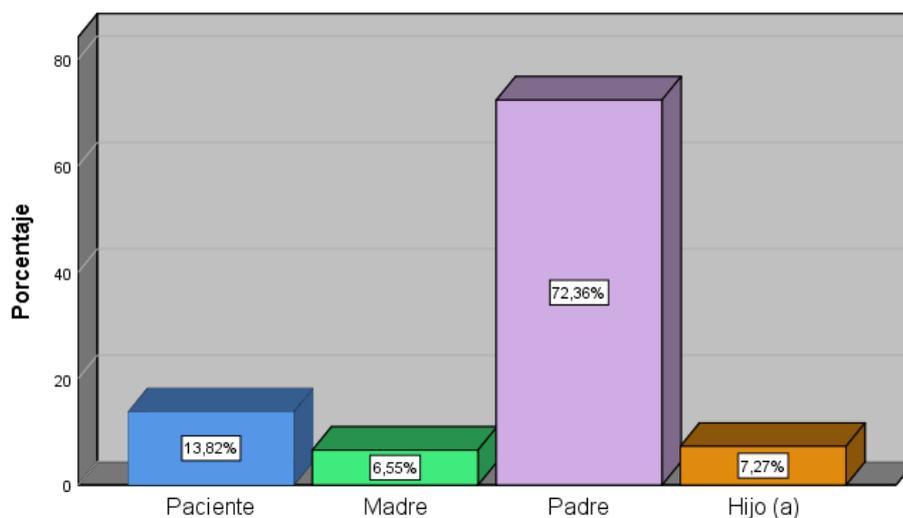
¿Quién contesta la encuesta? (Relación con el paciente)

	Frecuenci a	Porcentaj e
Paciente	38	13,8
Madre	18	6,5
Padre	199	72,4
Hijo (a)	20	7,3
Total	275	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 1

¿Quién contesta la encuesta? (Relación con el paciente)



Interpretación: Como se aprecia en la figura, con respecto a la pregunta ¿Quién contesta la encuesta?, los encuestados respondieron 13.8% el mismo paciente; el 6.5% respondieron que fue su madre; el 72.4 respondieron que fueron su padre; y mientras que 7.3 respondieron que fueron los hijos. Por lo que se puede concluir que las personas que respondieron este cuestionario fueron los padres, lo que significa hay mayor interés de los padres que las madres.

Tabla 5

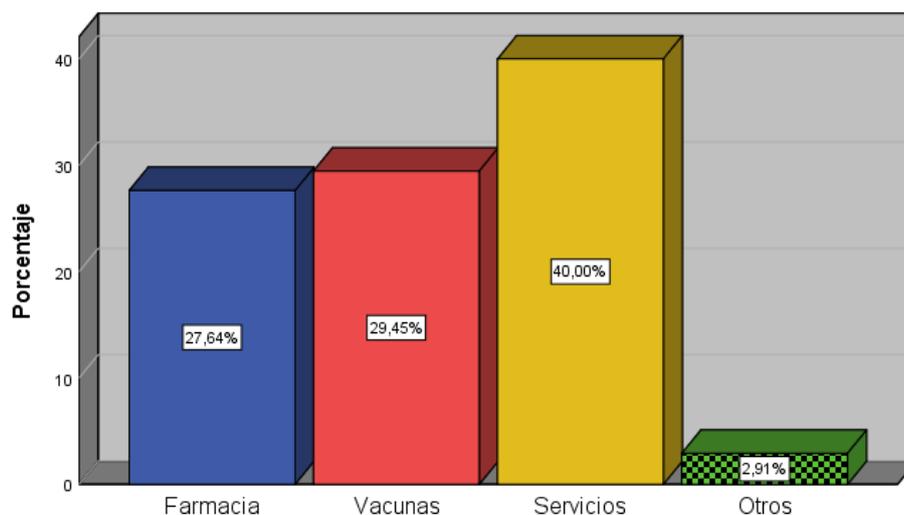
Motivo de asistencia al Centro Médico de San Juan Essalud.

	Frecuencia	Porcentaje
Farmacia	76	27,6
Vacunas	81	29,5
Servicios	110	40,0
Otros	8	2,9
Total	275	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 2

Motivo de asistencia al Centro Médico de San Juan Essalud



Interpretación: Como se aprecia en la figura 2, con respecto a la pregunta Motivo de asistencia al Centro Médico de San Juan Essalud, los encuestados respondieron de la siguiente manera: visita por farmacia el 27.64%, por vacunas el 29.45%, por servicios de consultorio el 40.00%; otros motivos el 2.91%. Por lo que se puede concluir que los encuestados manifiestan visitar a Essalud con mayor frecuencia por servicios de consultorio.

