



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Mejora del proceso de afiliación al SIS y calidad del servicio en
el centro materno infantil San José, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Aquije Donayre, Javier Marcelo (orcid.org/0000-0003-2692-7798)

ASESOR:

Mg. Paredes del Águila, Jardiel (orcid.org/0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria: Dedicado a la memoria de mis abuelos, que están presentes espiritualmente en todo momento, por ser la luz que me ilumina y alegra mis días.

Javier Marcelo

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por brindar salud y fuerzas para alcanzar mis metas como persona y profesional, al profesor Jardiel Paredes del Águila, quien, con gran entusiasmo y compromiso, trasmite y comparte con nosotros sus conocimientos y sus atesoradas experiencias, a mis padres por brindar todo el apoyo y confianza necesaria para continuar en este largo de camino y por último y no menos importante a mi futura esposa, que con su impulso, dedicación y mucho amor viene apoyándome para que pueda lograr mi objetivo; cada uno hace que sea agradable mi paso por el taller de titulación en la Universidad Cesar Vallejo.

Javier Marcelo

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	¡Error! Marcador no definido.i
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	133
3.2. Variables y operacionalización	144
3.3. Población, muestra y muestreo	155
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	177
3.5 Procedimiento	199
3.6. Métodos de análisis de datos	199
3.7. Aspectos éticos	199
IV. RESULTADOS	2020
V. DISCUSIÓN	255
VI. CONCLUSIONES	299
VII. RECOMENDACIONES	3030
REFERENCIAS	3131
ANEXOS	388

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de los instrumentos.....	188
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos.....	188
Tabla 3 Prueba de normalidad	2020
Tabla 4 Correlación entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio	2121
Tabla 5 Correlación entre la dimensión de la planificación y la fiabilidad	2222
Tabla 6 Correlación entre la dimensión de productividad y seguridad	233
Tabla 7 Correlación entre las dimensiones de control y elementos tangibles	244

RESUMEN

Es necesario mejorar aspectos en la parte administrativa y sobre todo en los procesos de afiliación para aquellos que con escasos recursos puedan acceder y se brinde un servicio adecuado, este estudio tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio del Centro Materno Infantil San José, Lima 2022. Asimismo, la metodología empleada fue cuantitativo de tipo básico y nivel descriptivo correlacional. El diseño fue no experimental de tipo correlacional. La población quedó conformada por 5556 usuarios que acuden al Centro Materno Infantil “San José”, Villa el Salvador – Lima. La muestra fue constituida por 360 usuarios elegidos mediante el muestro no probabilístico, para recoger información se tomó en cuenta la técnica de la encuesta y sus instrumentos como el cuestionario para evaluar el proceso de afiliación al seguro integral y el cuestionario para evaluar la calidad del servicio. Para finalizar los resultados de esta manera se concluye que, según los hallazgos obtenidos se demuestra que existe una correlación directa y significativa entre el proceso de afiliación al Sistema de Salud Integral y la calidad del servicio del Centro Materno Infantil San José, obteniendo una correlación de Rho Spearman obtenida es de 0,926. Lo que indica que, el proceso de afiliación se apoya en la calidad de servicio que se brinda.

Palabras claves: Afiliación, seguro, atención, calidad y servicio.

Abstract

It is necessary to improve administrative aspects and especially in the affiliation processes for those with limited resources to access and be provided with an adequate service, this study has the purpose of determining the relationship that exists between the process of affiliation to the SIS and the quality of the service of the San José Maternal and Child Center, Lima 2022. Likewise, the methodology used was the basic type quantitative and correlational descriptive level. the design was non-experimental correlational type The population was made up of 5556 users who attend the "San José" Maternal and Child Center, Villa el Salvador - Lima. The sample made up of 360 users chosen through non-probabilistic sampling to collect information took into account the technique of the survey and its instruments Questionnaire to evaluate the process of affiliation to the comprehensive insurance and Questionnaire to evaluate the quality of the service. To finalize the results in this way, it is concluded that, according to the findings obtained, it is shown that there is a direct and significant correlation between the process of affiliation to the Comprehensive Health System and the quality of the service of the San José Maternal and Child Center, obtaining a correlation of Rho Spearman obtained is 0.926. This indicates that the affiliation process is based on the quality of service provided.

Keywords: Affiliation, insurance, attention, quality and service.

I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso de los años, los servicios de salud han sido cuestionados por diversas causas, como la atención que brinda, la rapidez del servicio, los servicios que brinda, los tipos de seguros, etc. Los usuarios son los afectados cuando de salud se habla, debido a que muchas veces hacen uso de los servicios sanitarios para atender los malestares que puedan estar sintiendo; además, buscan acceder a un seguro que pueda cubrir aquellas atenciones médicas que deban recibir en un futuro. Sin embargo, los procesos de afiliación al SIS pueden ser complicados y la atención que reciben dentro de los centros de salud no es el adecuado.

En México, López, Rodríguez y Castillo (2019, p.88) indica que los índices conseguidos en los niveles de satisfacción para la atención brindada y la cantidad de hora esperada durante el proceso de afiliación al seguro estatal, demuestran que los usuarios están insatisfechos con el servicio. No obstante, siguen realizando uso de este seguro, ya que no pueden acceder a otro tipo de cobertura por motivos económicos. Sin embargo, muchas veces los usuarios se sienten satisfechos respecto a la calidad de atención que brindan los especialistas de salud.

Gran parte de los usuarios que se afiliaron al seguro estatal, indicaron que tuvieron que esperar mucho tiempo para que dicho proceso culmine, por otro lado, estos mismos, indican que los especialistas de salud que los atienden, muestran un nivel de atención adecuada, evidenciando así su satisfacción como usuario.

En el contexto peruano, los procesos de afiliación al SIS presenta complicaciones para los usuarios que desean acceder a este beneficio, indicando que muchas veces no se realiza una difusión adecuada de los requisitos que deben de presentar para su afiliación (Villacresis, 2021). Chancasanampa (2015, p.82) señala que, a nivel nacional, la calidad de servicio ofrecido a los pacientes en diferentes lugares de salud es negativa respecto al tiempo de espera o el mal trato del personal a los usuarios. Gutierrez y Melo (2021), señalan que los usuarios en los servicios de salud perciben una mala atención, ya sea en atenciones ambulatorias o en tratamientos, lo cual genera en ellos insatisfacción.

A lo largo de los años, la atención ofrecida en los establecimientos de salud en nuestro país ha evidenciado un nivel pésimo, en donde los pacientes o usuarios se muestran insatisfechos por la atención ofrecida de los especialistas de salud. Donde sobresalen que tienen que esperar mucho tiempo para que sean atendidos

y cuando son atendidos reciben una paupérrima atención de los especialistas de salud. De tal manera, es una problemática que sucede a diario y que tiene que ser solucionada en beneficio de la comunidad.

En el Centro de Materno Infantil “San José”, Villa El Salvador, la realidad es igualmente preocupante donde muchas madres de familia no se encuentran conformes con los procesos y atenciones del SIS, presentando constantes quejas en relación a los procesos de afiliación que deben tramitar para que ellas y sus hijos puedan contar con el SIS. Los tiempos de espera son muy prolongados, no se aplica adecuadamente el proceso de afiliación, no se les brinda la información completa a las madres sobre los requisitos de afiliación. Dichas quejas representan serias deficiencias que limitan los beneficios de los usuarios que se apersonan para asegurarse al SIS. Todo ello genera constante insatisfacción en el usuario, así como la mala calidad de cubrir los requerimientos y expectativa de pacientes. De persistir este problema, los más afectados serán los niños, porque tienen derecho a un alineamiento óptimo con el SIS, que los protege contra diversas condiciones que afectan su salud. La calidad del servicio, es el grado que satisfagan o no las expectativas del usuario, incluye factores subjetivos relacionados con la evaluación de los beneficiarios del servicio.

Se ha identificado que los usuarios a la afiliación del SIS se encuentran muy insatisfechos con dicho proceso, en donde el tiempo de espera para lograr es muy prolongado, de tal manera, que los usuarios tienen que esperar por mucho tiempo para culminar dicho proceso. Más aún cuando se requiere afiliar a muchos integrantes de una familia.

Para la variable proceso de afiliación, Según la Norma ISO 9000:2015, el procedimiento es la agrupación de acciones asociadas de manera mutua, donde usan las entradas para conseguir un resultado previo. Los procedimientos de una institución normalmente se planean y se aplican según las condiciones. La entrada de un procedimiento es normalmente la salida de otro procedimiento, y así de viceversa. Una unidad estatal gestionada por procedimiento tiene que reconocer la totalidad de circunstancias donde más de una unidad orgánica genera una serie secuencial de tareas para convertir insumos en productos.

