



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico
en un centro de salud de Ica, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Perez Palma Hernandez, Miluska Noemi (orcid.org/0009-0006-8623-4511)

ASESORES:

Dra. Díaz Rodríguez, Nancy del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud de Ica, 2024", cuyo autor es PEREZ PALMA HERNANDEZ MILUSKA NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, 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 Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 18-05- 2024 11:11:11

Código documento Trilce: TRI - 0750842

Declaratoria de Autenticidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEREZ PALMA HERNANDEZ MILUSKA NOEMI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud de Ica, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MILUSKA NOEMI PEREZ PALMA HERNANDEZ DNI: 46710282 ORCID: 0009-0006-8623-4511	Firmado electrónicamente por: MPEREZHE90 el 18- 05-2024 11:14:58

Código documento Trilce: TRI - 0750841

Dedicatoria

A mi madre Julia por ser un soporte emocional y ejemplo a seguir, al enseñarme a ser fuerte, valiente y perseverante, lo que me permite alcanzar metas, que hoy en día se van cristalizando al escalar un peldaño más en mi formación profesional, ello me motiva y emociona continuar con nuevos retos; para ti mi eterno amor y cariño.

Agradecimiento

A la Dra. Nancy Diaz y a los maestros de la escuela de posgrado de la UCV, por trasmitirme su experiencia, comprensión y paciencia, que permitió contribuir en el logro de nuevos conocimientos en el complejo y gratificante camino de la investigación; su guía constante y su fe inquebrantable lograron incrementar mis habilidades, motivando escalar niveles superiores en mi profesión que nunca imaginé.

Índice de Contenidos

Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Autenticidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Nivel de la gestión de salud y dimensiones	12
Tabla 2 Nivel satisfacción del asegurado y dimensiones	13
Tabla 3 Prueba de normalidad	14
Tabla 4 Correlación entre gestión de salud y satisfacción del asegurado	15
Tabla 5 Correlación entre las dimensiones gestión de salud y satisfacción del asegurado	16

Resumen

La investigación está relacionada a la ODS nos garantizar la atención en forma equitativa, promoviendo y protegiendo la salud. Con el objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de salud y satisfacción del asegurado en servicio terapéutico en un centro de salud de Ica, 2024. Se realizó una metodología básica, enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 150 pacientes con tratamiento de rehabilitación física, la muestra 110 tratantes, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recopilación de datos se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue validado mediante juicio de tres expertos y teniendo una fiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach de 0.938 para gestión de salud y 0.949 para la satisfacción del asegurado. Resultados se aplicó la estadística no paramétrica Rho de Spearman y se halló el valor de significancia (p calculado = 0.000) < (p tabular=0.01), con coeficiente de correlación 0.938 positiva muy alta entre las variables, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la nula. Concluyendo que existe correlación positiva considerable en forma directa entre la variable gestión de salud y satisfacción del asegurado.

Palabras clave: Gestión, satisfacción, eficiencia, eficacia, calidad.

Abstract

The research is related to the SDG, ensuring care in an equitable manner, promoting and protecting health. With the objective of determining the relationship that exists between health management and satisfaction of the insured in therapeutic service in a health center in Ica, 2024. A basic methodology, quantitative, descriptive, correlational approach, quantitative approach, non-experimental design, was carried out. cross section and hypothetical deductive method. The population was made up of 150 patients with physical rehabilitation treatment, the sample was 110 treaters, with non-probabilistic sampling for convenience. For data collection, the survey technique was applied and the questionnaire as an instrument, which was validated through the judgment of three experts and having a reliability of the instrument through Cronbach's Alpha of 0.938 and for health management and 0.949 for insured satisfaction. Results: Spearman's Rho non-parametric statistic was applied and the significance value was found (calculated $p = 0.000$) < (tabular $p = 0.01$), with a very high positive correlation coefficient of 0.938 between the variables, accepting the alternative hypothesis and rejecting the null. Concluding that there is a considerable positive correlation directly between the health management variable and insured satisfaction.

Keyword: Management, satisfaction, efficiency, effectiveness, quality.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, 1 de 10 pacientes sufre daños durante la atención médica, provoca más de 3´000,000 muertes al año, asimismo 4 de 100 personas fallecen por esta misma causa en naciones de ingresos medios y bajos. Se estima en más del cincuenta por ciento de estos daños son prevenibles y más de la mitad son causados por los medicamentos. El ochenta por ciento de los daños sufridos por los tratantes podrían haberse prevenido durante la atención primaria y ambulatoria. Entre los eventos adversos comunes se encuentran los errores en la identificación del tratante, la propedéutica clínica, la medicación y, la administración de sangre al paciente sin un análisis adecuado. Los daños a los usuarios tienen un impacto en el desarrollo económico global y causan costos indirectos significativos. Invertir en la previsión de estos deterioros permitiría evitar gastos excesivos y mejorar en forma favorable la enfermedad de la persona. La prevención de los males en la prestación de la salud es fundamental para mejorar la seguridad del enfermo y disminuir las secuelas negativas en forma personal y grupal (World Health Organization, 2003).

En América Latina, es apreciable una escasez de profesionistas en salud, estimada en 600 mil, dificultando sobre manera la atención primaria, incidiendo más en las áreas campestres que son las más desatendidas, incrementándose debido al constante traslado de servidores hacia la metrópolis en la que encuentran instituciones asistenciales públicas y privadas con tecnología de punta, equipos sofisticados y mayores recursos financieros. Por otra parte, no se cuenta con una planificación coherente en el sector salud, existen infraestructuras inadecuadas y recursos económicos limitados, entre otros aspectos, lo más perjudicial es que dejan de lado brindar una buena prestación médica, toda vez que ignoran o desconocen cómo se administran los recursos, incidiendo en una deficiente gestión de los responsables, agravándose además por la inaplicabilidad de las normas vigentes y lineamientos institucionales. Para retroalimentar la administración es importante incidir en la capacitación y aumentar la autoestima del trabajador, de cristalizarse estos se lograría cumplir con los objetivos (Pan American Health Organization, 2022).

En la ciudad de México, la mayoría de los pacientes buscan una resolución rápida en sus problemas de salud que reciben en el primer nivel de atención. Por tanto, la carga de trabajo es alta y constante en estas unidades, requieren que los profesionales de la salud dediquen más tiempo a las consultas médicas, asimismo en gestión de salud, la atención preferente y administración de los recursos. El estrés laboral y la falta de justificación, así como la falta de ética profesional de las prestadoras en los servicios para con los usuarios, hacen que la calidad en el trato y la prestación de servicios sean deficientes (Vásquez et al., 2023).

En el Perú, se percibe una deficiente administración hospitalaria, cuyos reportes de organismos del estado señalan de la totalidad de centros de atención en el primer nivel el 14% presentan un sistema administrativo deficiente en planeación y organización, 32% con ambientes adecuados, 25% cuentan con equipos de tecnología avanzada, solo el 29% de los recursos humanos tienen capacitación; razón por la cual los objetivos no se cumplen e inciden negativamente en la gerencia empresarial (Espinoza et al., 2021). En visitas inopinadas por los organismos de control a centros de salud en la jurisdicción de Lima, encontró infraestructuras antiguas e inadecuadas, carencia de mantenimiento, ello podría ocasionar daños físicos a las personas impactando negativamente en las atenciones que brindan, más aún, falta de especialistas médicos conforme al nivel del establecimiento, e inapropiada gestión al no coberturar todas las demandas (Defensoría del Pueblo, 2023).

Según Zafra et al., (2015), la deficiente calidad en las consultas de centros médicos de los niveles primarios en el Perú, identifica la importancia en promover evaluaciones sistemáticas y plantear medidas encaminadas a resolver los inconvenientes de salud específicos en los centros asistenciales; el resarcimiento del paciente se presenta como un indicador clave para valorar la calidad que se brinda en la atención, siendo una de las fallas la demora en otorgamiento de la medicación en la farmacia que se tipificaría como el principal problema que genera insatisfacción, además que la capacidad de atención del personal se ve superada por la cantidad de pacientes, lo que resulta en demoras al prescribir medicamentos no disponibles.

En la región de Ica, se realizaron inspecciones por los órganos de control a los hospitales de salud y postas médicas, hallándose sobre stock de medicamentos, equipos médicos malogrados y sin reparación, ambientes inadecuados para cadena de frío y mala atención al usuario (Contraloría General de la República, 2023). Los controles concurrentes llevados a cabo en los centros de atención primaria, observó que las consultas se efectúan en ambientes provisionales, existe carencia de profesionales de la salud, no se cubren las demandas de atenciones, servicios higiénicos en mal estado, no hay espacios para la circulación de usuarios y personal del centro de salud; estos inconvenientes inciden a que disminuya la concurrencia de los tratantes, por ende los ingresos económicos son menores al no cumplirse las metas programadas (Defensoría del Pueblo, 2023).

En este contexto, la atención en la categoría primaria de nosocomios de Ica, es apreciable que los responsables de los establecimientos de salud, no contratan más recursos humanos para la demanda de atención, no solucionan la carencia de insumos y medicamentos, reparación y/o adquisición de equipos médicos, no consideran en su programación anual el mantenimiento o construcción de ambientes para consultorios y módulos para terapias, por otra parte, existe un deficiente planeamiento de actividades y presupuesto insuficiente, además, los profesionales no tienen presente en el tratamiento las emociones y opiniones de los pacientes, es decir, no les interesa las expresiones de su dolencia o enfermedad, de tenerlo en cuenta, ello permitiría al especialista ordenar pruebas de diagnósticos y exámenes especiales con la finalidad de detectar en una fase temprana este mal; asimismo, existe un trato descortés y no se brinda una información correcta al paciente.