Tabla 6

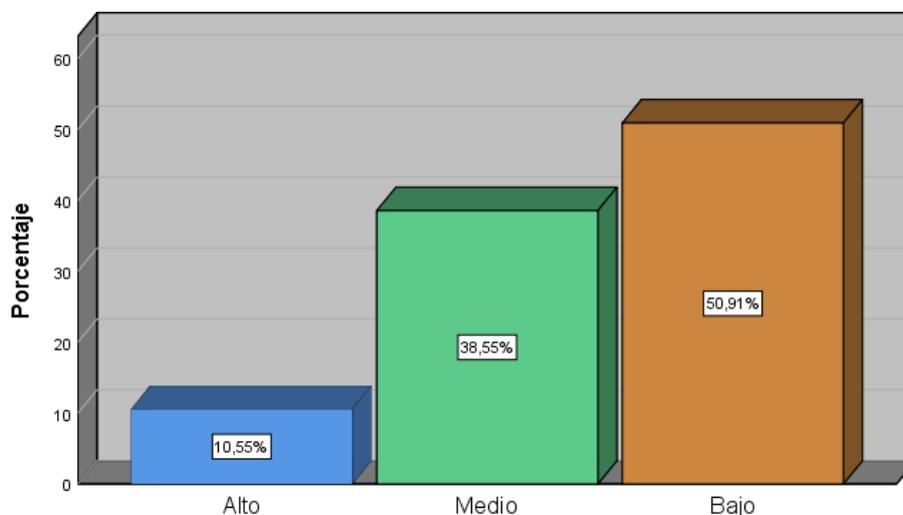
Nivel de satisfacción de los asegurados

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	29	10,5
Medio	106	38,5
Bajo	140	50,9
Total	275	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 3

Nivel de satisfacción de los asegurados.



Interpretación: Como se aprecia en la figura, con respecto a la variable Nivel de satisfacción de los asegurados, los encuestados manifiestan que es un nivel muy alto en un 10.55%, que tiene un nivel medio en un 38.55%; que tiene un nivel bajo en un 50.91%. Por lo que se puede concluir que existe una desaprobación de parte de los asegurados sobre los servicios de atención a los usuarios en Essalud.

Tabla 7

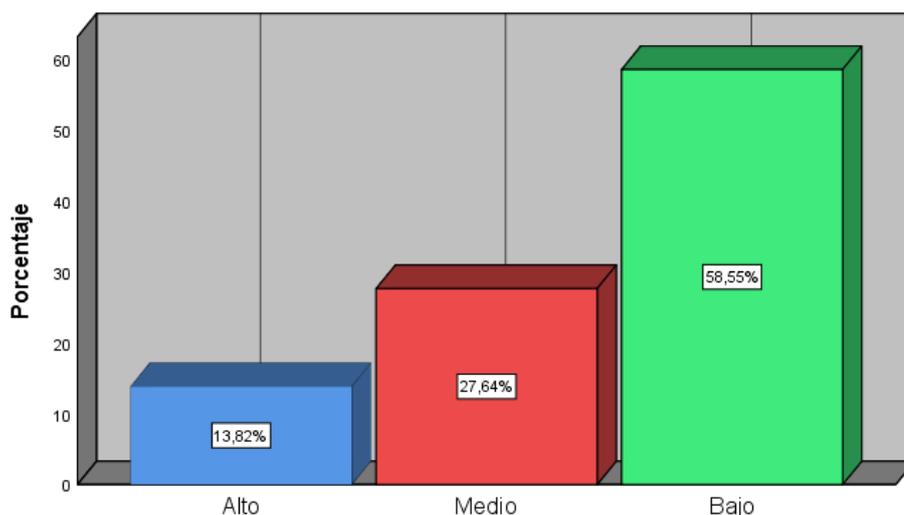
Dimensión Satisfacción con la atención

Satisfacción con la atención	Frecuencia	Porcentaje
Alto	38	13,8
Medio	76	27,6
Bajo	161	58,5
Total	275	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 4

Dimensión Satisfacción con la atención



Interpretación: Podemos apreciar en la figura, con respecto a la Dimensión Satisfacción con la atención, los encuestados manifiestan un alto nivel de satisfacción con la atención en un 13.82%, mientras que los usuarios respondieron tener un nivel medio de satisfacción con la atención en un 27.64%; finalmente los usuarios respondieron tener un Bajo nivel de satisfacción con la atención en un 58.5%. Por lo que se puede concluir que los encuestados consideran encontrarse muy insatisfechos con la atención en los diferentes servicios y consultorios de Essalud.