Sobre la variable de calidad de servicio, indican Stanton, et al (2012 p.741) es el nivel donde la oferta de un inmaterial logra satisfacer la expectativa del

usuario. De igual modo, Calderón (2012, pp. 766) define la calidad del servicio como la serie de actividades asociadas entre sí que brinda el suministrador con la finalidad que el usuario consiga el producto cuando este lo solicite. Esta definición nos permite visualizar las debilidades que se presenta en el proceso de afiliación al SIS y el nivel de servicio ofrecido en el Centro Materno Infantil San José.

Es el conjunto de acciones que cumplen adecuadamente las expectativas del usuario respecto a un servicio que se le brinda, de tal manera, que concluye con ofrecerle lo que ha solicitado de manera eficiente en todo aspecto.

En este sentido se planteó el problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio del Centro Materno Infantil San José, Lima 2022?

Así mismo, los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de planificación y fiabilidad en el Centro Materno Infantil San José, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de productividad y seguridad en el Centro Materno Infantil San José, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de control y elementos tangibles en el Centro Materno Infantil San José, Lima 2022?

Este estudio es relevante por las siguientes afirmaciones. La realización del estudio permitió encontrar, examinar, sistematizar y extender las variables y dimensiones de la investigación; dichos conocimientos fue producto de la búsqueda adecuada en distintas fuentes de información como son las tesis, artículos, entre más. Los resultados conseguidos están al alcance de los demás para así extender los conocimientos respecto a las variables que se estudiaron.

Además, el aporte que se realice, contribuye a determinar cómo el procedimiento para afiliarse al SIS incide en la calidad del servicio; el conocimiento real del comportamiento de estas variables para abordar estrategias pertinentes.

Asimismo, estudio siguió un tipo correlacional explicativo con un diseño transaccional causal, de tal manera que los instrumentos diseñados pasaron por un procedimiento de validación y confiabilidad mediante el análisis estadístico, donde construyeron experiencias que se usarán por demás investigadores en el desarrollo de nuevos estudios más complejos y nivel de profundidad.

Para Hernández, et al (2014) menciona que el objetivo que se logró en la encuesta, debe ser medible y realista. El estudio tiene como objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio del Centro Materno Infantil San José, Lima 2022.

Además, los objetivos específicos fueron: Establecer qué relación existe entre las dimensiones de planificación y fiabilidad en el Centro Materno Infantil San José, Lima 2022. Establecer qué relación existe entre las dimensiones de productividad y seguridad en el Centro Materno Infantil San José, Lima 2022. Establecer qué relación existe entre las dimensiones de control y elementos tangibles en el Centro Materno Infantil San José, Lima 2022.

La Hipótesis general fue: Existe relación positiva entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio del Centro Materno Infantil San José, Lima 2022. No existe relación positiva entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio del Centro Materno Infantil San José, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los estudios previos a nivel internacional: Donde Pabon y Palacio (2020) el estudio tuvo la finalidad de determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. El estudio se caracterizó por tener una tipología básica. Participaron 3185 usuarios dentro del periodo. Los resultados demostraron que, el 83,1% de los usuarios calificaron el servicio en un nivel bueno, destacando la calificación del servicio de laboratorio clínico, seguido de la atención de enfermería en un 79,5%, la atención médica en un 77,7% y finalmente el servicio de citas con un 74%. Concluyendo que el servicio de laboratorio en el hospital es el mejor evaluado.

Sánchez (2021) este estudio tuvo el propósito de determinar la satisfacción de la calidad de atención en mujeres durante el parto y puerperio que fueron atendidas en el HGZ No.2. Según el aspecto metodológico fue descriptiva. La muestra lo conformaron 374 personas. Entre los resultados se evidenció que, se estableció que la satisfacción de las féminas en el proceso de parto tuvo un nivel muy satisfactorio 58.3%, nivel satisfactorio 37.2%, nivel indiferente 3.7%, nivel insatisfactorio 0.5%, nivel muy insatisfactorio 0.3%. Concluyendo que, se logró observar una percepción mayormente positiva de las derechohabientes atendidas en el servicio.

Es sumamente de importancia que el nivel de calidad de atención brindada a féminas en el procedimiento de parto sea de un nivel alto, ya que es un proceso sumamente delicado tanto para la madre y el bebé.

Londoño (2020) la investigación tuvo el objetivo de evaluar la calidad de la atención en gestantes en fase preparto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad en el Departamento del Cauca año 2020. Fue de tipo descriptiva. Participaron 468 puérperas. Entre los hallazgos se reveló que, la distribución dependiendo del tipo de afiliación son del 75%, se halló la población que se beneficia de ello y lo que representa en un 25% de la muestra. Concluyendo que, los pacientes, según su experiencia muestran una perspectiva de recibir una atención adecuada, ello podría modificarse de alguna manera después de haber experimentado.

Es relevante que se pueda aplicar diversas estrategias con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, sobre todo en los tiempos de espera que suele ser un problema recurrente.

Maggi (2018), el estudio se desarrolló con el fin de evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tuvo un enfoque cuantitativo y con un método deductivo. Participaron 357 personas que, desarrollaron cuestionarios para la obtención de datos. Los resultados evidenciaron que, el 25% de las personas indicaron que los colaboradores no siempre son amables. Respecto a los horarios si es conveniente para todos los pacientes, el 32,5% de los usuarios mencionan que están en desacuerdo con el horario. Concluyéndose: se planteó un adecuado control respecto a la limpieza de la organización. Otro método que se implementó fue el de poner tabletas en la recepción en la que los pacientes puedan brindar sus críticas respecto a la atención que reciben.

En esta investigación se ha logrado implementar algunos métodos con el fin de perfeccionar el servicio brindado, entre una de ellas ofrecer en recepción una tableta para que los pacientes puedan dejar alguna crítica constructiva para el centro de salud, de tal manera, que los directores conozcan las falencias en el servicio que se ofrece.

A nivel nacional se presenta los siguientes estudios: Donde Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) la investigación tuvo el propósito de determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. La investigación fue descriptiva. Donde participaron 292 usuarios. Los resultados evidenciaron que, el 39.4% de los pacientes se siente insatisfecho con la atención que reciben en el hospital, mientras el 62.8% se siente insatisfecho con la atención que demora en los centros de salud. Además, la satisfacción en la calidad de atención se refleja en un mayor porcentaje en la dimensión de seguridad. Concluyendo que, el sistema de salud tiene que aplicar métodos para mejorar los servicios de atención con la finalidad de brindar atención adecuada, oportuna y de calidad a los pacientes.

El estudio ha demostrado que mayormente la insatisfacción que muestran los usuarios viene por el prolongado tiempo que tienen que esperar para que sean atendidos.

Gutiérrez y Melo (2021) la investigación se realizó con la finalidad de establecer el vínculo entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud en pacientes con tratamiento de hemodiálisis del Hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren entre los meses de enero-diciembre del 2020. El estudio se caracterizó por ser de tipo básico. Participaron 60 pacientes del hospital. Los resultados mostraron que, el 58.3% de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis indicaron que tienen un nivel de insatisfacción y el 41.7% mostraron un nivel completamente satisfecho. el coeficiente de correlación de Spearman fue de $R=0.385$ lo cual muestra una correlación positiva con un $p=0.002$. Concluyendo que, existió una asociación entre las variables estudiadas.

Es importante que en los centros de salud haya una calidad de atención adecuada, porque involucra la salud integral de los usuarios que acuden. De tal manera que se demostró que, si existe una calidad adecuada, también habrá una satisfacción positiva por parte de los usuarios.

Villacresis (2021) el estudio tuvo el objetivo de mostrar los factores que influyeron en la gestión del proceso de afiliación y dificultaron la cobertura de la población no asegurada al SIS para el periodo 2016 – 2019. Estudio fue de tipo básico y no experimental. Contó con la participación de 204 311 sujetos usuarias dentro del periodo de estudio. Los resultados demostraron que, el 40.4% de los usuarios considera que la afiliación al SIS es complicada y el 20.4% se siente satisfecho con el proceso de afiliación. Además, el 28.6% de los usuarios considera que la poca difusión del seguro y los requisitos para su proceso, son motivos por los cuales puede complicarse la afiliación. Concluyendo que, los factores críticos que incidieron en el procedimiento de afiliación y complicaron la cobertura de la comunidad no asegurada al SIS se mostraron a nivel de dos dimensiones: administrativa y política.

La mayoría de los integrantes que participaron de la investigación indicaron que la afiliación para el SIS es sumamente compleja, entre ello se encontró que el factor principal que afecta ello es la poca información respecto a los requerimientos que se necesita para dicha afiliación.