Por otra parte, se precisa que la población carece de un buen servicio de salud que se otorga por centros asistenciales, contraviniendo lo dispuesto en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (Salud y Bienestar); en ese entender los responsables de la administración del funcionamiento de los establecimientos de salud, deben plasmar en sus lineamientos garantizar la atención en forma equitativa, promoviendo y protegiendo la salud, tomar decisiones acertadas para mejorar el acceso de los seres humanos a la

salud y atención médica, que tomen conciencia y empatía, con el único propósito de incrementar la forma de vivencia en la sociedad y brindarles el derecho de gozar una prestación médica excelente, permitiendo desarrollar tratamientos preventivos, curativos y educativos, en manera plena, precisa y destinando correctamente los recursos.

De lo expuesto planteamos el problema general ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de salud y satisfacción del asegurado en servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024?; específicos: (a) ¿De qué manera se relaciona la eficiencia y satisfacción del asegurado?, (b) ¿De qué manera se relaciona la eficacia y satisfacción del asegurado?, (c) ¿De qué manera se relaciona la calidad y satisfacción del asegurado?, (c) ¿De qué manera se relaciona el control y satisfacción del asegurado?

La justificación teórica, previo a los conocimientos teóricos prácticos y conocer los problemas sociales, se debe saber con exactitud la problemática en los niveles de gestión en salud y el dictamen profesional para el tratamiento en los centros médicos. El valor metodológico, es saber utilizar herramientas que sirvan de base a los participantes para expresar en forma correcta y concreta sobre los cuestionarios. En lo académico, las conclusiones y recomendaciones del estudio servirán para el desarrollo de investigaciones futuras. En lo social, la comunidad debe conocer sus derechos, como las responsabilidades y obligaciones asumidas por los empleados en las prestaciones que brindan los establecimientos de salud, y deben estar enterados como son utilizados los recursos económicos para atender las demandas en salud. En lo práctico, el estudio debe resaltar la importancia de administrar centros de salud orientadas a resultados, que generen impactos positivos en la población.

El objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de salud y satisfacción del asegurado en servicio terapéutico en un centro de salud de Ica, 2024; ahora bien, para los objetivos específicos formulamos determinar la relación que existe entre las dimensiones (eficiencia, eficacia, calidad, control), y satisfacción del asegurado.

A nivel internacional, Rosado (2023) planteó determinar la influencia en gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario de un centro de salud, Ecuador. La metodología emplea un enfoque cuantitativo, básico, correlacional causal. El universo fue 3.000 usuarios, muestra 341 personas atendidas en el período de un mes. Los resultados determinaron que la variable 1 no impacta con la variable 2 hallándose un valor ($\rho=0.080$, $p=0,140>0.05$). Concluyéndose por las opiniones que no existe correlación entre las variables.

Banchon (2023), investigó la gestión de salud en la seguridad laboral centro de salud - Guayaquil, 2022. Investigación básica, no experimental, transversal, cuantitativo; muestra 74 personas. Concluye la incidencia entre las variables por medio del estadístico Nagelkerke en 16,9%. Los resultados para la gestión de salud, nivel medio con 87.5%, y 12,5% alto, para las dimensiones con categorías alto, medio y bajo para las dimensiones eficiencia (10.9, 89.1, 0); eficacia (12.5, 87.5, 0); calidad (0,84.4, 15.6) y control (0, 100, 0) respectivamente. En relación a seguridad laboral se obtuvo 90.6% con nivel medio y 9.4% alto.

Escobar (2022), investigó la relación entre gestión de salud y clima organizacional del personal del establecimiento de salud primavera 2, Guayas - Guayaquil. Metodología básica, cuantitativo, transversal, correlacional. Muestra integrada por 100 empleados del centro, se utilizó el cuestionario con las variables y dimensiones. De los datos descriptivos los participantes opinaron referente a gestión de salud 77% y clima organización 55%, con nivel promedio. Concluyendo, cuanto más significativos son los resultados en gestión a nivel gerencial, bien ejecutado se encuentra el clima organizacional de los trabajadores.

Zambrano (2022), analizó la conexión en gestión administrativa y satisfacción del usuario atendido en una clínica del Ecuador. Investigación básica, transversal, correlacional. La muestra se obtuvo por un procedimiento no probabilístico. El valor para V1 ($\rho=0.825$, $p=0.000$) respecto a la V2, relación es alta y significativa. Las dimensiones de la variable 1, planificación ($Rho= 0.308$), organización ($Rho=0.691$), gestión ($Rho=0.822$) y control ($Rho=0.288$). Conclusión, la gestión es una proyección significativa

relacionado con la eficiencia, eficacia, amabilidad y confort, factores determinantes con satisfacción del tratante.

Según López (2020) formulo como objetivo determinar la calidad del sistema de referencias y satisfacción del usuario en consulta externa en Ecuador. Enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional, empleó el cuestionario con las dos variables, muestra 143 personas, las dimensiones planteadas para V1 (tiempo de espera y operacional), el valor correlación ($Rho=0,727$) muy alta entre las variables. Conclusión la necesidad de implementar un programa de mejoras en los elementos administrativos para aumentar la satisfacción de los usuarios, mejorar la atención y obtiene mayor prestigio, se destaca la importancia de evaluar y agilizar los procesos con el propósito de lograr los objetivos.

En el Perú, según Supanta (2023) determinó la relación gestión de calidad en salud y atención de enfermeras en un centro de emergencia. Investigación básica, no experimental, transversal y correlacional, incluyó a 81 enfermeras seleccionadas según criterios. El resultado arrojó correlación alta y significativa ($rho=0,973$, $p=0.000$), los resultados descriptivos fueron para la gestión de salud niveles (78% regular, 12% óptimo, 10% pésima); y atención de las enfermeras (79% regular, 12% bueno, 9% malo). Se concluye la existencia de correlación significativa entre las variables valor ($Rho 0.973$, $p=0.000$).

Sinche (2020) estableció la relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en un centro médico. Investigación cuantitativa, básica, correlacional. Muestra 143 usufructuarios del establecimiento. Instrumento el cuestionario del test con las variables y dimensiones, habiéndose contado con validez y confiabilidad por parte de expertos. Las respuestas obtenidas demostraron la correlación significativa moderada ($rho=0,520$, $p=0,000<0,05$). Concluyendo que, a mayor acciones y decisiones asumidas por los responsables para alcanzar las metas, mayor es la satisfacción del beneficiario.

Solorzano (2020) diseñó la influencia de gestión hospitalaria y gestión de recursos humanos en la calidad en un establecimiento de Essalud. Investigación cuantitativa, descriptiva correlacional. Muestra no probabilística por conveniencia compuesta por 80 usuarios que respondieron al temario formulado para el estudio. Los resultados determinan 97,5% que la gestión de calidad es regular, respecto a las dimensiones, planificación 87.5%, dirección 97,5% y control 100% categoría regular; las dimensiones respecto al usuario, sistema que respondieron a comunicación y eficacia del servicio obtuvieron 100% nivel regular. La conclusión del análisis efectuado existe relación moderada de las variables ($\rho=0.482$, $p<0.01$).

Díaz (2022) estudio la relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los pacientes en un hospital de Essalud. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, el universo compuesto por usuarios de los consultorios externo, determinándose la muestra por 334 pacientes y 20 funcionarios que desempeñan labores asistenciales, empleó el estadístico Kolmogorov Smirnov y correlación de Pearson. Los resultados referentes a las variables obtuvieron ($\rho=0.559$, $p<0.05$) correlación positiva considerable, de acuerdo al cuestionario obtuvo para V1 60% buena y 40% regular; respecto V2, 62% estimó como buena y 38% regular. La conclusión arribada, es existencia correlacional de variables.

Según Reaño (2021), examinó la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área de gestión del paciente en un hospital de salud. Investigación básica, correlacional, no experimental, transversal; participación 351 pacientes por muestreo no probabilístico. Del análisis inferencial se obtuvo ($Rho=0.815$, $p<0.05$) relación positiva muy fuerte entre las variables; la estadística descriptiva para V1 alcanzó (25% pésimo, 12% malo, 11% regular, 10 bueno, 1% excelente); V2 (16% pésimo, 32% malo, 38% regular, 12% bueno, 1% excelente). Concluyéndose que hay relación significativa de variables, sin embargo, analizado los resultados para la satisfacción del usuario es deficiente, siendo el hacinamiento un factor predominante, de igual manera también deficiente es el conocimiento por parte de los trabajadores, todo ello, incide perjudicialmente en la calidad de los servicios.

La teoría de la administración científica de Taylor, propuesta en 1911, destaca la importancia de conocer claramente los objetivos y realizar las tareas de la manera más eficiente posible. Se enfatiza en la idea de que, al forzar a los trabajadores a esforzarse más, se pueden lograr resultados beneficiosos, la clave para aumentar la productividad es asignar tareas según las habilidades de los empleados y supervisar de cerca para fortalecer roles y lograr eficiencia.