Tabla 8

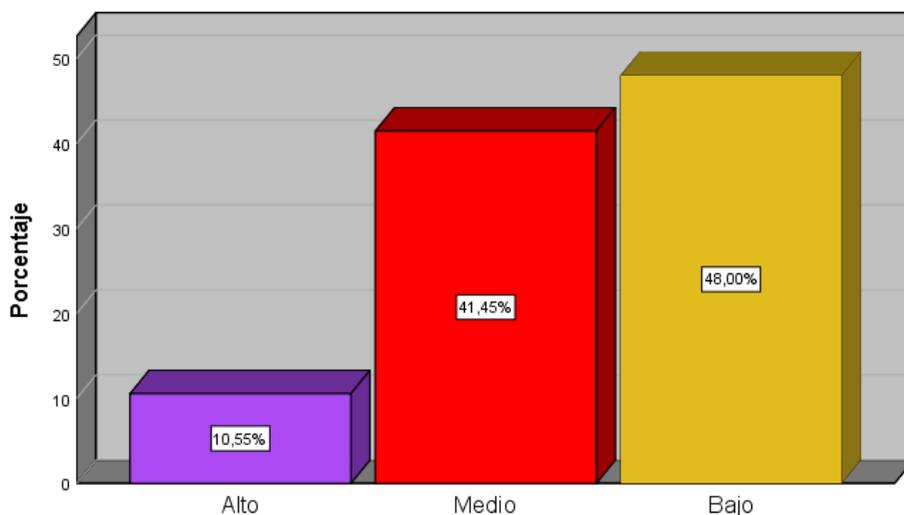
Dimensión Satisfacción con el servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	29	10,5
Medio	114	41,5
Bajo	132	48,0
Total	275	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 5

Dimensión Satisfacción con el servicio



Interpretación: Como se aprecia en la figura, con respecto a la dimensión satisfacción con el servicio, los encuestados manifestaron en un 10.55% tener un alto nivel de satisfacción en el servicio, el 41.45% de los encuestados manifestaron sentirse con un nivel medio de satisfacción con el servicio; finalmente el 48% de los encuestados manifiesta tener un bajo nivel de satisfacción con el servicio. Por lo que se puede concluir que los encuestados tienen un nivel de insatisfacción con los servicios de Essalud en su centro asistencial.

Tabla 9

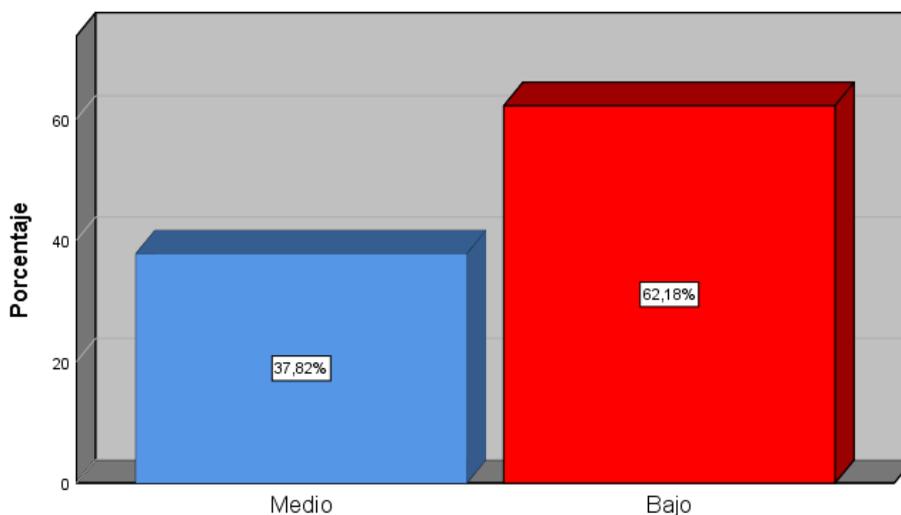
Dimensión Satisfacción con la Infraestructura.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	104	37,8
Bajo	171	62,2
Total	275	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 6

Dimensión Satisfacción con la Infraestructura



Interpretación: Podemos apreciar en la figura, con respecto a la dimensión Satisfacción con la Infraestructura, los encuestados manifestaron que tienen un nivel medio de satisfacción con la infraestructura en un 37.82%, y el 62.18% manifiestan tener un nivel bajo de satisfacción con respecto a la dimensión satisfacción con la infraestructura. Por lo que se puede concluir que existe un alto grado de insatisfacción con respecto a la dimensión sobre infraestructura.