Ascona (2018), el estudio tuvo la finalidad de conocer la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Tuvo un diseño correlacional. Participaron 80 pacientes. Se aplicó el cuestionario. Los resultados mostraron que, respecto a la calidad del servicio, el 1% de usuarios indicó que tiene un nivel deficiente, el 34% mencionan que tienen un nivel regular y el 65% indicaron que hay un nivel bueno. Sobre la satisfacción del usuario, un 1% mencionan que existe un nivel bajo, el 36% indicaron que hubo un nivel medio y el 63% un nivel alto. Consiguiendo un Rho Spearman de $r_s = 0,752$. Concluyendo que, hubo vínculo directo entre ambas variables estudiadas, en otras palabras, a una adecuada calidad de servicio habrá una adecuada satisfacción del paciente.

Ofrecer una atención de calidad es sumamente importante para que el paciente muestre satisfacción respecto a ello, es así que, en este apartado, los especialistas de la salud deben ofrecer el mejor servicio para los pacientes.

Además, se investigó información en antecedentes locales, mediante los cuales se precisa la siguiente información: Roca (2018) se realizó con el fin de establecer el vínculo entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017. El estudio se caracterizó por tener un diseño correlacional. Participaron 90 pacientes externos, se aplicó el cuestionario. Los resultados demostraron que, el 43,3% de los usuarios indicaron que existe una calidad de servicio con un nivel medio y el 52,2% perciben que la satisfacción del usuario tiene un nivel medio. Por otro lado, se consiguió una valoración de coeficiente de correlación 0.823 cuya significancia fue 0.000 ($p < 0.05$); por ello, se evidenció una correlación positivamente elevada. Concluyendo que, hubo una relación positiva alta entre ambas variables de la investigación.

La investigación mediante sus resultados permitió conocer que existió una asociación entre sus variables que fueron investigadas.

La variable proceso de afiliación al SIS, encuentra sustento en la teoría de la regulación económica, en donde Musacchio (2018), afirmó que es guiado de manera teórica relativa determinada en economía organizacional y de evolución, donde realiza una exploración de las conexiones entre las organizaciones y regularidades activas de la economía. Esta teoría confirma que lo que predomina en la comunidad es la inclinación del conflicto y contradicción.

Valenzuela (2013), afirmó que, se desarrollaron enfoques integrales, en años recientes, en la que se ha demostrado el vínculo e interdependencia de economía y salud. La salud se encuentra establecida por la interacción compleja de aspectos personales, factores sociales, económicos y del ambiente de alrededor. El estado de salud de la comunidad es un procedimiento activo, multidimensional, multifactorial, de manera constante, en la que el total de elementos tienen un rol relevante, sobresaliendo los establecidos del entorno en el total de sus fases y distintos factores en el ambiente socioeconómico.

Para que exista un servicio de salud de alta calidad, se debe tener un estado económico adecuado, la cual pueda cubrir todas estas exigencias que requiere.

Es importante conocer el concepto del Seguro Integral de Salud (SIS), para lo cual, el Ministerio de Salud (2022) lo define como un Organismo Público Ejecutor enfocado principalmente en ofrecer seguridad financiera en salud a la comunidad objetiva, teniendo en cuenta el enfoque de igualdad y eficacia, contando con un conjunto de competencias para obtener, recibir y administrar fondos que cubra las atenciones de salud.

Sistema que abarca un conjunto de actividades en donde se cubre los requerimientos para que los usuarios puedan tener un servicio de salud adecuado, en donde todo ello sea financiado por el estado.

La Defensoría del Pueblo (2007) afirmó que, la finalidad del SIS es dar protección a la comunidad que no tiene un seguro de salud, a quienes están en el sector de vulnerables, en otras palabras, a la población pobre.

Para la variable proceso de la afiliación al SIS, establecieron como dimensiones de la afiliación al SIS: La planificación; la cual constituye la base para el despliegue de la planeación operativa como también de la táctica. Identificar el contexto internamente y externamente, de la institución hará posible ajustar los planes operacionales para obtener una aproximación al desempeño real. (Marqués et al., 2017). La productividad; Es un conjunto de ocurrencias en el apartado de servicio de eficiencia y resultados previsto, es así que, tiene que ser admitido como una estructuración desarrollada a partir del usuario dirigido a su mecanismo organizacional basándose en el saber de sus exigencias. (Cadavid et al., 2021). El control; que se basa en aquellas acciones encargadas de corroborar el rendimiento

de la institución, sobre los propósitos planeados de tal manera que se pueda lograr conseguir todo ello. (García et al., 2017)

El proceso de afiliación al SIS contiene la planeación en donde abarca un conjunto de actividades estratégicas para conocer la situación de la institución, de tal manera que pueda contribuir a mejorar el rendimiento. También la productividad, donde abarca las prácticas adecuadas y evaluar si los resultados están siendo efectivos para el paciente. Además, el control, que monitorea las actividades realizadas para conocer si se están llevando bien todo lo planificado.

La modalidad de afiliación también se hace presente, descrita en la Resolución Jefatural N° 112-2020/SIS, siendo estas las siguientes: Afiliación Regular (AR); Implementación de sujetos que cuentan con los requerimientos de afiliación, con la finalidad de que puedan contar con los planes de seguro de salud de la IAFAS SIS. Donde las personas que van a afiliarse tienen al alcance todas las exigencias que se les piden. Afiliación Directa (AD) se refiere al incorporarse a la norma de financiamiento subsidiado de agrupaciones comunitarias establecidas por carácter expreso, que tienen un documento de identidad y no están asociados a CSE de SISFOH. Dicha afiliación mantendrá disponibilidad dependiendo que el sujeto disponga de los requerimientos que ocasionó su afiliación, según las normas.

Como base legal de esta variable, se hace presente la Ley N°27657 Ley del Ministerio de Salud, lo cual abarca la competitividad, objetivos y administración del Ministerio de Salud, además de sus organizaciones públicas descentralizadas y desconcentradas.

Como fundamento teórico de la variable calidad del servicio, se hace presente la Teoría de la Calidad Total, en donde Barrios (2018) señaló que, se integraron las teorías de motivación y actitud humana, la del liderazgo, gestión científica, cultura corporativa, en la que participen laboradores al momento de tomar decisiones, labor cooperativa, gestión por procedimiento y más. Por otro lado, se hizo uso del Círculo de Sheward: planificar, realizar, corroborar y actuar. Planificar, que abarca los siguientes pasos: determinar la circunstancia actual, enfocándose los ambientes a perfeccionar; definir las actividades de mejora para tener situación dejada; determinar la planificación del trabajo para aplicar las actividades. Realizar, aplicación de la resolución determinada, la implementación de la planificación, controlando. Corroborar, abarca la comparación de resultados conseguidos con los

previstos, ocurre en dos etapas: en el momento que se aplica y cuando se consigue los resultados. Actuar, hacer ajustes y replantear las actividades para conseguir los resultados previstos.

La calidad del servicio es definida por Arciniegas y Mejías (2017), quienes afirmaron que, los alumnos lo perciben en cinco factores, asociados a eficacia, elementos tangibles y atención personalizada.

Arroyo y Buenaño (2017) señalaron que, es el grado de percepción positiva que tiene la persona frente a un servicio, en base a lo comparativo entre lo que se espera a recibir y la expectativa que tiene, esta se logra concluir en muchos de los casos al finalizar el servicio, en donde lo bueno del servicio va a depender directamente del nivel de calidad del procedimiento en su totalidad.

Burgos y Morocho (2018), determinaron que es el conjunto de aspectos que una institución u organización se enfoca integrar de manera permanente en su servicio con el fin de que sea agradable para el usuario a través de la comprensión de sus requerimientos.

Serie de acciones que una organización aplica o fomenta para que pueda satisfacer al usuario en todo lo que desee y así tenga el servicio o producto requerido.

Para las dimensiones, se consideraron algunos elementos claves del modelo Servqual, en donde Bustamante et al. (2019), los definieron de la siguiente manera: La fiabilidad: la cual se basa en la confianza y habilidad para rendir en el servicio prestablecido, de modo adecuado y eficiente. Es importante que el que brinda el servicio pueda transmitir confianza al cliente, de tal manera que este se sienta confiado es prestar el servicio o producto. La seguridad: que se basa en los saberes y amabilidad de trabajadores y su habilidad para mostrar fiabilidad. El trabajador que presta servicio tiene que ser cordial con el usuario con el fin de que perciba tranquilidad o confianza. Elementos tangibles, aspecto físico de la organización, recursos, empleados y materiales escritos.

Pincay-Morales y Parra-Feré (2020), indicaron que la calidad del servicio es importante, debido a que contribuye a asegurar el manejo de los procedimientos de la institución para perfeccionar el desempeño y cumplir con los objetivos prestablecidos.