La teoría de gestión administrativa de Fayol (1916), los funcionarios deben considerar los principios de predecir, planificar, organizar, ordenar y controlar en el desempeño de sus funciones. Se destaca la importancia de aplicar principios de autoridad y responsabilidad de manera flexible para lograr una gestión eficiente. Se menciona la igualdad en el mando, la capacidad de dar órdenes y tomar decisiones acertadas, así como la responsabilidad del servidor de cumplir y ejecutar las tareas asignadas.

La importancia del concepto de gestión de la salud, enfocada en mejorar la salud del paciente y garantizar la calidad de los servicios sanitarios. Se menciona la gestión, planificación y control de recursos, realizados por las autoridades de manera efectiva, con calidad y control entre los diferentes actores involucrados. El objetivo es lograr la salud en la seguridad social, sistema de riesgos laborales y en organizaciones privadas y sociales (Centro de Estudios - CEF, 2023).

En el sector de la salud, la gestión pública se encarga de formular, implementar y evaluar políticas públicas dirigidas a resolver problemas públicos. Según el paradigma de la complejidad, es ideal que estas políticas se definan desde la perspectiva social, basadas en la praxis y experiencias de la comunidad. Las decisiones y acciones para solucionar problemas deben surgir de la propia sociedad civil, siendo los gobiernos responsables de asumir las directrices y ofrecer respuestas adecuadas en un tiempo determinado (López, 2017).

La eficiencia, es la capacidad de lograr un fin o efecto mediante acciones que optimicen la utilización de recursos. Se enfatiza en la correcta cantidad de recursos utilizados para alcanzar los objetivos de manera óptima. La eficiencia se define como

hacer las cosas de manera adecuada, maximizando el uso de los recursos disponibles (Asociación de Academias de la Lengua Española, 2024). Para Calvo et al., (2018), la importancia de la eficiencia en las organizaciones, se refiere a establecer objetivos adecuados y tomar las acciones necesarias para lograr los mejores resultados. Se enfatiza en la correcta utilización de los recursos disponibles, como los medios de producción. La eficiencia se define mediante la ecuación $E = P/R$, donde P representa los productos obtenidos y R los recursos empleados.

La eficacia, es el cumplimiento de los objetivos organizacionales, alinearlos con la visión de la organización, priorizarlos según su importancia y orientarlos hacia la satisfacción de las expectativas de los clientes en cuanto a los productos y servicios ofrecidos (Gil et al., 2008). El concepto de eficacia es lograr metas con la menor cantidad de recursos posibles, resumiendo de forma concisa la relación entre objetivos y recursos (Calvo et al., 2018).

Duque (2005) define la calidad como la superioridad o excelencia. La calidad percibida es el juicio que realiza un consumidor sobre la excelencia total o superioridad de un producto o servicio. La calidad subjetiva se distingue de la calidad objetiva al enfocarse en la perspectiva del consumidor/comprador. Se trata de una evaluación global que va más allá de atributos específicos del producto o servicio, similar a una actitud y relacionada con la satisfacción; es un intento que tiene lugar en un conjunto organizado por el consumidor (Losada et al., 2007). La atención médica de alta calidad es lo que determina las necesidades de atención médica (educativa, preventiva, médica y mantenimiento) de individuos o población, a imagen total y precisamente prescribe recursos (persona y otros), dependiendo de la necesidad y eficiencia, también como el conocimiento del estado actual permite ello (National Institutes of Health, 1989).

El control es una serie de acciones, programas u operaciones destinadas a reducir los eventos y/o la prevalencia de daños en la salud en el nivel para que se detengan los problemas de salud pública (Organización Panamericana de la Salud, 2011).

Una solución de control de calidad exitosa requiere la participación de todos, desde el director ejecutivo hasta los empleados, a través de un control de calidad total con todos

los trabajadores, incluido los funcionarios, cualquier empresa puede producir un buen producto o servicio a bajo costo y aumentar las ventas, aún entre las ganancias y convertir a la institución en una organización fuerte (Tápanes et al., 2019).

En ese contexto, la operacionalidad gestión de salud, se midió por un instrumento de opciones múltiples, contemplando las dimensiones (eficiencia, eficacia, calidad, control).

El concepto de satisfacción del asegurado, es la percepción por los servicios que brinda el establecimiento, permite conocer expectativas, apreciación, resarcimiento, exigencias y necesidades, a fin de cumplirlas de una forma apropiada, estas prestaciones no es exclusivas del desenvolvimiento de los empleados, sino como las desarrollan de manera grupal concibiendo un ambiente idóneo, con la finalidad de otórgales prestaciones confortables, optimizándolas en el transcurso del tiempo, capacitando constantemente al personal, a efectos de que la organización se vaya innovando (Miranda et al., 2021).

Según Marzo et al., (2002), la satisfacción de un asegurado se define como relacionada con una transacción específica, en lugar de no tener experiencia general y personal en ventas y consumo del producto o servicio, porque es tan amplio que no existe una base de referencia con la que los consumidores pueden adquirir sus compras y experiencias. La satisfacción del paciente, no solo es importante para condiciones fisiopatológicas graves, sino que también son importantes en este proceso la calidad de la atención, el apoyo e interrelación del grupo médico paciente y la relación con la familia de este (Ávila et al., 2004).

La fiabilidad de un sistema se determina por la confiabilidad de sus componentes técnicos y humanos. Esta evaluación ayuda a determinar el nivel de riesgo de un sistema específico y a tomar decisiones sobre si ese riesgo es aceptable o no (Isabel de Arquer et al., 1996). Para Suárez et al., (2019), la fiabilidad en un centro de salud se refiere a su capacidad para llevar a cabo los servicios ofrecidos de manera fiable y cuidadosa.

Según Demuner et al., (2108), la capacidad de respuesta al entorno requiere que una organización actúe de manera efectiva utilizando el conocimiento y habilidades adquiridas. La atención médica de alta calidad es lo que determina las necesidades de atención médica (educación educativa, preventiva, médica y mantenimiento) de individuos o población, a imagen total y precisamente prescribe recursos (persona y otros), dependiendo de la necesidad y eficiencia, también como el conocimiento del estado actual permite esto (Suárez et al., 2019).

Suárez et al., (2019) la empatía es el trato individualizado que los usuarios perciben por parte de los trabajadores, juega un papel fundamental en la relación entre los usuarios y los empleados, que puede influir positivamente en la experiencia del cliente. La empatía se define como la capacidad de comprender las circunstancias de la vida de otra persona, pero se limita a un ejercicio personal de comprensión y no implica necesariamente una comunicación directa con esa persona (Bleichmar et al., 1989).

Para Cantú (2022) los elementos tangibles son los aspectos físicos de este servicio, como la aparición de instalaciones, equipos, materiales personales y comunicación; Son criterios importantes para la calidad de los servicios en cualquier organización. Los elementos tangibles se refieren a la apariencia física de instalaciones, equipos, personales y materiales (Suárez et al., 2019).

Para la operacionalidad de la variable se empleó una herramienta de múltiples opciones, considerando las dimensiones (fiabilidad, capacidad de repuesta, empatía, aspectos tangibles).

Planteamos como hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión de salud y satisfacción del asegurado en el servicio terapéutico de un centro de salud de Ica, 2024; respecto a las hipótesis específicos existe relación directa entre las dimensiones gestión de salud y satisfacción del asegurado.

II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación básica, enfocada en aumentar la inteligencia científica y supuesta a lo que se estudia, sin aplicarlas de manera inmediata, entendiéndose los hechos originarios o comunitarios, revelando principios comunes e implantar teorías (Vizcaíno et al., 2023). Nivel correlacional, plantea una hipótesis proponiendo conexión entre dos o más conceptos, aplicándose procedimientos estadísticos inferenciales indagando deducir el producto examinado (Ramos, 2020). Estudio de corte transversal, es un panorama provisional y territorial, de carácter observacional, pormenorizado, en oportunidades analíticos, en un instante dado, es decir ni prospectivos o retrospectivos (Manterola et al., 2023).

Enfoque cuantitativo, orientada a sucesos medibles, utiliza sistemas estadísticos explorando la información, su finalidad es la predicción, explicación, control y el pronóstico que acontece, sustentando sus deducciones acerca del uso estricto de la medición, el acopio de respuestas y procedimiento, análisis y explicación, por medio del método hipotético deductivo (Sánchez, 2019). Diseño no experimental, las variables no son manipuladas, los fenómenos se observan de manera natural, posteriormente se examinan (Vázquez, 2019).

Método hipotético deductivo, parte de una hipótesis sostenida por el crecimiento supuesto de un conocimiento enmarcada dentro de preceptos lógicos de la deducción, permitiendo arribar a otras conclusiones y pronósticos empíricos, las mismas que pueden ser verificadas. Cuenta con una amplia utilidad de búsqueda con posibilidad de presagiar nuevas hipótesis de la verdad, infiriendo en otras y fundar vaticinios a partir de técnicas de la inteligencia que ostenta (Ruiz, 2024).

La población es la agrupación de hechos con una progresión de pormenorización y localizada en un territorio propio (Arispe et al., 2020). La población 153 pacientes. La muestra es la agrupación total de un conglomerado de componentes que se aspira estudiar considerando que cuentan con iguales características (Durán et al., 2019). La muestra 110 pacientes del área terapéutica del centro de salud, Ica. Criterios de inclusión

concurrentes con historias clínicas, habitantes de la jurisdicción, diagnosticado por el profesional de la salud para la rehabilitación periódica hasta el alta médica. Se excluyó a usuarios que no son de la localidad, ni adscritos en los archivos de dicho centro.