Tabla 10

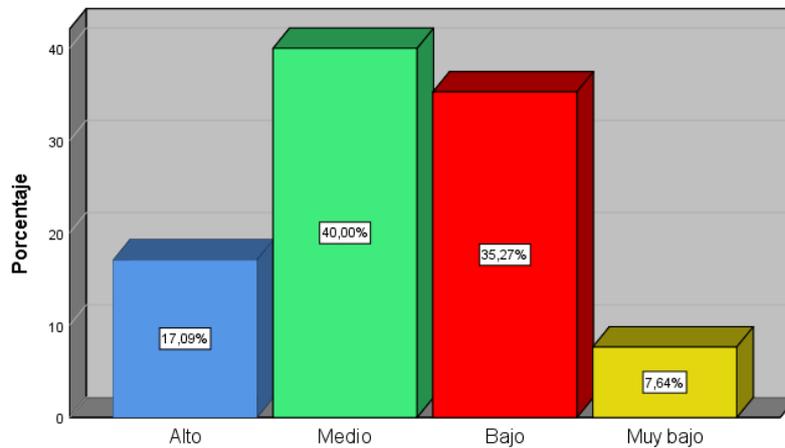
Dimensión Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento

Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento	Frecuencia	Porcentaje
Alto	47	17,1
Medio	110	40,0
Bajo	97	35,3
Muy bajo	21	7,6
Total	275	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 7

Dimensión Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento



Interpretación. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la Dimensión Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento, los encuestados manifiestan en un 17.09% tener un nivel alto de satisfacción con el funcionamiento del establecimiento, mientras que el 40% manifiesta tener un nivel medio, el 35.27% manifiesta tener un bajo nivel y el 7.64% manifiesta tener un nivel muy bajo de satisfacción. Por lo que se puede concluir que los encuestados tiene alrededor del 42% un nivel bajo de satisfacción con el funcionamiento del establecimiento, porque consideran estar muy alejado a la ciudad y las instalaciones no tiene las comodidades necesarias para los pacientes y a su vez para los familiares de los pacientes.

4.3. Prueba de Hipótesis

Para realizar la contrastación de las hipótesis planteadas se utilizó la prueba del chi cuadrado de bondad de ajuste, es una prueba no paramétrica, que es pertinente para realizar esta prueba. El procedimiento para el desarrollo de las pruebas respectivas es empezar por las específicas y finalmente probar la hipótesis general como se sigue a continuación:

Primera Hipótesis:

a. Hipótesis Estadística

H₀: El nivel de satisfacción de atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019 no es bajo.

H₁: El nivel de satisfacción de atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.

b. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c. Valor de probabilidad

Obtendremos el valor de probabilidad p a través del Spss.

Tabla 11

Estadísticos de prueba de nivel de Satisfacción con la atención

Estadísticos de prueba	
Satisfacción con la atención	
Chi-cuadrado	86,538 ^a
Gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 91.7.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.00, y como la prueba utilizada es la prueba bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.00 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión:

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar el nivel de satisfacción con la atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis específica 1.

Segunda Hipótesis:

a. Hipótesis Estadística.

H₀: El nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, no es bajo.

H₁: El nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.

b. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c. Valor de probabilidad:

Obtendremos el valor de probabilidad p a través del Spss.

Tabla 12

Estadísticos de prueba de nivel de Satisfacción con el servicio.

Estadísticos de prueba	
Satisfacción con el servicio	
Chi-cuadrado	66,029 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 91.7.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.000, y como la prueba utilizada es de bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.000 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces aceptamos la hipótesis alterna y consecuentemente rechazamos la hipótesis nula. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar que el nivel de satisfacción con el servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis específica 2.

Tercera Hipótesis

a. Hipótesis Estadística

H₀: El nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, no es bajo.

H₁: El nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c. Valor de probabilidad

Obtendremos el valor de probabilidad p a través del Spss.

Tabla 13

Estadísticos de prueba de nivel de Satisfacción con la Infraestructura

Estadísticos de prueba	
	Satisfacción con la Infraestructura
Chi-cuadrado	16,324 ^a
gl	1
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 137.5.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.00, y como la prueba utilizada de bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.00 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión:

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar el nivel de satisfacción con la infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis específica 3.

Cuarta Hipótesis:

a. Hipótesis Estadística

H₀: El nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, no es bajo.