Claramente es muy relevante la calidad del servicio que se ofrece en una institución, ya que los usuarios son los principales elementos que ayudan a crecer una organización, además, posibilita que se pueda medir el rendimiento aplicado por el personal de atención.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

Se usó el tipo básico.

Escudero y Cortez (2017) mencionan que este tipo de estudio además se le conoce como teórica o puro. Como característica se centra solamente en los sustentos teóricos, sin considerar el apartado práctico.

Nivel

El presente trabajo de investigación tuvo un nivel descriptivo.

Para Carhuancho et al. (2019), se refieren a un proceso en la que el investigador sustenta de manera adecuada y estable el ambiente donde se investigará, donde logra establecer la problemática y lo que necesita.

Enfoque

El presente estudio tendrá un enfoque cuantitativo.

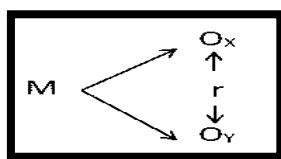
Para Sánchez et al. (2018), indican que dicho enfoque ejecuta procedimientos cuantitativos y estadísticos con la finalidad de registrar información o datos para después procesarlas, emplea procedimientos hipotéticos deductivos.

Método de análisis descriptivo es una herramienta poderosa que ayuda a evidenciar los caminos mentales tomando como referencia los investigadores. El movimiento de pensamiento que refleja, más que reflexivo, conforma un motor básico para revisar el estado de las propias construcciones de las teorías a la hora de hacer ciencia. (Arias, 2015)

3.1.4 Diseño

Esta investigación optó por aplicar el diseño correlacional.

Para Moreno (2018) los estudios correlacionales buscan observar de qué manera se asocian o no diferentes variables entre sí, identificar el comportamiento de las variables. Pretende medir el vínculo que existe entre dos o más variables.



Donde:

M = Muestra de estudio

X = Proceso de afiliación al SIS

Y = Calidad del servicio

R = relación

3.2. Variables y operacionalización

V.X.: Proceso de afiliación al SIS

Definición conceptual

Ministerio de Salud (2022) lo define como un Organismo Público Ejecutor enfocado principalmente en ofrecer seguridad financiera en salud a la comunidad objetiva, teniendo en cuenta el enfoque de igualdad y eficacia, contando con un conjunto de competencias para obtener, recibir y administrar fondos que cubra las atenciones de salud.

Definición operacional

La variable mencionada fue medida mediante sus dimensiones: planificación, productividad y control utilizando el instrumento del cuestionario que estuvo conformado por 13 ítems.

Indicadores

Objetivos estratégicos

Prefijación de metas de afiliación

Compromiso para el cumplimiento de metas

Compromiso para la atención

Organización para garantizar la atención

Realización de charlas de orientación

Existencia de normativa para el cumplimiento

Evaluación permanente de las actividades

Escala de medición

Se usó la escala de intervalo.

V.Y.: Calidad del servicio

Definición conceptual

Burgos y Morocho (2018), determinaron que es el conjunto de aspectos que una institución u organización se enfoca integrar de manera permanente en su servicio con la finalidad de satisfacer las exigencias del paciente a través de la comprensión de sus requerimientos.

Definición operacional

Esta variable fue evaluada a través de sus dimensiones: fiabilidad, seguridad y elementos tangibles en la que se usó el instrumento del cuestionario que quedó compuesto por 12 ítems.

Indicadores

Interés en resolver las necesidades de usuarios
Dominion de conocimiento y manejo de procedentes
Infraestructura adecuada
Recursos materiales en condiciones optimas

Escala de medición

Se usó la escala de intervalo.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Arias et al. (2016) mencionan que es la agrupación de elementos que serán referentes para elegir a la muestra que tengan los requisitos determinados.

La población quedó conformada por 5556 usuarios que acuden al Centro Materno Infantil "San José", Villa el Salvador – Lima.

Criterios de inclusión:

Personas que acuden y son atendidos en dicha institución.
Usuarios que tienen interés por mejorar esta problemática.

Criterios de exclusión:

Personal que no cuenta con tiempo para desarrollar el cuestionario.
Usuarios que no reciben atención en dicho establecimiento.

3.3.2 Muestra

Vara (2012) Indica que es una serie de elementos que son sustraídos de la población, escogido mediante algún método de muestreo.

La muestra estuvo constituida por 360 usuarios que acuden al Centro Materno Infantil "San José", Villa el Salvador – Lima.

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N-1) + S^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{3.85^2 \cdot 5556 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{0.003^2 \cdot 5555 + 3.85^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{21387.51 \cdot 0.25}{13.89 + 3.85 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{5346.88}{13.89 + 0.96}$$

$$n = \frac{5346.88}{14.85}$$

$$n = 360$$

Fracción Muestral

$$Fp = \frac{n \cdot 100}{N}$$

$$Fp = \frac{360 \cdot 100}{5556}$$

$$Fp = \frac{36006}{5556}$$

$$Fp = 6 \%$$

3.3.3. Muestreo

Para Baena (2017), menciona que es una estrategia o método que se aplica con la finalidad de escoger a un conjunto de sujetos desde la población que representarán ello.

En este estudio se usó el muestreo probabilístico, para Hernández et al. (2014), menciona que un tipo de muestreo probabilístico es cuando representa a una fracción de la población donde el total de elementos comparten la misma posibilidad de que sean elegidos para participar en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Gil (2016), indica que abarca un conjunto de técnicas que se usan con la finalidad de registrar las observaciones o posibilitar un tratamiento.

Esta investigación usó la técnica de la encuesta, según Roldán y Fachelli (2015) mencionan que la encuesta es considerada como una técnica de recolección de información mediante el empleo de interrogantes hacia los integrantes que participan de la investigación, con el fin de conseguir de modo sistemático medidas respecto a las variables que se estudian.

Instrumento

Para Sánchez et al. (2018) mencionan que los instrumentos conforman lo que es la técnica de recojo de información. Ello se muestra a través de la guía, test, prueba, cuestionario, entre otras más.

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, para Sánchez et al. (2018) indican que es una técnica indirecta de recojo de información. Se caracteriza por tener un formato escrito de modo interrogatorio, en la que se recoge datos respecto a las variables que se pretende estudiar. Se puede aplicar de manera presencial o remota utilizando el internet.

Los instrumentos que fueron utilizados son los siguientes:

Cuestionario para evaluar el proceso de afiliación al seguro integral de salud (SIS): Este instrumento tendrá como objetivo evaluar el nivel de mejora del proceso de afiliación al seguro integral de salud (SIS), el cual estará estructurado en función

de sus dimensiones establecidas: Planificación, productividad, y control; teniendo un total de 13 ítems. Con una escala de intervalo.

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio: Este instrumento tendrá como finalidad medir el nivel de calidad del servicio, el cual estará estructurado en función de sus dimensiones establecidas: Fiabilidad, seguridad y elementos tangibles; teniendo un total de 12 ítems. Con una escala de intervalo.

Validación

Para Hurtado (2012), se refiere a la validación al proceso que busca determinar en qué medida un instrumento hace la medición de las variables que se investigan, de tal manera que logre conceptualizar y vincule a la teoría que sustenta el estudio.

Tabla 1

Validación de los instrumentos

N°	Jueces	Opinión
N°01	MBA Jardiel Paredes Del Águila	Aplicable
N° 02	Dr. Cesar Alberto Loayza Navarro	Aplicable
N° 03	Dr. Farfán Flores Moisés Oswaldo	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad

Según Espinoza (2019) se refiere a la habilidad que tiene el instrumento para hacer medición que sea de acuerdo a la realidad donde se investiga.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

N°	Instrumentos	Alfa de Cronbach
N°01	Cuestionario sobre proceso de afiliación	0,954
N° 02	Cuestionario sobre calidad de servicio	0, 960

Nota: Elaboración propia con apoyo de IBN SPSS

3.5 Procedimiento

Con el fin de desarrollar el estudio, se inició enviando una solicitud de permiso para la institución, de tal manera que se pueda ejecutar los instrumentos con el fin de recaudar datos. Los cuestionarios se aplicaron de manera individual a todos los integrantes de la muestra con la finalidad de extraer datos. Las personas tuvieron conocimiento del propósito de la investigación, además todo fue de manera anónima.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se aplicó la estadística inferencial para establecer la relación entre las variables que se estudiaron. Se tabularon los datos usando el software informático SPSS 25. Por otro lado, se consiguió el coeficiente de alfa de Cronbach y así se determinó la confiabilidad de los instrumentos.

3.7. Aspectos éticos

El estudio tuvo como importancia estas consideraciones éticas: La investigación no perjudicó las actividades personales de los miembros de la muestra, es así que se detalló la disponibilidad de ellos para que sean evaluados con los instrumentos de recojo de información.