El muestreo no probabilístico, escoge la muestra por conveniencia permitiéndose seleccionar de forma autoritaria la cantidad de colaboradores para el estudio (Hernández, 2018). La unidad de análisis, viene hacer la marca de alusión que determina el contorno del estudio y clasificada en un territorio específico y medibles (Villareal et al., 2023). Se consideró a los pacientes asiduos concurrentes al establecimiento de salud para tratamiento de rehabilitación médica.

La encuesta usa una herramienta o planilla impresa o digital, predestinado a conseguir contestación referente a problemas en análisis y los aportantes de la comunicación las atienden personalmente (Feria et al., 2020). Se empleó la encuesta con la misma que se analizó a las personas de la comunidad con particularidades parecidas, en el ámbito de su vivencia cotidiana, utilizando formas homogéneas de consultas, cuantificadas de una forma habitual, inusual y ocasional para lograr conocer el juicio popular en relación a una situación de interés.

El estudio contempla dos cuestionarios de la problemática formulada, se consideró para el análisis las variables y dimensiones. Además, realizamos una prueba piloto que aseguró la confiabilidad por medio de Alfa Cronback valorándose la firmeza interna de cada cuestionario. Este experimento permite evaluar la idoneidad del cuestionario empleado a fin de obtener los datos y resolver la calidad del trabajo de la tarea del entrevistador (Mayorga et al., 2020).

En el procedimiento, se admitió una pluralidad de tiempos en forma cuidadosa y metódica, iniciando con examinar postulados científicos, posteriormente elaborar el instrumento y validándose a través de tres expertos calificados con conocimiento del estudio que coadyuvaron en la valoración y juicios, consecuentemente examinándose la

base de datos, interpretándose el producto y concluir con las conclusiones y recomendaciones.

Se empleó la estadística descriptiva para extraer y explicar las pertenencias valerosas del fenómeno observado. Se aplicó el software SPSS v26, comprobándose las hipótesis, graficándose por medio de tablas las categorías de las variables y dimensiones; asimismo, contestar el resultado de los objetivos por la estadística inferencial. La estadística descriptiva examina la clasificación de cantidades de manera gráfica y la inferencial define como esas metodologías admiten y realizan valoración de una particularidad de la población o resolución de capacidad en la misma (Jacho et al., 2019).

Para la prueba de normalidad, empleamos Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado permitió rechazar la hipótesis alterna (distribución de datos no es normal, significancia 0.05), que permitió utilizar el estadígrafo más adecuado para el estudio correlacional que fue Rho Spearman. De los resultados y análisis arribamos a conclusiones y recomendaciones.

Para los aspectos éticos, se tuvo presente la ética del investigador y de toda persona en su formación académica. La toma de dictámenes, los análisis y el esparcimiento de una tesis, cuando la ciencia de la moral va aparejada con los adecuados hábitos de investigación son sustanciales, en este desarrollo se considera: honestidad, transparencia y justicia (Benites, 2022). El cuestionario se aplicó a pacientes permanentes y concurrentes al centro de atención primario de buena conducta humana y predisposición a las mejoras y cambios en su comunidad. También se cumplió con las prácticas normativas de citas y referencias, asimismo las disposiciones reglamentarias de la UCV y propiedad intelectual de investigadores referenciados; consideramos las aplicaciones Norma APA 7ma edición, de igual manera, a las respuestas de los entrevistados que respondieron de manera facultativa, imparcial, justa y debido respeto, manteniéndose en secreto su participación y opinión.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Con los resultados obtenidos se identifica las categorías.

Tabla 1

<i>Nivel de la gestión de salud y dimensiones</i>										
	V1		Eficiencia		Eficacia		Calidad		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	8%	15	14%	16	15%	15	14%	12	11%
Regular	35	32%	85	77%	60	55%	53	48%	51	46%
Alto	66	60%	10	9%	34	31%	42	38%	47	43%
Total	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%

Nota: Datos de expresión de los encuestados

De la respuesta de los participantes, podemos determinar los niveles que se obtienen para la gestión de salud, alto 60%, regular 32% y bajo 8%. Ahora bien, los asiduos pacientes concurrentes a la clínica con tratamiento permanente debido a su enfermedad advierten que los encargados de la administración del centro y personal con vínculo laboral permanente o temporal bajo los diferentes regímenes de la carrera pública y/o locadores de servicios, se involucran en parte y activa de manera regular; lo ideal sería que más de la tercera parte (73 pacientes) manifiesten que la gestión es buena, tal es así para incrementar la gestión debe contarse con trabajadores con mejor capacidad y conocimiento para emplearla en forma certera, poder aplicar las herramientas, los lineamientos institucionales de manera correcta con el propósito de mejorar la atención con calidad, permitiendo alcanzar los objetivos institucionales.

Por otra parte, del análisis de los resultados apreciamos un nivel alto respecto a las dimensiones, (9%, 31%, 38%, 43%) respectivamente, recalcando que no se supera el 50% (55 entrevistados), ello demuestra que debemos mejorar la gestión con una forma planificada y ordenada. En esa línea de hechos los administradores deben tomar decisiones convenientes y acertadas para mejorar las consultas y demandas de atención al usuario permitiéndose y comprometiéndose a utilizar bien los recursos que les permita alcanzar los objetivos trazados de acuerdo a su estructura orgánica.

Tabla 2*Nivel satisfacción del asegurado y dimensiones*

	V2		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	11	10%	12	11%	8	7%	16	15%	12	11%
Regular	52	47%	64	58%	59	54%	33	30%	48	44%
Alto	47	43%	34	31%	43	39%	61	55%	50	45%
Total	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%

Nota: Respuesta del cuestionario

La información del cuestionario satisfacción del asegurado, cuya expresión de los 110 encuestados alcanzó para la categoría (alta= 43%, regular= 47%, baja=10%). Demuestra falta de interés del personal por brindar y mejorar los servicios de atención a la clase asegurado, no obstante que con la fisioterapia se ayuda a mejorar el daño físico motivados por lesiones, accidentes o debido a la discapacidad del tratante, como prevenir que el mal se extienda o se agrave, más aún si este tratamiento requiere la colaboración del paciente y la buena praxis del profesional. Ahora bien, para la satisfacción del asegurado 47 personas manifestaron un nivel alto (menor al 50%), ello infiere que los médicos especialistas y personal asistencial participantes en la atención de la consulta médica no demuestran el entendimiento y comprensión de los sentimientos del paciente, es decir no ven las cosas desde la perspectiva del usuario, además se corrobora también que el centro no tiene los equipos sofisticados o nueva tecnología para utilizarse en la terapia de rehabilitación del asegurado.

Se observa para el mismo nivel las respuestas para la dimensiones: (31%, 39%, 55%, 45%), lo que infiere para brindar una buena atención es necesario y conveniente que desde el más alto nivel jerárquico se involucre en la atención del tratamiento de todas las enfermedades, capacitando al personal para dar mayor importancia a las emociones y escuchar con detenimiento lo expresado por el asegurado, enseñar actitudes de apoyo y trabajo en equipo que permita cumplir a cabalidad con sus objetivos institucionales y brindar un excelente tratamiento ambulatorio.

Prueba de normalidad

Se pretende comparar la función de distribución acumulada empírica que se ha obtenido de los datos de la muestra de los cuestionarios si estos fueron normales, herramienta esencial de la investigación que se desarrolla si apreciamos que la diferencia observada es significativa rechazaríamos la hipótesis nula. Al ser la muestra superior a 50 personas se emplea la prueba Kolmogorov-Smirnov.

a) Hipótesis:

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

b) Nivel

Confianza: 95%

Significancia: 5%

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de salud	0.169	110	0.000
V2: Satisfacción del asegurado	0.116	110	0.001

Los datos demuestran que la gestión de salud y satisfacción del asegurado tiene un nivel de significancia ($p=0.000 < 0.05$), la distribución de datos no es normal, por lo tanto, se aplica Rho de Spearman, que permite determinar la correlación de las variables.

Análisis inferencial

Tabla 4

Correlación entre gestión de salud y satisfacción del asegurado.

		Satisfacción del asegurado
Gestión de salud	Coefficiente de correlación	0.938**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	0.000
	N	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Apreciamos el valor (p calculado=0.000) < (p tabular=0.01), el coeficiente rho de Spearman es 0.938, indica una relación de las variables directa y grado muy alto, con un 99% de confianza.

Del planteamiento de la hipótesis general de estudio existe relación entre las variables, por lo cual rechazamos la hipótesis nula, además se desprende de los datos en la tabla anterior que hay correlación significativa, que se determina a través de la opinión de los participantes en los cuestionarios de las preguntas por medio de la estadística inferencial, en ese entender podemos señalar que tanto la gestión y satisfacción son congruente entre sí, tanto entre el personal y usuarios en la Unidad Terapéutica del Centro de Salud de Ica.