H₁: El nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.

b. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Valor de probabilidad

Obtendremos el valor de probabilidad p a través del Spss.

Tabla 14

Estadísticos de prueba de nivel de Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento

Estadísticos de prueba	
Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento	
Chi-cuadrado	76,404 ^a
gl	3
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 68.8.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.00, y como la prueba utilizada de bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.00 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar el nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis específica 4.

Hipótesis General

a. Hipótesis Estadística.

H₀: El nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, no es bajo.

H₁: El nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.

b. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c. Valor de probabilidad

Obtendremos el valor de probabilidad p a través del Spss.

Tabla 15

Estadísticos de prueba de nivel de satisfacción de los asegurados

Estadísticos de prueba	
	Nivel De Satisfacción De Los Asegurados
Chi-cuadrado	70,567 ^a
Gl	2
Sig. Asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 91.7.

En la tabla encontramos una significancia o conocido como el p-valor de 0.00, y como la prueba utilizada es el chi cuadrada bondad de ajuste de una cola, por ello comparamos con el nivel de significancia previsto para la investigación de 0.05, en este resultado encontramos que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.00 < 0.05$), por el cual tomamos la siguiente decisión.

d. Decisión y conclusión:

Teniendo como referencia que el p-valor es menor que el nivel de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna. Esto nos permite concluir, que existen suficientes evidencias estadística a un nivel de confianza del 95% para aceptar el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo; quedando demostrada de esta manera la hipótesis general.

4.4. Discusión de resultados

Según el objetivo general, conocer el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 13 se evidencia una significancia de 0.00 menor al nivel de significancia establecido para la investigación, por lo que se prueba el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019 es bajo, datos que difieren al ser comparados con lo encontrado por Civera S. Manuel (2008), en el estudio Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido, determina que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, se pudo concluir a) La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital pero son mínimas. b) Las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del hospital son altas. c) El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado. d) Respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas le falta una mejor infraestructura.

Según el objetivo específico 1, identificar el nivel de satisfacción con la atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019; los resultados obtenidos en la tabla 9 se evidencia un p-valor de 0.00 menor al nivel de significancia establecido en 0.05 para esta investigación por el cual, se establece que el nivel de satisfacción con la atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019 es bajo, datos que al ser

comparados con lo encontrado por Amaya F. María D. (2007), en este trabajo se desarrolló el tipo no experimental, descriptivo, transversal cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional del centro de salud San miguel sobre la calidad de servicio, cuyos resultados concluyeron que un 70.2% son pacientes insatisfechos por lo que su influencia es negativa en la atención, cosa similar sucedió en nuestra investigación.

Según el objetivo 2, identificar el nivel de satisfacción con el servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019 es bajo; los resultados obtenidos en la tabla 10 se evidencia un p-valor de 0.000 menor al nivel de significancia de la investigación propuesta en 0.05, con el cual se concluye aceptar la hipótesis que el El nivel de satisfacción con el servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo, datos que al ser comparados con la de Amaya F. M. D. (2009) en su tesis Factores asociados al grado de satisfacción del cliente externo respecto a la atención brindada en la sede central Dos de mayo comparado con las sedes descentralizadas del laboratorio clínico ROE-2009, en la conclusión de su trabajo se tuvo el grado de satisfacción de los pacientes externos se dan en infraestructura (95.6%), área personal (81.6%), y servicio (87.4%) mientras para las otros sedes descentralizadas los datos son: en el área personal 89.8%, servicio 84.4%, infraestructura 78.8%. En los pacientes externos se obtienen mayores niveles de validez; mientras que los pacientes de la sede central existen mayor predominio en la satisfacción.

Según el objetivo 3, identificar el nivel de satisfacción con la infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud

en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 11 se evidencia que con un p-valor de 0.00 y siendo este menor que el nivel de significancia para el estudio de 0.05, se comprueba que el nivel de satisfacción con la infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es baja, por lo tanto estos datos comparados con lo encontrado por Cuevas A. C. (2004), quien es su en su investigación Modelo para medir la calidad en los servicios brindados por los hospitales puertorriqueños, presenta una metodología para autoevaluar y mejorar la percepción de calidad en servicio brindado por los hospitales puertorriqueños, concluyendo que los pacientes miden la calidad en términos de los factores como respeto y cuidado, disponibilidad de servicios, atención al paciente, cuidados especiales, apariencia, eficacia y efectividad, servicios de comida, evidencia física y servicio a tiempo.