Según el código ético de la universidad César Vallejo, se dio importancia a los temas relevantes para el proceso de la investigación; el acatamiento de la propiedad intelectual, de tal manera que todos los autores que ayudaron para el desarrollo de la investigación fueron citados de manera adecuada en las referencias bibliográficas

Por último, se usó las citas textuales APA, este es imprescindible.

IV. RESULTADOS

Análisis inferencial: Prueba de normalidad

H0. La distribución de datos es paramétrica

H1. La distribución de datos no es paramétrica

Tabla 3

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov			
		VX: PROCESO DE AFILIACIÓN AL SIS	VY: CALIDAD DEL SERVICIO
	N	360	360
Parámetros normales ^{a,b}	Media	49,2611	45,6472
	Desv. Desviación	10,55262	9,71404
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,068	,070
	Positivo	,068	,070
	Negativo	-,057	-,057
	Estadístico de prueba	,068	,070
	Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

Nota: Procesamiento SPSS versión 26.

Interpretación: De acuerdo con los hallazgos mostrados, se observa que el nivel de significancia obtenido de los datos de procesos de afiliación al SIS y la calidad del servicio es 0.000 que al ser menor al valor de 0.05 denota que la distribución de datos no es paramétrica. En base a ello, se considera emplear la prueba de contrastación Rho de Spearman.

Análisis por objetivos

Objetivo general: Determinar qué relación existe entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio en el Centro Materno Infantil San José, Lima 2022.

Tabla 4

Correlación entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio

Correlación entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio				
			VX: PROCESO DE AFILIACIÓN AL SIS	VY: CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	VX: PROCESO DE AFILIACIÓN AL SIS	Coeficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	VY: CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

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

Nota: Procesamiento SPSS versión 26.

Interpretación:

El valor de Rho Spearman= 0,926 (relación positiva muy alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 menor al pvalor de 0,05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio del Centro Materno Infantil San José, Lima 2022.

Objetivo Específico 1: Establecer qué relación existe entre las dimensiones de planificación y fiabilidad en el Centro Materno Infantil “San José”, Lima 2022.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión de la planificación y la fiabilidad

Correlación entre la dimensión de la planificación y la fiabilidad			
		D1: PLANIFICACIÓN	D1: FIABILIDAD
Rho de Spearman	D1: PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,829**
		N	.
			360
	D1: FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,829**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	.
		N	360

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

Nota: Procesamiento SPSS versión 26.

Interpretación:

El valor de Rho Spearman = 0,829 (relación positiva muy alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 menor al p valor 0,05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de planificación y fiabilidad en el Centro Materno Infantil “San José”, Lima 2022.

Objetivo Específico 2: Establecer qué relación existe entre las dimensiones de productividad y seguridad en el Centro Materno Infantil “San José”, Lima 2022.

Tabla 6

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-smirnov

Correlación entre la dimensión de productividad y seguridad				
			D2: PRODUCTIVIDAD	D2: SEGURIDAD
Rho de Spearman	D2: PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		360	360
	D2: SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		360	360

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

Nota: Procesamiento SPSS versión 26

Interpretación:

Se puede observar el valor de Rho Spearman obtenido de 0,869 (relación positiva muy alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 que es menor al pvalor 0,05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de productividad y seguridad en el Centro Materno Infantil “San José”, Lima 2022.

Objetivo Específico 3: Establecer qué relación existe entre las dimensiones de control y elementos tangibles en el Centro Materno Infantil “San José”, Lima 2022.

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones de control y elementos tangibles

Correlación entre las dimensiones de control y elementos tangibles			D3: CONTROL	D3: ELEMENTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	D3: CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	D3: ELEMENTOS TANGIBLES	N	360	360
		Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

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

Nota: Procesamiento SPSS versión 26

Interpretación:

Se observa que de acuerdo al valor de Rho Spearman obtenido de 0,841 (relación positiva muy alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es menor al p valor 0,05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de control y elementos tangibles en el Centro Materno Infantil “San José”, Lima 2022.

V. DISCUSIÓN

Conforme con los resultados conseguidos, se comprueba que existe una correlación directa y significativa entre el proceso de afiliación al SIS y la calidad del servicio. Los resultados observados demuestran un coeficiente de correlación rho de spearman de 0,926. Estos resultados coinciden con los de Maggi (2018) que realizó un estudio respecto a la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Ecuador. Los resultados indican que se recomienda un control adecuado de la limpieza del tejido. Otra forma de implementarlo es colocar la tableta en la recepción, donde los pacientes pueden brindar críticas sobre la atención que reciben. Se recomienda desarrollar indicadores de desempeño, apoyados en la implementación de la estrategia de triaje de Manchester, para designar el período de evaluación del usuario en función de su estado de salud, y se recomienda capacitación en satisfacción del paciente. La implementación de diferentes métodos permitirá brindar servicios adecuados en términos de tiempo, atención y confiabilidad. En este estudio, los métodos que podrían implementarse para perfeccionar la calidad de la atención incluían proporcionar tabletas en la recepción para que los pacientes pudieran hacer algunas críticas constructivas sobre el centro de salud, y así concientizar a los supervisores sobre las deficiencias de los servicios que brindaban. De igual forma coincide con el estudio de Escudero (2017), en donde se concluyó que hubo asociación entre la calidad de atención y satisfacción de los que se encuentran afiliados al SIS, del hospital de Pomabamba, 2017; en la que se obtuvo un valor correlación igual a 0,559, lo cual refleja que los asegurados del SIS presentaran cambios importantes en su satisfacción, cuando la calidad del servicio también lo haga. Por otro lado, el estudio de Méndez (2017) reafirma que, al existir una inadecuada calidad de servicio al usuario que se encuentra afiliado al SIS, afecta en el incremento de las afiliaciones que se observa en la cantidad de afiliados. El estudio de Moy (2021), determinó que, el SIS inciden en el progreso de la población, exactamente cuándo se apliquen de manera adecuada las gestiones de seguros de salud.

El funcionamiento del servicio de datos del hospital de China no es adecuado, sin embargo, su página web de dicho hospital si incide en el perfeccionamiento de su calidad de servicio. También, después de que la página

web de servicio de información del hospital de China se perfeccione a un nivel alto, este tendrá un enfoque particular, de tal manera que se volverá importante para el hospital y sus servicios ofrecidos. Es así que, el desarrollo de un modelo de sistema de evaluación integral del servicio de información indicó un nuevo camino en el estudio de China en dicho apartado, además ofrece un gran valor teórico y práctico (Jiao, et al. 2020). La satisfacción de los usuarios del hospital público Undata mantiene un nivel deficiente, porque se evidenció un valor negativo en las dimensiones. El apartado de la calidad de servicio y rendimiento hospitalario incide de manera simultánea y gradualmente la satisfacción de los usuarios de modo positivo y considerable, es así que dichos apartados tienen que mejorarse (Lopo, et al. 2021)

En cuanto a los resultados descriptivos entre la dimensión planificación y la dimensión fiabilidad, se comprueba un coeficiente de correlación de 0,829. Dichos hallazgos se asemejan con el estudio de Villacresis (2021), Colnar, et al (2022). en su investigación titulada, factores que incidieron en la administración del procedimiento de afiliación al SIS y complicaron la cobertura de la comunidad que no se encuentra afiliada. El estudio concluyó que el 40,4% de los usuarios consideró que el ingreso al SIS fue complicado y el 20,4% se mostró satisfecho con el proceso de ingreso. Además, el 28,6% de los usuarios mencionó la limitada cobertura del seguro y sus requisitos de proceso como la razón de la compleja afiliación. La mayoría de los afiliados que participaron en la encuesta indicaron que la afiliación al SIS es sumamente compleja, encontrando que la causa principal que incide es la poca información requerida para la afiliación. También se hace presente el estudio desarrollado por Matutti (2022), quien determinó que, un 88% de los usuarios del SIS que se atendieron en el hospital regional de Pucallapa, percibieron un grado de servicio medio. Ello evidenció que aún tiene que perfeccionar la fiabilidad a niveles altos. Escudero (2017), en función al análisis estadístico desarrollado con el objetivo de establecer el vínculo entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS, existe un nivel de correlación directa y moderada ($R=0,544$), comprobándose que los asegurados del SIS presentaran cambios importantes en su satisfacción, cuando la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad también lo haga.