Tabla 5*Correlación entre las dimensiones de gestión de salud y satisfacción del asegurado*

Dimensiones		Satisfacción del asegurado
Rho de Spearman	D1=Eficiencia	Coeficiente
		0.608
		Sig.
		0.000
		N
		110
	D2=Eficacia	Coeficiente
		0.874
		Sig.
		0.000
		N
		110
D3=Calidad	Coeficiente	
	0.774	
	Sig.	
	0.000	
	N	
	110	
D4=Control	Coeficiente	
	0.662	
	Sig.	
	0.000	
	N	
	110	

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

Visualizamos que el valor (p calculado=0.000) < (p tabular=0.01) es significativa entre las dimensiones con la V2. El Rho de Spearman para las dimensiones tienen un valor D1=0.608, D3=0.774 y D4=0.662, determinándose la relación y grado alto con la variable V2, con un 99% de confianza; para la dimensión D2=0.874 es muy alto.

Del planteamiento de la hipótesis específicas del estudio, se rechazan las hipótesis nulas, ahora bien, podemos determinar que las dimensiones de la V1 y V2 tiene conexión entre ellas, lo que determina una buena comprensión médico paciente.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación se obtuvo la relación gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud, Ica, 2024, valor (p calculado=0.000) < (p tabular=0.01), a través de la prueba no paramétrica de Spearman la correlación 0.938 significativa entre las variables, 99% confiable. Estos resultados son similares al estudio de Zambrano (2022) referente a gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, correlación nivel alto ($\rho=0.825$, $p=0.000$), como asimismo la investigación de Supanta (2023) que relaciona la gestión de calidad y atención de las enfermeras que arrojó un valor ($\rho=0,973$, $p=0.000$).

En esta línea podemos afirmar que los estudios prescritos se complementan con la teoría de gestión administrativa de Fayol, cuya importancia es aplicar principios como predecir, planificar, organizar, ordenar y controlar por parte de las obligaciones y responsabilidades de los directivos. Se enfatiza que estos principios deben adaptarse a la situación actual del centro, permitiendo que el gerente decida cómo utilizarlos para lograr una gestión eficiente y eficaz. Otros principios clave es la autoridad y responsabilidad, resaltando la igualdad en el mando, la capacidad de dar órdenes y tomar decisiones acertadas y el servidor con responsabilidad cumpla y ejecute las tareas asignadas, conforme a la teoría de la administración científica de Taylor, enfatizada en la eficiencia de las tareas para lograr resultados beneficiosos. Incidiendo en motivar a los trabajadores, asignando tareas según sus habilidades y supervisándolos para fortalecer sus roles y alcanzar la eficiencia.

De lo expresado, concluimos en aceptar el objetivo general planteado al existir una correlación muy alta y nivel significativo directo entre las variables. Ahora bien, el concepto gestión viene hacer la aplicación de los conocimientos, experiencia, herramientas y sistemas del desarrollo del plan con la finalidad de cumplir objetivos trazados. Si bien es cierto que la variable obtuvo el 60% de aceptación significa se tiene una gestión moderada, se debe mejorar aplicando a conciencia los instrumentos y herramientas aprobadas institucionalmente, en la misma que involucre los principales factores como la capacidad de respuesta, buen trato, empatía, seguridad y limpieza, cuya

participación debe asumirse con responsabilidad, para mejorar la salud y bienestar del tratante.

En cuanto satisfacción del asegurado la correlación y significancia tiene un valor ($\rho=0.938$, $p=0.000$), estos resultados son similares a Reaño (2021), examinó la calidad y satisfacción del usuario, con conexión muy alta $Rho=0.815$, y significancia $p<0.05$, de igual manera con la investigación de López (2020) sobre la calidad de referencias y satisfacción, correlación $Rho=0,727$ y significancia $p=0.000$.

La satisfacción del paciente es la extensión de sentimientos, placer o decepción, como resultado de la comparación (o resultados) esperada del rendimiento del producto en relación con las expectativas de la persona que brindan la institución con sus productos o servicios. De los resultados podemos mencionar hay conciencia de los empleados del centro asistencial para cumplir con una gestión de los recursos aceptables, coordinando fases y procesos, utilizando metodologías, demostrado por medio de la verificación y control de los servicios, cumpliéndose con los instrumentos de gestión y los planes estratégicos institucionales, alcanzando una calidad del servicio en mejores condiciones y aceptables para el paciente.

El objetivo específico 1, para la dimensión eficiencia obtuvo un valor $Rho=0.608$ significativo alto con la segunda variable. De lo investigado por Banchon (2023), la gestión de salud en la seguridad laboral de un centro de salud, la dimensión eficiencia alcanzó categoría alto, medio y bajo (10.9%, 89.1%, 0%). Es de verse que ambas investigaciones obtienen para el nivel regular superan el 50% de las percepciones de los participantes, en ese entender los trabajadores en las etapas de atención, emplearon adecuadamente las herramientas institucionales logrando en parte cumplir con las consultas y metas trazadas, podemos señalar para la gestión del centro de salud se utilizó en una forma correcta los recursos que inciden en un impacto positivo para el paciente.

De lo señalado líneas arriba, para la hipótesis 1, concluimos que existe correlación de la dimensión eficiencia y satisfacción del asegurado. Apreciándose que 85 personas

manifestaron que existe un grado elevado de gestión, en ese entender inferimos del análisis de los resultados, los recursos han sido alcanzados plenamente, cumplimiento en el tiempo programado de la consulta, beneficiándose los asegurados en las consultas recibidas, no obstante ello, se debe mejorar la capacidad del empleado o del proceso implementado usando las herramientas institucionales en forma adecuada que permita la cobertura asistencial y dar calidad en las prestaciones.

Para el objetivo específico 2, la dimensión eficacia obtuvo categorías: (alto=31%, regular=55%, bajo=15%), con un valor $Rho=0.874$ significativo muy alto. Para Banchon (2023) la gestión de salud en la seguridad laboral, comprende idénticas dimensiones, con categoría: (alto=10.9%, medio=89.1%). Apreciamos que de los estudios arribados la categoría regular supera el 50% de las opiniones vertidas, se interpreta que los profesionales de la salud, contaron con la capacidad de lograr en las consultas al paciente el efecto esperado que ayuda al tratamiento y diagnóstico.

De otra parte, aseveramos que la hipótesis 2, tiene una correlación con la variable 2, la misma que es significativa muy elevada. Se observa que 60 participante manifestaron en sus respuestas que esta dimensión del análisis estadístico tiene un rango intermedio. Se entiende que los empleados han realizado correctamente los procesos, quiere decir que han hecho lo que se debe hacer para cumplir con las consultas y tratamientos, que conforme a las actividades desarrolladas alcanzaron las metas propuestas. Pero la alta dirección debe enfocarse para la mejora continua, mejorar los procesos, los recursos y servicios que brindan, para cumplir con ello, deben evaluarse constantemente la calidad y eficiencia a fin de alcanzar estándares superiores.

El objetivo específico 3, la dimensión calidad arribó a niveles: (alto=38%, regular=48%, bajo=14%), con un $Rho=0.774$ significativo alto. Para Banchon (2023), esta dimensión tiene categoría: (medio=84.4%, bajo=15.6%). Los resultados para el nivel regular son dispares, en nuestro caso, no supera el 50% de percepción de los encuestados, en ese sentir se aprecia que hubo largos tiempos de espera en las

consultas, mal diagnóstico o escasez de productos medicinales, falencia de equipos para tratamientos que dificultaron una atención preferente y de calidad.

En este contexto la hipótesis 3, tiene una relación con la variable 2, la misma que es significativa alta. Apreciamos unas 53 personas emitieron pronunciamiento de un nivel intermedio, y no sobrepasaron el 50%, podemos interpretar que se debe analizar todos los datos de las consultas, diagnósticos y tratamientos, elaborar un planteamiento de mejoras alcanzables, fomentar trabajos en equipo y competencias; humanizar la atención al paciente, mejorar los tiempos de respuestas, la dirección del centro de salud empleó estrategias para mejorar la calidad y que sean cumplidas por todo el personal.

El objetivo específico 4, la dimensión control, tuvo el calificativo: (alto=43%, regular=46%, bajo=11%), $Rho=0.662$ significativo moderado. Para Banchon (2023), esta dimensión el nivel: (medio=100%). Para la categoría regular entre ambos estudios son bastantes equidistantes, para el caso de estudio realizado no supera el 50% respecto a los opiniones vertidas y análisis realizados, de lo que expresamos que debido a la falta de control no permite a los funcionarios y empleados, prevenir, detectar y corregir los errores en las prestaciones de salud, que podrían conllevar en sobrecostos y deficiencias en la calidad de atención.

De lo indicado anteriormente para la hipótesis 4, aseveramos que hay correlación del control con la variable 2, con una significancia alta. La categoría media no sobrepasó el 50%, nos permite señalar que se debe automatizar todas las consultas, mejorar la atención del asegurado, emplear folletos de sensibilización e información, mejorar los software para las citas, contratar personal calificado, emplear sistemas de control y respuestas, fomentar la confianza en los servicios que ofrecen, lo más importante, es escuchar activamente al paciente para diagnosticar y asentarla en la historia clínica, asimismo, se debe demostrar interés al problema de la enfermedad.

V. CONCLUSIONES

Primera: La gestión de salud y satisfacción del asegurado, alcanzo un valor (p calculado= 0.000) $<$ (p tabular=0.01), correlación Rho= 0.938 positiva muy fuerte entre las variables. En ese entender los funcionarios del centro de salud para mejorar y fortalecer la gestión, deberán contratar, capacitar y priorizar al personal sanitario, establecer sistemas eficaces de control y respuesta, Invertir en tecnología, valorar la importancia del equipo de trabajo y enfocarse en satisfacer las necesidades del paciente.