Según el objetivo 4, nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 12 se evidencia que con un p-valor de 0.00 y siendo este menor que el nivel de significancia para el estudio de 0.05, se comprueba que el nivel de satisfacción con la infraestructura de los asegurados con el nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, por lo tanto estos datos comparados con lo encontrado por Buitrago G. Misael (2007), quien es su tesis Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, por lo que concluye los resultados reflejaron que existe relación significativa entre la satisfacción y la forma como el personal del hospital los trata

y las facilidades del hospital. Las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa. El estudio concluye que en relación a la satisfacción del cliente solo cuatro de los ocho factores: 1) Conveniencia, 2) Primera impresión, 3) Respeto y Cuidado y 4) Efectividad y Continuidad fueron de mayor interés. Al comparar los resultados en estas investigaciones podemos concluir que los usuarios siempre sienten una gran insatisfacción con los servicios que prestan los centros de salud en cuanto a la atención médica.

CONCLUSIONES

1. Concluida la prueba de hipótesis general considerando un nivel de significancia del 5%, tenemos suficientes evidencias estadísticas para concluir que se acepta el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo, quedando así demostrada la insatisfacción de parte los usuarios al establecimiento en mención.
2. Seguidamente podemos concluir que con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5% queda demostrada la hipótesis específica 1 con un nivel de satisfacción con la atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo. Por lo que se concluye que existe una gran insatisfacción de parte de los usuarios con respecto a la atención recibida en el Centro Médico de Essalud San Juan.
3. Al concluir la evaluación de la hipótesis específica 2, podemos mencionar que existe suficientes evidencias estadísticas para concluir con un 5% de significancia esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo. Por lo que los usuarios sienten una gran insatisfacción con el servicio prestado por esta institución.
4. Luego de haber evaluado la hipótesis específica 3 con un 5% de significancia esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo. Esto nos lleva a concluir que los usuarios sienten una insatisfacción con respecto a la infraestructura de la institución.
5. Finalmente podemos concluir el nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en

el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo. Consideramos esto por los resultados de los encuestados y la prueba realizada.

RECOMENDACIONES

1. Recomendamos al Director General de Essalud Pasco, para que tome las acciones pertinentes y mejore la satisfacción de los usuarios en el Centro Médico de San Juan Essalud, determinando acciones correctivas para una mejor gestión de servicios de salud.
2. Recomendamos a la plana médica y a los trabajadores asistenciales del Centro Médico de San Juan Essalud, realizar un programa de concientización con respecto a la forma de atención a los usuarios, para que de esta forma mejore la satisfacción de los mismos y tengan mayor acogida en su establecimiento.
3. También recomendamos a los directivos y al personal asistencial del Centro Médico de San Juan Essalud, que mejoren los servicios de atención buscando la mejor atención para los pacientes y al público en general tratando con cortesía y amabilidad, esto hace mucha falta en las instituciones públicas.
4. También recomendamos a los directivos que se realice las gestiones necesarias para poder mejorar las instalaciones en cuanto a infraestructura en el Centro Médico de San Juan Essalud, ya que en el transcurso del día se satura de los pacientes y usuarios que hacen uso de esta institución generando un caos en muchos pacientes que se encuentran delicados de salud, esta acción es responsabilidad de los directivos.
5. Finalmente recomendamos a nuevos investigadores y lectores de esta tesis poder desarrollar nuevas investigaciones que puedan surgir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya F. María D. (2007). En la tesis Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud San Miguel – DISA V Lima ciudad. Noviembre 2006 – enero 2007.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Andreu, L. (2006). El ambiente del entorno comercial. Análisis de su influencia en las emociones, satisfacción e intenciones de comportamiento. *Investigación y Marketing*, 90, 40-44.
- Berry, Leonard, Bennet, David y Brown, Carter (1989). *Service Quality. A Profit Strategy for Financial Institutions*. U.S.A. Richard D. Irwin, Inc. Pp. 300.
- Bigné, J. E., & Andreu, L. (2004). Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, (21), 89-120.
- Civera, M. (2008). Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Tesis Doctoral. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Cuevas, A. C., Peña, M. M., & González, E. A. (2004). Evaluación de tres niveles de pigmento de flor de cempasúchil (*Tagetes erecta*) sobre la pigmentación de la piel en pollos de engorda. *Técnica Pecuaria en México*, 42(1), 105-111.
- Díaz de Santos.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation modeling with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 28, 39-50.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(1), 1-22.X
- Gil, I., Sánchez, M., Berenguer, G., & González, M. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, (15), 47-72.
- Halstead, D., Hartman, D., & Schmidt, S. L. (1994). Multisource effects on the satisfaction formation process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 114-129.
- Hunt, H. K. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- ISO, 2008. Norma, I. S. O. (2008). 9001: 2008. System zarządzania jakością– Wymagania.
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 12(2), 267-286.
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 12(2), 267-286.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Dirección de marketing (12ª ed.)*. Madrid: Prentice Hall.
- Ladhari, R. (2007). The effect of consumption emotions on satisfaction and word-of-mouth communications. *Psychology & Marketing*, 24(12), 1085- 1108.