Respecto a los resultados descriptivos entre la dimensión de productividad y la dimensión de seguridad, se muestra un coeficiente de correlación rho de spearman de 0.869, afirmando la relación directa y significativa entre ambas dimensiones en el Centro Materno Infantil “San José”, Lima 2022. Las cuales coinciden con la investigación de Londoño (2020), donde señala que la dimensión de seguridad es una factora importante para los usuarios, debido a que la formación y capacitación de los trabajadores del centro de salud, brinda un mejor cuidado y preocupación hacia sus necesidades. Asimismo, Figueroa et al. (2021) señala que la seguridad ha ido cambiando dentro de los centros de salud, siendo este asociado a la calidad del personal que labora, la atención en emergencia y la misma seguridad que provee dentro de las instalaciones.

Además, Cadavid et al. (2021), Rahmani, et al. (2022). indica que la productividad dentro de los centros de salud se observa a través del uso y eficiencia de los recursos que posee, para poder garantizar una mejor calidad de servicio a los usuarios. De esta forma, la relación directa de ambas dimensiones radica en la forma como los usuarios asocian la productividad y la seguridad, viendo a un centro de salud que cubre y cumple con todas las metas que se propone respecto al servicio con los usuarios, lo cual genera una sensación de seguridad en la atención y los servicios ofrecidos. De igual forma coincide con el estudio de Escudero (2017), que, según la examinación estadística para establecer la asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del afiliado al SIS, existe un nivel de correlación directa y moderada ($R=0,498$), comprobándose que los asegurados del SIS presentaran cambios importantes en su satisfacción, cuando la calidad del servicio en su dimensión seguridad también lo haga.

Por último, los hallazgos conseguidos en la dimensión de control y la dimensión de elementos tangibles, obtienen un nivel de correlación de rho de spearman 0.841, que evidenció que hubo asociación directamente significativa entre ambas dimensiones. En el estudio de Guevara (2018), Ross y Wohllebe (2021). se aprecia que el 9.73% de los usuarios del hospital se encuentran satisfechos respecto a los elementos tangibles que se presentan en el hospital. Mientras Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), señalan que el 43% de los usuarios del Hospital Alcides Carrión se encuentran satisfechos con los recursos tangibles del hospital, como la información que les brindan, el personal capacitado y la

presencia de los recursos y equipos para las evaluaciones médicas. Ambos estudios, coinciden con los hallazgos conseguidos en la investigación, lo cual sugiere que los usuarios perciben positivamente los centros de salud que poseen un mejor control sobre los recursos humanos y de equipos, debido a que pueden gestionar mejores espacios para la atención de la salud y brindar una mejor calidad de servicio, considerando que los procesos de afiliación al SIS pueden ser mejorados. También se hace presente el estudio desarrollado por Matutti (2022), quien determinó que, el 88% de afiliados al SIS que se atendieron en el hospital de Pucallpa, lograron percibir un nivel de atención medio, ello muestra que el hospital aún tiene que perfeccionar los aspectos tangibles a niveles altos.

VI. CONCLUSIONES

1. De esta manera se concluye que, según los hallazgos obtenidos se demuestra que existe una correlación directa y significativa entre el proceso de afiliación al Sistema de Salud Integral y la calidad del servicio del Centro Materno Infantil San José, obteniendo una correlación de Rho Spearman obtenida es de 0,926. Lo que indica que, el proceso de afiliación se apoya en la calidad de servicio que se brinda.
2. Los resultados hallados demuestran que existe una correlación directa y significativa entre las dimensiones de planificación y fiabilidad en el Centro Materno Infantil San José, con un coeficiente de correlación Rho Spearman hallado es de 0,829. Ello indica que, mientras las actividades se encuentren planificadas en el centro materno, poseerá mayor fiabilidad.
3. De acuerdo con lo observado, se concluye que existe una correlación directa y significativa entre las dimensiones de productividad y seguridad en el Centro Materno Infantil San José. Esto se demuestra con el coeficiente Rho de Spearman obtenido de 0,869. Lo que indica, que los usuarios del centro materno sienten mayor seguridad cuando logran identificar un ambiente productivo.
4. Los resultados observados demuestran la existencia de una correlación directa y significativa entre las dimensiones de control y elementos tangibles en el Centro Materno Infantil San José. El coeficiente de correlación de Rho Spearman hallado es de 0,841. El resultado señala que, el centro materno posee un buen control sobre los recursos humanos y de equipos en sus instalaciones.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Ministerio de Salud, se recomienda que se realice programas de mejora frente a la calidad del servicio en las instituciones de salud, para brindar mayor confianza a los usuarios y menores tiempo de espera. Asimismo, los procesos de afiliación al SIS sean de menor duración, brindando facilidades para la inscripción y los ciudadanos se vean beneficiados con el servicio.
2. A la Dirección Regional de Salud, se recomienda que monitoree la realización de los procesos de afiliación al SIS, que pueda brindarse toda la información necesaria para su inscripción a través de sus medios digitales. Además, realice una evaluación y seguimiento constante al servicio que brinda cada centro de salud, realizando talleres de la calidad de servicio que ayude a los colaboradores.
3. A la institución, se recomienda brindar toda la información necesaria sobre los requisitos para afiliarse al SIS, mediante la difusión de comunicados al ingreso a las instalaciones o folletos que estén al alcance de los usuarios, asignando un asesor que permita sentir seguridad al usuario al momento de iniciar el proceso. Asimismo, constantemente se evalúe el servicio que brindan los trabajadores en las diferentes áreas, para mejorar la atención a los usuarios.
4. A los usuarios del Centro de Salud, se recomienda realizar observaciones frente a la calidad del servicio que otorgan, para poder mejorar las atenciones e identificar aquellas que se podrían fortalecer. Además, se recomienda a los usuarios que cuenten con los documentos necesarios y se encuentren en constante comunicación con la persona encargada de su afiliación al SIS.

REFERENCIAS

- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista Comuni@cción*, 8(1), 20-36. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arroyo, F. y Buenaño, C. (2017). Calidad en el Servicio: Oportunidad para el Sector Automotor en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(9), 42-52. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/268/402>
- Ascona, L. (2018) Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29800/ascona_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2015). El proyecto de investigación (Sexta ed.). Caracas: Episteme. Obtenido de [https:// es.slideshare.net/fidiasarias/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-6ta-edición](https://es.slideshare.net/fidiasarias/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-6ta-edición)
- Barrios, A. (2018). Pioneros de la Calidad. XVIII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria. <https://docplayer.es/212189519-Pioneros-de-la-calidad.html>
- Burgos, S. y Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 1(13), 1-15. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
- Cadavid, T., Gómez, H. y Hernández, H. (2021). Metodología para la medición de la productividad en instituciones prestadoras de servicios de salud. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6670>

- Cadavid, T., Gómez, H. y Hernández, H. (2021). Metodología para la medición de la productividad en instituciones prestadoras de servicios de salud. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2). <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/6670/6446>
- Colnar, S., Radević, I., Martinović, N., Lojpur, A., & Dimovski, V. (2022). The role of information communication technologies as a moderator of knowledge creation and knowledge sharing in improving the quality of healthcare services. *PLoS ONE*, 17(8), 1–24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272346>
- Chen, J., y Xiang, L. (2022). The Impact of Standardized Health Education in Patients with Ischemic Stroke on Patient Management Satisfaction and Quality of Clinical Management Services. *Computational & Mathematical Methods in Medicine*, 1–6. <https://doi.org/10.1155/2022/5698400>
- Defensoría del Pueblo (2007). Atención de Salud para los más pobres: El Seguro Integral de Salud. 1era Ed. Lima; Perú. http://bvs.minsa.gob.pe/local/GOB/943_GOB418.pdf
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. *Ediciones UTMACH*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Escudero, J. (2017). *Satisfacción del Asegurado al SIS y Calidad de Atención que Brinda los Consultorios Externos de Medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29620/escudero_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres-Ramos, R. y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

- García, J., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E. y Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38(52). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- Gil, J. (2016) *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Editorial UNED. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ANrkDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=T%C3%A9cnicas+e+instrumentos+para+la+recogida+de+informaci%C3%B3n.&ots=rb9onPg3zF&sig=WsYC6a_qz-8XN1pLzpn1aeDoSrg#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20para%20la%20recogida%20de%20informaci%C3%B3n.&f=false
- Gutiérrez, M. y Melo, C. (2021). *Relación entre la calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del seguro social de Lima, enero-diciembre, 2020* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_GutierrezCarranza_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiao, L., Xiao, H., Zhu, X., & Zhao, X. (2020). Factors Influencing Information Service Quality of China Hospital: The Case Study of since 2017 of a Hospital Information Platform in China. *Computational & Mathematical Methods in Medicine*, 1–17. <https://doi.org/10.1155/2020/2089024>
- Ley N°27657 de 2002. Ley del Ministerio de Salud. 29 de enero de 2002. Diario Oficial el Peruano. N° 216517. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283445/255216_L27657.pdf https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283445/255216_L27657.pdf