Segunda: La dimensión eficiencia y satisfacción del asegurado, valor (p calculado=0,000) $<$ (p tabular=0.01), correlación Rho=0.608 positiva alta. Afirmamos que dentro de la gestión del centro de salud tanto el personal permanente y eventual empleó acertadamente las herramientas institucionales y utilizó los recursos correctamente.

Tercera: La dimensión eficacia y variable satisfacción del asegurado el valor (p calculado=0.000) $<$ (p tabular=0.01), correlación Rho 0.874 positiva muy fuerte, confirmando la relación entre ellas al 99% de confianza. Los trabajadores emplearon correctamente los procesos de atención del usuario cumpliendo con las consultas y tratamientos, priorizándose las tareas a fin de que los procedimientos o servicios logren el mejor resultado posible para la atención al asegurado.

Cuarto: La dimensión calidad y satisfacción del asegurado, el valor obtenido (p calculado=0.000) $<$ (p tabular=0.01), correlación Rho=0.774 positiva muy fuerte, existiendo correlación en ambas a un nivel de confianza del 99%. Los profesionales atendieron correctamente las consultas médicas, los empleados trabajaron en equipo y mejoraron los tiempos de las prestaciones, emplearon estrategias acertadas, con capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.

Quinto: La dimensión control y satisfacción del asegurado, valor (p calculado=0.000) $<$ (p tabular=0.01), correlación Rho=0.662 positiva fuerte, nivel de confianza del 99%. Los funcionarios detectaron y corrigieron las desviaciones de los servicios de salud, evitando costos excesivos y cumplieron los objetivos del centro de salud.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Los funcionarios del primer nivel para una gestión de salud excelente, debe retroalimentar la capacitación de todo el personal en sistema de salud, que permita cumplir con los procesos y procedimientos en las prestaciones, utilizar lineamientos y metodologías, cumplimiento de planes, incentivar y motivar a los trabajadores desde el nivel más alto conforme a su estructura orgánica, creando conciencia y administrando los recursos acertadamente, para mejorar la gestión y brindar servicios de calidad al paciente; lo expuesto se relaciona con la teoría de gestión administrativa de Fayol (1916), que señala que los funcionarios deben considerar los principios de predecir, planificar, organizar, ordenar y controlar en el desempeño de sus funciones, con la igualdad en el mando, la capacidad de dar órdenes y tomar decisiones acertadas, así como la responsabilidad del servidor de cumplir y ejecutar las tareas asignadas.

Segunda: Los jefes de la parte administrativa del centro de salud, deben tener responsabilidades de la gestión y uso de los recursos disponibles, e incidir en los trabajadores, mejorar sus aptitudes y conocimientos con el propósito de atender los requerimientos en forma oportuna, de acuerdo a sus obligaciones y responsabilidades del cargo, que permitan atender las adquisiciones de materiales e insumos médicos, reparación y compra de equipos médicos y mantenimientos de ambientes de atención, contribuyendo con ello a brindar un tratamiento médico de calidad consolidando la relación médico paciente; lo indica guarda relación con la teoría de gestión administrativa de Fayol (1916), que destaca la importancia de aplicar principios de autoridad y responsabilidad de manera flexible para lograr una gestión eficiente.

Tercera: Los empleados nombrados, contratados y locadores del centro de salud, para otorgar una prestación de salud y coberturar a toda la masa asegurada, debe comprometerse activamente y permanente para cristalizar los objetivos y metas institucionales, usando los instrumentos de gestión, evitar sobrecostos y tiempos excesivos para atención de consultas, realizar exámenes sistemáticos de procesos y desarrollo de tareas, que impacten positivamente en la comunidad y bienestar del

asegurado; relacionaos los indica con lo expresado por Gil et al., (2008) que expresa sobre la eficacia, que viene hacer el cumplimiento de los objetivos de la institución, que deben alinearse a la visión de la organización, priorizarlos según su importancia y orientarlos hacía la satisfacción de las expectativas de los clientes en cuanto a los productos y servicios ofrecidos.

Cuarto: El Jefe del área de Historias Clínicas, debe contar con un software de programación de citas, contar con personal experimentado y predisposición, evitar tiempos en demasía de espera para las atenciones médicas y consultas, humanizar la atención del usuario, brindar información adecuada, que permita al médico y personal inmersos en el tratamiento, brinden terapias médicas y rehabilitación física de calidad, en beneficio del asegurado y comunidad; relacionamos lo expresado con National Institutes of Health, (1989), que la alta calidad es lo que determina las necesidades de atención médica (educativa, preventiva, médica y mantenimiento) de individuos o población, a imagen total y precisamente prescribe recursos (persona y otros), dependiendo de la necesidad y eficiencia, también como el conocimiento del estado actual permite ello.

Quinto: Todo el personal de la institución según la estructura orgánica del centro de salud y nivel jerárquico, debe estar continuamente capacitados, por ello, por medio de la Oficina de Recursos y Bienestar Social, contemplen programas de capacitación de tópicos relacionados a gestión, calidad, monitoreo y control, entre otros temas, que les permita prevenir, detectar y corregir desviaciones en los procesos, administrar bien los recursos, con la finalidad de dar satisfacción a los asegurados, con efectividad y calidad; es de tener presente lo expresado por el Centro de Estudios – CEF, (2023), la importancia de gestión de la salud, está enfocada en mejorar la salud del paciente y garantizar la calidad de los servicios sanitarios, por medio de la gestión, planificación y control de recursos, realizados por las autoridades de manera efectiva, con calidad y control entre los diferentes actores involucrados.

REFERENCIAS

- Arispe Alburquerque, C. M., Yangali Vicenet, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Rivera Lozada de Bonilla, O., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica*. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil - Ecuador. <https://doi.org/https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%20C3%8DFICA.pdf>
- Asociación de Academias de la Lengua Española, A. (10 de 06 de 2024). Eficiencia. *Diccionario de la lengua española*. Madrid, Madrid, España. Retrieved 10 de 06 de 2024, from Diccionario de la lengua española.
- Ávila Rojas, T. L., & De Los Rios Castillo, J. L. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. (Redalyc.org, Ed.) *Revista Investigación y Educación en Enfermería ISSN:0120-5307, XXII(2)*, 128-137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
- Banchon Palma, M. G. (2023). *Gestión de salud en la seguridad laboral de un centro de salud de Guayaquil, 2022*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. Guayaquil - Ecuador: UCV - Institucional. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/105872>
- Banchon Palma, M. G. (10 de 06 de 2024). *Gestión de salud en la seguridad laboral de un centro de salud de Guayaquil, 2022*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. Lima - Perú: UCV - Institucional. <https://hall.handle.net/20.500.12692/105872>
- Benites Castillo, S. M. (2022). *Ensayo sobre ética en la investigación - En el marco de la estancia virtual del XXVII verano de la investigación científica y tecnológica del Pacífico Programa Delfín, 2022*. Universidad Autónoma del Perú. Lima - Perú: Fondo Editorial de la Universidad Autónoma del Perú ISBN online: 978-612-4286-07-0. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2182/Libro_Ensayos%20sobre%20%C3%A9tica%20en%20la%20investigaci%C3%B3n_En%20el%20marco%20de%20la%20estancia%20virtual%20del%20XXVII%20Verano%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%20C3%ADfica
- Bleichmar, N. M., Leiberman de Bleichmar, C., & Wikiski, S. (1989). *Psicoanálisis después de Freud; teoría y clínica*. México: El Era - Portal Regional de la BVS, Información y

- Conocimiento para la Salud. Portal Regional de la BVS, Información y Conocimiento para la Salud: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/psa-23897>
- Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto, M. S. (2004). *Theoretical Approaches to Evaluate Efficiency and Efficacy in Primary Healthcare Services in the Public Sector*. SciELO - Cuba - Rev retos vol.12 no.1 Camagüey ene.-jun. 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Cantú Delgado, H. (2022). *Desarrollo de una cultura de calidad - Cuarta Edición*. México: McGraw Hill . <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w19856w/cultura-de-calidad.pdf>
- Cedeño Ugalde, M. A., Delgado López, D., Garcia Quiroz, J. M., Muñiz Tóala, S. J., Pionce Sánchez, L. M., & Marcillo Quimis, T. L. (2019). *Health management and quality performance for beneficiaries*. Manabí - Ecuador: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2 núm.4, Octubre, ISSN: 2588-073X, 2018, pp. 160-188. <https://doi.org/http://www.recimundo.com/index.php/es/orticle/view/349>
- Centro de Estudios - CEF. (2023). *Que es la gestión sanitaria*. UDIMA - Universidad Online Santo Domingo. <https://www.cef.es/es/que-es-la-gestion-sanitaria.html>
- Contraloría General de la República. (22 de 11 de 2023). Contraloría advirtió deficiencias en la operatividad de diez centros de salud de Ica. *Nota de Prensa N° 1379-2023-CG/GCOC*. (G. d. Corporativa, Ed.) Ica, Ica, Perú: Plataforma del Estado Peruano. Retrieved 20 de 06 de 2024, from www.gob.pe/contraloria
- Crespo Arujo, X. D., & Pazmiño Gaibor, J. F. (2021). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia de Bolívar*. [Tesis de maestría], Universidad Técnica de Amabato - Ecuador . Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://doi.org/https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32457>
- Defensoría del Pueblo. (13 de 05 de 2022). *Atención a la ciudadanía*. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico>