- Lancaster (1995). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 2(3), 1-13.
- Martin, D., O'neill, M., Hubbard, S., & Palmer, A. (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*, 22(3), 224-236.
- Martín, M. L., & Díaz, E. (2013). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: ESIC.
- Martínez-Tur, V., Moliner, C., Sánchez, R., Ramos, J., Zurriaga, R., & Luque, O. (2007). Calidad de servicio y calidad de vida: Un estudio en servicios de atención a personas con discapacidad intelectual. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 17(3), 289-302.
- Moliner, B. (2004). *La formación de la satisfacción/insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes*. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.
- Oh, H., & Parks, S. C. (1997). Customer satisfaction and service quality: a critical review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*, 20(3), 35-64.
- Oliver R. L., (2009). Effect of satisfaction and its antecedents on consumer preference and intention. *Advances in Consumer Research*, 8(1), 88-93.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2(1), 1-16.

- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective and attributes of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(2), 418-430.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 33-44.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: ME Sharpe.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgments. *Journal of consumer research*, 14(4), 495-507.
- Oliver, R. L., & Linda, G. (1981). Effect of satisfaction and its antecedents on consumer preference and intention. *Advances in Consumer Research*, 8(1), 88-93.
- Oliver, R. L., & Swan, J. E. (1989). Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach. *Journal of Marketing*, 53(2), 21-35.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73(3), 311-336.
- Palacios, J. L. (2013). *Valoración psicométrica de la escala QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales*. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Palacios, J. L. (2013). *Valoración psicométrica de la escala QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales*. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Palacios, J. L. (2014). Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. *Metodos. Revista de ciencias sociales*, 2(1), 59-71.
- Phillips, D. M., & Baumgartner, H. (2002). The role of consumption emotions in the satisfaction response. *Journal of Consumer Psychology*, 12(3), 243-252.

- Quiñonez Villegas, C. A., & Peralta Quisirumbay, M. F. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016.
- Reyes .S, (2009). Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración. Madrid:
- Rodríguez, I., & San Martín, H. (2008). Tourist satisfaction a cognitive-affective model. *Annals of Tourism Research*, 35(2), 551-573.
- Ruiz, M. (2011). Aproximación cognitiva al estudio de la satisfacción en el ámbito de consumo: propuesta de un modelo integrador. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Ruiz, M., & Palací, F. J. (2011). Variables cognitivas y psicología del consumidor. El modelo de la confirmación de expectativas en la actualidad. *Boletín de Psicología*, 103, 61-73.
- Ruiz, S., & Grande, I. (2013). Casos de comportamiento del consumidor: Reflexiones para la dirección de marketing. Madrid: ESIC.
- S & Mayo. J y Loredó, (2009). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: ESIC.
- Vanhamme, J. (2000). The link between surprise and satisfaction: an exploratory research on how best to measure surprise. *Journal of Marketing Management*, 16(6), 565-582.
- Vanhamme, J., & Snelders, D. (2001). The role of surprise in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 27-45.
- Westbrook, R. A. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258-270.

White (1978). Cooperating for service excellence in multichannel service systems: An empirical assessment. *Journal of Business Research*, 57(4), 424-436.

Zambrano W. E. (2007). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO N° 01 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN EL CENTRO MÉDICO DE SAN JUAN ESSALUD - PASCO, 2019”.

Reciba usted el saludo del día, mediante este cuestionario realizado en esta institución laboral para identificar los problemas con relación a la Tesis intitulada: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN EL CENTRO MÉDICO DE SAN JUAN ESSALUD, 2019”; se busca analizar el nivel de satisfacción de los asegurados. La honestidad en sus respuestas es lo más importante. La información recabada será tratada de manera confidencial y solo con fines académicos.

Fecha de aplicación: _____

Sexo: Femenino: __ () __ Masculino: _ () _

Edad: 15-25 _____ 26-35 _____ 36-45 _____ 46-55 _____ 56-65 _____ 65 y + _____

Años que se atiende en CENTRO MÉDICO DE SAN JUAN ESSALUD: _____

1. Quién contesta la encuesta: (Relación con el consultante)

Paciente	Madre	Padre	Hijo (a)	Otro ¿Quién?