- Ley N° 26842 de 1997. Ley General de Salud. 15 de julio de 1997.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf?v=1572397294>
- Ley N° 29344 de 2009. Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. 9 de abril de 2009. Diario Oficial el Peruano. N° 394077.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/436499/Ley_N_29344.pdf?v=1575490785
- Londoño, G. (2020). *Evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de parto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad en el departamento del Cauca 2020*. [Tesis de maestría, Universidad del Valle]
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21702/Evaluacion-Calidad-Atencion-Londo%c3%b1o-Gloria-7682-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopo, C., Razak, A., Maidin, A., Amiruddin, R., Palutturi, S., Suarayasa, K., Hendra, S., & Ngemba, H. R. (2021). Evaluation of Undata Public Hospital Service Quality and Performance Using SERVQUAL Method: Post Multi Disaster (Earthquake, Tsunami, and Liquefaction) in Palu, Central Sulawesi, Indonesia. *Malaysian Journal of Medicine & Health Sciences*, 17, 31–36.
- Maggi, W. (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Marqués, M., Negrin, E., Hernández, A., Nogueira, D. y Medina, A. (2017). Modelo para la planificación de medicamentos y materiales de uso médico en instituciones hospitalarias. *Gestión y política pública*, 26, 79-124.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13358184004>
- Matutti, A. (2022). *La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el hospital regional de Pucallpa 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali].

- http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5389/B5_2022_UNU_M AESTRIA_2022_TM_ARTURO_MATUTTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez, M. (2017). *La calidad de servicios del SIS independiente y el incremento de las afiliaciones, Chimbote, 2016*. [Tesis de Grado, Universidad San Pedro].
- http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1962/Tesis_51391.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud (2022). Seguro Integral de Salud. Plan de Comunicaciones IAFAS SIS 2022. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3055687/ANEXO%20RJ%20096-2022-SIS%20PLAN%20COMUNICACIONES%202022.pdf.pdf>
- Moreno, E. (2018). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. Blogspot. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Moy, L. (2021). *Análisis de la gestión del seguro integral de salud y su impacto en el desarrollo humano, 2014-2018*. [Tesis de Doctorado, Centro de Altos Estudios Nacionales]. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3047275/1/TESIS%20DE%20GRADO%20MOY.pdf>
- Musacchio, A. (2018). La teoría de la regulación y la influencia del pensamiento económico italiano. *Cuadernos de Economía*, 37(73), 45-66. <http://www.scielo.org.co/pdf/ceco/v37n73/0121-4772-ceco-37-73-00045.pdf>
- Pabon, M. y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019* [Tesis de grado, Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCIÓN%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pincay-Morales, Y. y Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dom. Cien.*, 6(3), 1118-1142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

- Rahmani, H., Maleki, R., Ghanbari, M. K., & Behzadifar, M. (2022). Quality Assessment of Services in Primary Healthcare in Iran: A Systematic Review and Meta-analysis. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 32(2), 453–462. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v32i2.26>
- Resolución Jefatural N° 112-2020/SIS de 2020 [Ministerio de Salud]. Aprueban Directiva Administrativa que regula los procedimientos de afiliación al Seguro Integral de Salud. Setiembre de 2020. *El Peruano*. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/RJ-112-2020-SIS.pdf>
- Roca, R. (2018) Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14395/Roca_ZRJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona*.
- Ross, F., & Wohllebe, A. (2021). Evaluating the Service Quality of Mobile Health Versus Clinic Based Intervention in Hearing Healthcare. A Comparative Study. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 15(10), 21–32. <https://doi.org/10.3991/ijim.v15i10.21725>
- Sánchez (2021) *Satisfacción de la calidad de atención brindada a mujeres durante el parto y puerperio atendidas en el HGZ no 2 de Tuxtla Gutierrez, Chiapas*. [Tesis de postgrado, Universidad Autónoma de Puebla] <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/13610>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valenzuela, C. (2013). Economía de la Salud. 4ta Ed. Editorial Oriente. <https://files.sld.cu/boletincnscs/files/2015/05/economia-de-la-salud.pdf>

Vara, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Villacresis, J. (2021). *Factores que influyeron en la gestión del proceso de afiliación al seguro integral de salud (SIS) y dificultaron la cobertura de la población no asegurada, en el marco de la política de aseguramiento universal en salud. El caso del distrito de Ate, 2016-2019, Lima* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21737/VILLACRESIS_GUTIERREZ_JORGE_LUIS1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Proceso de afiliación al SIS	Ministerio de Salud (2022) lo define como un Organismo Público Ejecutor enfocado principalmente en ofrecer seguridad financiera en salud a la comunidad objetiva, teniendo en cuenta el enfoque de igualdad y eficacia	La variable de proceso de afiliación al SIS fue evaluada a través de sus dimensiones, usando un cuestionario compuesto por 13 ítems.	Planificación	Objetivos estratégicos Prefijación de metas de afiliación Compromiso para el cumplimiento de metas	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Productividad	Compromiso para la atención Organización para garantizar la atención Realización de charlas de orientación	
			Control	Existencia de normativa para el cumplimiento Evaluación permanente de las actividades	
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Burgos y Morocho (2018), determinaron que es el conjunto de aspectos que una institución u organización se enfoca integrar de manera permanente en su servicio para cumplir con sus expectativas del usuario a través de la comprensión de sus requerimientos.	La variable de calidad de servicio fue evaluada a través de sus dimensiones, usando un cuestionario compuesto por 12 ítems.	Fiabilidad	Interés en resolver las necesidades de usuarios	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Seguridad	Dominio de conocimiento y manejo de precedentes	
			Elementos tangibles	Infraestructura adecuada Recursos materiales en condiciones óptimas	

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

Cuestionario sobre proceso de afiliación en el Centro Materno Infantil San José – Lima 2022

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

Dimensión	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
D1: Planificación	1. En el Centro Materno Infantil San José, existe estrategias para el cumplimiento de metas de afiliaciones.					
	2. En el Centro Materno Infantil San José, los objetivos estratégicos están alineados al cumplimiento de metas.					
	3. El personal de la institución se muestra comprometido para el cumplimiento de metas.					
	4. El personal de la institución, se encuentra capacitado para realizar el proceso de afiliación al SIS.					
	5. El personal de la institución promueve a la población para que realicen el proceso de afiliación al SIS.					
D2: Productividad	6. El personal de la institución se encuentra comprometido para atender a la población en su horario establecido.					
	7. El personal de la institución se organiza para poder atender en los diferentes horarios de atención.					
	8. En el Centro Materno Infantil San José, la cantidad de personal en cada turno que realiza el proceso de afiliación al SIS es el adecuado.					
	9. El personal de la institución, brinda charlas a la población sobre el proceso de afiliación al SIS.					
D3: Control	10. En el Centro Materno Infantil San José, existe normas y/o reglamentos para el cumplimiento de las metas establecidas.					
	11. El personal de la institución, tiene conocimiento sobre la cantidad de personas afiliadas al SIS en cada mes.					
	12. Se evalúa en forma permanente el logro de objetivos estratégicos respecto al proceso de afiliación en el Centro Materno Infantil San José.					
	13. En el Centro Materno Infantil San José, se implementan acciones de mejora en forma oportuna.					

Cuestionario sobre calidad del servicio en el Centro Materno Infantil San José – Lima 2022

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

Dimensión	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
D1: Fiabilidad	1. El personal de la institución, muestra interés en solucionar los problemas o dificultades que se presentan.					
	2. El personal de la institución, prestan sus servicios en el tiempo prometido.					
	3. Los servicios prestados en el Centro Materno Infantil San José, reflejan el compromiso de la institución por brindar un servicio de calidad.					
	4. En el Centro Materno Infantil San José, se brinda información clara y oportuna sobre el trámite para el proceso de afiliación al SIS.					
D2: Seguridad	5. El personal de la institución, tiene dominio de conocimientos teóricos y prácticos, para dar respuesta a inquietudes de los usuarios.					
	6. Existe una comunicación fluida y de confianza entre trabajadores y usuarios del Centro Materno Infantil San José.					
	7. En el Centro Materno Infantil San José, los horarios de atención se elaboran pensando en las demandas de los usuarios.					
	8. En el Centro Materno Infantil San José, los plazos de espera para la atención, son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
D3: Elementos tangibles	9. El Centro Materno Infantil San José, posee modernas instalaciones y equipos para realizar el proceso de afiliación al SIS.					
	10. Los ambientes del Centro Materno Infantil San José, se encuentran debidamente señalizados.					
	11. Las instalaciones físicas de la institución se encuentran limpias y aseadas para realizar el proceso de afiliación al SIS.					
	12. El personal de la institución, está bien vestido y refleja una apariencia agradable en su atención.					