- Defensoria del Pueblo. (27 de 04 de 2023). Defensoría del Pueblo insta a Red de Salud de Ica a garantizar prestación de servicio en Centro de Salud de Parcona. *Noticia Regional*. Parcona, Ica, Perú. Retrieved 15 de 06 de 2024.
- Demuner Flores, M., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. (SciELO México, Ed.) *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, Versión On-line ISSN 2395-8669, 27(53-2), 61-77.* <https://doi.org/https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Diaz Paz, L. Y. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de ESSALUD Chepén - La Libertad*. [tesis de maestria], Universidad César Vallejo. Lima - Perú: UCV - Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86920>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Reviewing the concept of service quality and models for measuring it. *SciELO, 15(25).* http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_arttext
- Durán Pabón , A., Robles Algarín, C., & Rodríguez Alvarez, O. (2019). *Analysis of the management model for the development of technological innovation in the public universities of the Caribbean coast region of Colombia*. *Revista Espacios ISSN 07981015,* Colombia. <https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400101.html>
- Escobar Goya, A. J. (2022). *Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022*. [Tesis de maestria], Universidad César Vallejo. Guayaquil - Ecuador: UCV - Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119672>
- Espinoza Portilla, E., Gil Quevedo, W., & Agurto Tavera, E. (20 de 08 de 2021). Main problems in the management of health facilities in Peru. *Revista Cubana de Salud Publica, 46(4), 16.* Retrieved 15 de 06 de 2024, from <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9955>
- Fayol, H. (10 de 06 de 2024). *Teoría de gestión administrativa (1916)*. Lima, Lima, Perú.
- Feria Avila, H., Matilla Gonzáles, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Dialnet, 11(3), 62-79.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>

- Gil, F., Rico, R., & Sanchez Manzandres, M. (enero-abril de 2008). Eficacia de equipos de trabajo. (Redalyc.org, Ed.) *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 25-31. <http://www.cop.es/papeles>
- Hernández Gonzáles, O. (2021). *An Approach to the Different Types of Nonprobabilistic Sampling*. SciELO Cuba. Cuba: Rev Cubana Med Gen Integr vol.37 no.3 Ciudad de La Habana jul.-set. 2021 Epub 01-Sep-2021. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Isabel de Arquer, M., & Nogareda, C. (1996). *Human Reliability: basic concepts*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_360.pdf/59942473-882f-4315-9f6d-84b496d6866a?version=2.2&t=1687243828318
- Jacho Guashca, A. D., Loaiza Campoverde, I. H., & López Salazar, J. L. (2019). *The importance of statistics for*. Ecuador: Imaginario Social e-ISSN: 2737-6362 enero - junio 2020 Vol. 3-1-2020. <https://doi.org/http://revista-imaginariosocial.com/onde.php/es/inex>
- López Aguilar, W. P. (2020). *La calidad del Sistema de Referencias y su impacto en la Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús Quevedo, Ecuador – 2019*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. Ecuador: UCV - Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6897>
- López Caldera, M. (2017). *A thoughtful look on management and public health from the paradigm of complexity*. España: SciELO - Salus vol.21 no.1 Valencia abr. 2017. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382017000100005
- Losada Otálora, M., & Rodríguez Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *SciELO Colombia*, 20(34), 237-258. https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci_abstract&tlng=es
- Manterola, C., Hernández Leal, M. J., Otezen, T., Espinoza, M. E., & Grande, L. (2023). *Cross Section Studies. A Research Design to Consider in Morphological Sciences*. SciELO. Chile: International Journal of Morphology.

https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022023000100146

Maravi Altamirano, J. M. (2023). *Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias externas de obstetricia de un puesto de salud en Pachacamac, Lima – 2022*. [tesis de maestría], Universidad César Vallejo. Lima - Perú: UCV - Institucional. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/111029>

Marzo, J. C., Martínez Tur, V., Ramos, J., & Peiró, J. M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. (Redalyc.org, Ed.) *Psicothema* ISSN: 0214-9915, 14(4), 765-770. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714412>

Mayorga Ponce, R. B., Virgen Quiroz, A. K., Martínez Atamilla, A., & Salazar Valdez, D. (2020). *Pilot Test*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México: Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud - Publicación semestral, Vol. 9, No. 17 (2020) 69-70. <https://doi.org/file:///D:/Users/Victor%20Bernaola/Downloads/6547-Manuscrito-35470-1-10-20201116.pdf>

Miranda Cruz, M. B., Cribiboga Zamora, P. A., Romero Flores, M., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilánez, L. S. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí. (Dialnet, Ed.) *Revista Científica: Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818 *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818, 7(Extra 4), 139. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

National Institutes of Health (NIH) (.gov). (1989). The principles of quality assurance. WHO Working Group. *Qual Assur Health Care*, 1(2-3), 79-95. <https://doi.org/10.1093/intqhc/1.2-3.79>

Organismo Mundial de la Salud - OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://doi.org/https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organismo Mundial de la Salud. (2023). *Rehabilitación*. World Health Organization (WHO). <https://doi.org/https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/rehabilitation>

- Organismo Panamericano de Salud. (2022). *Las Américas tienen un déficit de 600.000 profesionales de la salud, que afecta el acceso a la salud en las zonas rurales y desatendidas.*
- Organización Panamericana de la Salud. (2011). Control de enfermedades en la población. *Módulo de principios epidemiología para el control de enfermedades . Segunda Edición Revisada.* <https://www3.paho.org/col/dmdocuments/MOPECE6.pdf>
- Pan American Health Organizatio (PAHO). (27 de 05 de 2022). *Las Américas tienen un déficit de 600.000 profesionales de la salud, que afecta el acceso a la salud en las zonas rurales y desatendidas.* Retrieved 2024 de 06 de 20, from <https://www.paho.org/es/noticias/27-5-2022-americas-tienen-deficit-600000-profesionales-salud-que-afecta-acceso-salud-zonas#:~:text=rurales%20y%20desatendidas-.Las%20Am%C3%A9ricas%20tienen%20un%20d%C3%A9ficit%20de%20600.000%20profesionales%20de%20la,las%2>
- Ramos Galarza, C. (2020). *The scope of an investigation.* Ecuador: CienciAmérica (202) Vol. 9(3) ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reaño Villalobos, R. S. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019.* [Tesis de maestría], Universidad Señor de Sipán. Chiclayo - Perú: epositorio Universidad Señor de Sipán - Lambayeque. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7896>
- Rosado Moron, K. V. (2023). *Gestión de servicios de salud y su incidencia en satisfacción del usuario en Centro de salud tipo A, Ecuador 2023.* [Teisis de maestría], Universidad César Vallejo. Ecuador: UVC - Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120316>
- Ruiz Calleja, J. M. (2024). *Glosario de términos de uso frecuente en a investigación.* Universidad de Colima - México, México. https://doi.org/https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M
- Sanchez Flores, F. A. (2019). *Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus.* Departamento de Psicología de la Facultad de

- Ciencia de la Salud de la Universidad Andina del Cusco. Cusco - Perú: SciELO Perú.
https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Santoyo Sánchez, G., & Arredondo López, A. A. (2020). *Review and analysis of the determinants of access to primary care services in the rural and urban elderly population*. Horiz. sanitario vol.19 no.2 Villahermosa may./ago. 2020 Epub 13-Nov-2020. México: SciELO México.
https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592020000200175
- Saras Zapata, E. (2022). *Research techniques and instruments in research activity*. Dialnet Lima. Ayacucho - Perú: Revista Educación Vol. 21, Núm. 21 (2023), 8-9 - Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-7960-8948>
- Sinche Arrieta, A. (2020). *Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el centro de salud Laderos de Chillón, Puente Piedra, 2019*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. UCV Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42583>
- Solorzano Mejía, S. (2020). *Gestión de calidad y atención al usuario en la dirección de salud de la red Pacífico Norte, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo. Lima - Perú: UCV - Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47008>
- Sotomayor Mancisidor, M. C. (2022). *Gestión hospitalaria y gestión de recursos humanos en la calidad de la salud de un centro de EsSalud, Lima, 2021*. [Tesis doctoral], Universidad César Vallejo. Lima - Perú: UCV - institucional.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/76955>
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobo, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. 38(2), 153-169.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Supanta Anampa, R. L. (2023). *Gestión de la calidad en salud y cuidados de enfermería en un centro de emergencia de salud, Lima, 2022*. [Tesis de maestría], Universidad

- César Vallejo. Lima - Perú: UCV - Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/111754>
- Tápanes Galvan, W., Errasti García, M. Y., Arana Graciaá, R. M., Rodríguez García, Román Carriera, & Santana Santana. (2019). Quality Control in Public Health. Historical review. 41(3), ISSN:1684-1824.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revmedele/me-2019/me193w.pdf>
- Taylor, F. (10 de 06 de 2024). Teoría de la administración científica (1911). Lima, Lima, Perú.
(2019). *The ethics of quantitative and qualitative research in Philosophy in prisons. BOECIO as a case study to overcome some ethical research limitations.*
<https://doi.org/https://investigaliacr.com/investigacion/la-etica-de-la-investigacion-cientifica/>
- Vasquez Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., Montiel Jarquín, A. J., González López, A. M., Gutierrez Gabriel, I., & Romero Figueroa, M. S. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Revista de Salud Pública Print version ISSN 0124-0064*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Vázquez Luna, J. L. (2019). *Diseño de Investigación*. Universidad Anáhuac - Facultad de Comunicación, México.
<https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/disenodeinvestigaagos19.pdf>
- Villareal Rios, E., Escorcía Reyes, V., Vargas Daza, E. R., Cu Flores, L. A., Galicia Rodríguez, L. G., & Carballo Sanander, E. (2023). The family as a unit of analysis in scientific research in family medicine. *SciELO México*.
<https://doi.org/10.24875/rmf.21000064>
- Vizcaíno Zuñiga, R. J., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*. Ciencia Latina Internacional. Quito . Ecuador: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinario Julio-Agosto, 2023, Volumen 7, Número 4. https://doi.org/http://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- World Health Organization (WHO). (11 de 09 de 2003). *Seguridad del paciente*. Retrieved 20 de 06 de 2024, from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