2. Motivo de asistencia al Centro Médico de San Juan Essalud.

Servicios	Farmacia	Vacunas	Entrega de alimentos	Otros

Satisfacción con la atención (en relación a la última atención recibida)		Muy buena	Buena	Regular	Malo	Muy malo
3.	La atención recibida en Centro Médico de San Juan Essalud fue					
4.	La atención entregada en los consultorios de Centro Médico de San Juan Essalud fue					
5.	Su percepción sobre el trato de los profesionales de Centro Médico de San Juan Essalud fue					
6.	La atención y/o información entregada por el funcionario que la/lo atendió en su consulta médica fue					
7.	La atención y/o información entregada por el funcionario que la/lo atendió en su consulta enfermera fue					
8.	La calidad de charlas, actividades y talleres que entrega Centro Médico de San Juan Essalud son					
9.	La atención recibida en la farmacia fue					
10.	La atención entregada por la línea TELEFONICA fue					
Satisfacción con el servicio						

11.	La disponibilidad de medicamentos en farmacia es					
12.	En el Centro Médico de San Juan Essalud ¿Cómo encuentra usted que es la entrega de horas de atención medica?					
13.	En el Centro Médico de San Juan Essalud. ¿Cómo encuentra usted que es la entrega de horas de atención con enfermera?					
14.	El tiempo de espera previo a su atención medica es					
15.	La entrega de información con respecto al funcionamiento de Centro Médico de San Juan Essalud es:					
16.	En relación a sus reclamos, felicitaciones y sugerencias, el funcionamiento de Atención al Asegurado es					
Satisfacción con la Infraestructura.						
17.	La implementación (sillas, televisión, calefacción etc.) de la sala de espera es:					
18.	La infraestructura (sala de espera, oficinas, etc.) de Centro Médico de San Juan Essalud es:					
19.	Cantidad de baños para los pacientes es					
20.	La limpieza de los baños es					
21.	El acceso al Centro Médico de San Juan Essalud es					
22.	La señalización es					
23.	El acceso a personas con discapacidad o minusválidos al Centro Médico de San Juan Essalud es					
Satisfacción con el funcionamiento del establecimiento						
24.	¿Cómo considera usted que es el funcionamiento del Centro Médico de San Juan Essalud en comparación con el consultorio anterior?					
25.	¿Cómo siente usted que fue el cambio en el Centro Médico de San Juan Essalud cuando comenzó la atención por sectorización?					
26.	¿Cree usted que integran a la familia en la atención que entrega Centro Médico de San Juan Essalud?					
27.	¿Cómo siente que es la preocupación que se le entrega a usted durante la atención?					
28.	¿Cómo siente usted que son sus conocimientos sobre el Equipo de salud de su sector?					

Muchas gracias por su colaboración.

Chaupimarca, Septiembre de 2019

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN EL CENTRO MÉDICO DE SAN JUAN ESSALUD-PASCO, 2019”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?.	Conocer el nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.	El nivel de satisfacción de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo.
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>	SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Método Científico: Deductivo
Pe1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?.	Oe1 Identificar el nivel de satisfacción de atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.	He1 El nivel de satisfacción de atención de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.	<u>DIMENSIONES</u> Satisfacción con la atención Satisfacción con el servicio Satisfacción con la Infraestructura. Satisfacción del funcionamiento del establecimiento	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transeccional
Pe2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el	Oe2 Identificar el nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.	He2 El nivel de satisfacción del servicio de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.	<u>INDICADORES</u> - Paciente - Asistencia a las citas - Satisfacción última atención	POBLACIÓN: 960 asegurados que asisten por mes al Centro Médico de San Juan Essalud. MUESTRA: 275 asegurados

<p>Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?.</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el servicio - Satisfacción con la infraestructura. - Satisfacción con el funcionamiento. 	
<p>Pe3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?.</p>	<p>Oe3 Identificar el nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019 .</p>	<p>He3 El nivel de satisfacción de infraestructura de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.</p>		<p>TÉCNICA: Observación Encuestas. INSTRUMENTOS: Guía de Observación Cuestionario,</p>
<p>Pe4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019?.</p>	<p>Oe4 Identificar el nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019.</p>	<p>He4 El nivel de satisfacción del funcionamiento del establecimiento de los asegurados con el sistema de gestión de servicios de salud en el Centro Médico de San Juan Essalud, 2019, es bajo.</p>		