ANEXO 3

JUICIO DE EXPERTOS



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y nombres del experto :Paredes del Aguila Jardiel
- Institución donde labora : Docente en Universidad Cesar Vallejo
- Especialidad : MBA
- Instrumento de evaluación : Cuestionario
- Autor (s) del instrumento (s) : Br. Aquije Donayre Javier Marcelo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

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

PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Lima, de 22 de setiembre del 2022

DNI
N° Colegiatura



MBA JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 66472

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y nombres del experto :Paredes del Aguila Jardiel
- Institución donde labora : Docente en Universidad Cesar Vallejo
- Especialidad : MBA
- Instrumento de evaluación : Cuestionario
- Autor (s) del instrumento (s) : Br. Aquije Donayre Javier Marcelo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

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



PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X
PUNTAJE TOTAL		48			

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Lima, de 22 setiembre del 2022

DNI
N° Colegiatura



MBA. JARDIEL SUAREZ DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 16472

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y nombres del experto : Loayza Navarro Cesar Alberto
- Institución donde labora : PNP
- Especialidad : MAG. Gestión Pública
- Instrumento de evaluación : Cuestionario
- Autor (s) del instrumento (s) : Br. Aquije Donayre Javier Marcelo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

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

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Ciudad de Lima, de 20 setiembre del 2022



Maestro Cesar Alberto LORYZA NAVARRO
 ECO. N° 08867
 DNI N° 43069098

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y nombres del experto : Loayza Navarro Cesar Alberto
- Institución donde labora : PNP
- Especialidad : MAG. Gestión Pública
- Instrumento de evaluación : Cuestionario
- Autor (s) del instrumento (s) : Br. Aquije Donayre Javier Marcelo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

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

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ciudad de Lima, de 20 setiembre del 2022



Maestro Cesar Alberto LOAYZA NAVARRO
 ECO. Nº 06847
 DNI: Nº 45068098

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y nombres del experto : Dr. Adm| Farfán Flores Moisés Oswaldo
- Institución donde labora : Docente en Universidad Cesar Vallejo
- Especialidad : Doctor en Administración
- Instrumento de evaluación : Cuestionario
- Autor (s) del instrumento (s) : Br. Javier Marcelo Aquije Donayre

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

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

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable, el instrumento posee suficiencia y coherencia.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ciudad de Lima, de 15 de setiembre del 2022



DNI: 07956182
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y nombres del experto : Dr. Adm. Farfán Flores Moisés Oswaldo
- Institución donde labora : Docente en Universidad Cesar Vallejo
- Especialidad : Doctor en Administración
- Instrumento de evaluación : Cuestionario
- Autor (s) del instrumento (s) : Br. Javier Marcelo Aquije Donayre

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

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

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					50	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable, el instrumento posea suficiencia y coherencia.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ciudad de Lima, de 15 de setiembre del 2022



DNI: 07956182
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ANEXO 5: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Lima, 12 de julio del 2022

DRA. APAZA RODRIGUEZ CARMEN
Medico Jefe del Centro Materno Infantil San José

Presente.-

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS EN LA OFICINA DE SEGUROS

De mi consideración:

Me dirijo a usted para solicitar muy respetuosamente que mi persona **Javier Marcelo Aquije Donayre** estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, pueda tener el debido permiso de usted para realizar el **Proyecto de Tesis** en el Centro Materno Infantil San José y acceso a la misma con fines de obtener información que permita desarrollar el proyecto, el cual contribuirá positivamente a un tema específico de la Oficina de Seguros de la Institución que Ud. Dignamente dirige.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud me despido de usted muy atentamente.



Br. Javier Marcelo Aquije Donayre
DNI 44229519

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN



PERÚ Ministerio de Salud

DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR

CENTRO MATERNO INFANTIL SAN JOSE

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

AUTORIZACIÓN PARA ELABORACIÓN DE TESIS

La Jefatura del Centro Materno Infantil “San José” de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

*Por medio del presente documento autorizo al **SR. AQUJE DONAYRE JAVIER MARCELO**, con DNI N°44229519, bachiller en Administración y Negocios Internacionales, para el desarrollo de su investigación titulada: “Proceso de afiliación al SIS y calidad del servicio en el centro materno infantil San José, Lima 2022”, quien sustentara la tesis en la Universidad Cesar Vallejo, contribuyendo con la investigación científica y ampliando el conocimiento en base a los resultados obtenidos.*

Se expide el presente documento para los fines que crea conveniente.

Lima; 16 de agosto del 2022



ANEXO 7: CONFIABILIDAD DE PROCESO DE AFILIACIÓN

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	13

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	45,74	96,837	,663	,953
P2	45,65	94,171	,785	,950
P3	45,65	94,715	,797	,950
P4	45,49	97,598	,696	,952
P5	45,71	94,682	,753	,951
P6	45,55	95,922	,794	,950
P7	45,56	96,218	,762	,951
P8	45,83	94,932	,784	,950
P9	46,02	93,093	,775	,950
P10	45,52	95,696	,796	,950
P11	45,78	95,698	,704	,952
P12	45,84	94,213	,822	,949
P13	45,80	94,694	,835	,949

ANEXO 8: CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	12

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	42,09	79,844	,801	,956
P2	42,02	80,569	,794	,957
P3	42,03	79,697	,826	,956
P4	42,07	78,405	,848	,955
P5	42,12	79,465	,814	,956
P6	42,14	79,321	,822	,956
P7	42,13	79,558	,788	,957
P8	42,16	80,226	,789	,957
P9	42,33	78,957	,745	,958
P10	42,09	78,319	,830	,956
P11	42,02	81,311	,761	,958
P12	42,01	80,272	,777	,957

ANEXO 9: FRECUENCIA DE BAREMOS DE PROCESO DE AFILIACIÓN

Variable: Proceso de afiliación al SIS

Proceso de afiliación al SIS (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	4,4	4,4	4,4
	Regular	122	33,9	33,9	38,3
	Bueno	222	61,7	61,7	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Dimensión planificación

Planificación (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	17	4,7	4,7	4,7
	Regular	124	34,4	34,4	39,2
	Bueno	219	60,8	60,8	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Dimensión productividad

Productividad (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	5,3	5,3	5,3
	Regular	101	28,1	28,1	33,3
	Bueno	240	66,7	66,7	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Dimensión control

Control (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	4,2	4,2	4,2
	Regular	109	30,3	30,3	34,4
	Bueno	236	65,6	65,6	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

ANEXO 10: FRECUENCIA DE BAREMOS DE CALIDAD DE SERVICIO

Variable calidad del servicio

Calidad del servicio (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	2,8	2,8	2,8
	Media	135	37,5	37,5	40,3
	Alta	215	59,7	59,7	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Dimensión fiabilidad

Fiabilidad (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	3,1	3,1	3,1
	Media	100	27,8	27,8	30,8
	Alta	249	69,2	69,2	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Dimensión seguridad

Seguridad (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	3,1	3,1	3,1
	Media	112	31,1	31,1	34,2
	Alta	237	65,8	65,8	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Dimensión elementos tangibles

Elementos tangibles (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	3,3	3,3	3,3
	Media	110	30,6	30,6	33,9
	Alta	238	66,1	66,1	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

**ANEXO 11: INTERPRETACIÓN DE RHO DE SPEARMAN DE MARTÍNEZ,
TUYA, PÉREZ Y CÁNOVAS.**

Análisis inferencial: Prueba de normalidad

H₀. La distribución de datos es paramétrica.

H₁. La distribución de datos no es paramétrica.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov			
		VX: PROCESO DE AFILIACIÓN AL SIS	VY: CALIDAD DEL SERVICIO
	N	360	360
Parámetros normales ^{a,b}	Media	49,2611	45,6472
	Desv. Desviación	10,55262	9,71404
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,068	,070
	Positivo	,068	,070
	Negativo	-,057	-,057
	Estadístico de prueba	,068	,070
	Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Procesamiento SPSS versión 26

Interpretación: De acuerdo con los hallazgos mostrados, se observa que el nivel de significancia obtenido de los datos de procesos de afiliación al SIS y la calidad del servicio es 0.000 que al ser menor al valor de 0.05 denota que la distribución de datos no es paramétrica. En base a ello, se considera emplear la prueba de contrastación Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Mejora del proceso de afiliación al SIS y calidad del servicio en el centro materno infantil San José, Lima 2022", cuyo autor es AQUIJE DONAYRE JAVIER MARCELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID: 0000-0001-5461-0929	Firmado electrónicamente por: PAREDES18 el 18- 11-2022 21:15:33

Código documento Trilce: TRI - 0445864