- Zafra Tanaka, J. H., Veramendi Espinoza, L., & Villa Santiago, N. (26 de 01 de 2015). Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 1. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>
- Zambrano Jimenéz, Y. M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis "Dialilife" ciudad de Quevedo – Ecuador 2021*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. Ecuador: UCV - Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80350>

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN VI - GESTIÓN DE SALUD

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rango	
<p>Gestión de la salud, es un conjunto de actividades dirigidas a mejorar la salud de las personas y brindar calidad de los servicios sanitarios, a través de la planificación, organización, gestión y control de los recursos, bajo la conducción de las autoridades, realizadas con efectividad, coordinación y organización entre los diferentes actores que intervienen, así lograr los objetivos de salud, tanto en la seguridad social en salud y del sistema general de riesgos laborales, además de las organizaciones privadas y sociales de logra los objetivos de salud (Centro de Estudios - CEF, 2023).</p>	<p>La Gestión de salud se desarrollará en función a cuatro dimensiones: (1) Eficiencia, (2) Eficacia, (3) Calidad y (4) Control. La cuales serán analizadas a través de del método Escala de Linkert.</p>	D1: Eficiencia	Planificación	(1-3)	1) Malo o deficiente 2) Casi deficiente 3) Regular 4) Bueno 5) Excelente	Bajo: [9-21]	
			Frecuencia	(4-6)		Regular: [22-34]	
			Organización	(7-9)		Alto: [35-45]	
		D2: Eficacia	Comunicación	(10-12)		Bajo: [7-16]	
			Conocimiento	(13-14)			Regular: [1-26]
			Recursos	(15-16)			Alto: 27-35]
		D3: Calidad	Cumplimiento	(17-18)		Bajo: [7-16]	
			Capacitación	(19-20)			Regular: [1-26]
			Validación	(21-23)			Alto: 27-35]
		D4: Control	Fiscalización	(24-25)		Bajo: [7-16]	
			Retroalimentación	(26-27)			Regular: [1-26]
			Registro	(28-30)			Alto: 27-35]

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA V2 – SATISFACCION DEL ASEGURADO

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rango	
<p>La satisfacción que perciben los usuarios por los servicios que brinda la organización, permite conocer expectativas, apreciación, resarcimiento, exigencias y necesidades, a fin de cumplirlas de una forma apropiada, estas prestaciones no es exclusivas del desenvolvimiento de los empleados, sino como las desarrollan de manera grupal concibiendo un ambiente idóneo, con la finalidad de otórgales prestaciones confortables, optimizándolas en el trascurso del tiempo, capacitando constantemente al personal, a efectos de que la organización se vaya innovando. (Miranda et al., 2021)</p>	<p>La satisfacción del asegurado se desarrollará en función a cuatro dimensiones: (1) Fiabilidad, (2) Capacidad de respuesta, (3) Empatía y (4) Aspectos tangibles. La cuales serán analizadas a través de del método Escala de Linkert.</p>	D1: Fiabilidad	Atención eficiente	(1-3)	(1) Malo o deficiente (2) Casi deficiente (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente	Bajo: [8-18]	
			Comunicación	(4-5)		Regular: [19-29]	
			Confianza	(6-8)		Alto: [30-40]	
		D2: Capacidad de respuesta	Servicios oportunos	(9-11)		Bajo: [6-13] Regular: [14-22] Alto: [23-30]	
			Resolución del problema	(12-14)		Bajo: [5-11] Regular: [12-18] Alto: [19-25]	
		D3: Empatía	Interés del personal	(15-16)		(3) Regular	Bajo: [6-13] Regular: [14-22] Alto: [23-30]
			Atención de necesidades	(17-19)			
		D4: Aspectos tangibles	Equipamientos adecuados	(20-22)		(4) Bueno	Bajo: [6-13] Regular: [14-22] Alto: [23-30]
			Ambientes saludables	(23-25)		(5) Excelente	

ANEXO 2:
CUESTIONARIO VARIABLE 1: GESTIÓN DE SALUD

Estimados pacientes:

El motivo de la siguiente encuesta es conocer tu opinión respecto a un estudio de investigación: Gestión de salud y satisfacción del asegurado en servicio terapéutico en un centro de salud, Ica, 2024. La información obtenida a través del presente cuestionario se utilizará solamente para fines académicos; la encuesta es anónima por lo que te invitamos a contestar con seriedad.

Instrucciones: marque con una "X" la respuesta de su preferencia.

Leyenda:

1. Malo o deficiente
2. Casi deficiente
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

DIMENSIONES		INDICADORES	1	2	3	4	5
D1: EFICIENCIA	Planificación						
	11	¿Considera usted, que los directivos del centro de salud planifican los turnos de los trabajadores asistenciales según las horas de trabajo para que cumplir con la atención del paciente de acuerdo a su cita médica?					
	22	¿Considera usted, que los funcionarios han programado todos los recursos humanos para cumplir con las atenciones médicas del paciente?					
	33	¿Considera usted, que las actividades diarias realizadas por el personal de salud se cumplen de acuerdo a sus funciones y responsabilidad en el tratamiento?					
	Frecuencia						
	44	¿Considera usted, que se cumplen con la atención de las consultas diarias de acuerdo a las citas médicas programadas por parte de los profesionales?					
	55	¿Considera usted, si la oficina de admisión trasladarla las historias clínicas a los consultorios oportunamente evitando esperas prolongadas?					
	66	¿Considera usted, si el tratamiento médico ambulatorio tiene una secuencia de tiempo constante conforme a la enfermedad o estas se realizan según la programación del personal profesional?					
	Organización						
	77	¿Considera usted, que los directivos cumplen con la aplicación del reglamento interno referente a la seguridad y salud en el trabajo?					
88	¿Considera usted que los ambientes para el tratamiento cuentan con todos los mobiliarios médicos para la atención del paciente?						
99	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los materiales e insumos y equipos para realizar las actividades programadas diariamente para la atención al paciente?						
D	Comunicación						

	110	¿Considera usted, que los trabajadores de acuerdo a su nivel o cargo, tiene un trato afectivo y comunicación con el paciente?									
	111	¿Considera usted, que los empleados deben participar en campañas de prevención, control y rehabilitación de las enfermedades, con el propósito de brindar calidad de la prestación y administrar adecuadamente los recursos?									
	112	¿Considera usted, que los pacientes deben participar activamente en las campañas de sensibilización medicas brindadas por los responsables del centro de salud?									
Conocimiento											
	113	¿Cree usted que el centro de salud cuenta con una estructura organizada por parte de los trabajadores con responsabilidad compartida que ayuden en la gestión de salud en la atención efectiva del asegurado?									
	114	¿Cree usted, que los empleados tienen capacitacion relacionadas a gestión de salud y tratamiento médico, además de experiencia durante la atención, que va mas más allá de una simple receta médica?									
Recursos											
	115	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con todos los recursos disponible para atender la demanda de los servicios de salud que brindan al paciente conforme a la especialidad médica?									
	116	¿Cree usted, que el centro de salud administra los recursos con lo que cuentan para otorgar las diferentes prestaciones?									
DIEMESIONES	INDICADORES						1	2	3	4	5
D3: CALIDAD	Cumplimiento										
	117	¿Considera usted, que los profesionales de la salud brindan al usuario una atención integrar en salud ejerciendo sus funciones dentro de un marco de derecho y del consentimiento informado?									
	118	¿Considera usted, que el médico y tecnólogo médico de la atención primaria proporciona la atención general al paciente, coordinando con los diferentes especialistas para el tratamiento de apoyo?									
	Capacitación										
	119	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con programas de capacitacion de los diferentes tópicos de salud para los trabajadores y es extensiva a pacientes?									
	202	¿Considera usted, que los trabajadores cuentan con conocimiento y experiencia para el trato cordial y satisfacción de los usuarios cada vez que asisten a la cita médica programada?									
	Validación										
	221	¿Considera usted, que los trabajadores previos a la atención medica realiza controles de presión arterial alta, baja o normal y enfermedades preexistentes?									
222	¿Considera usted, que se realizan la verificación clínica de la prescripción farmacéutica emitida por el médico tratante relacionado al protocolo terapéutico aprobado para el tratamiento del paciente?										
223	¿Considera usted, que el centro de salud realiza las verificaciones de los equipos médicos y la instrumentación para cumplir con las terapias o tratamiento del paciente?										
D4: CONTROL	Fiscalización										
	224	¿Considera usted, que se realizan por el responsable del centro de salud el monitoreo del cumplimiento de las políticas en salud y reglamento interno para la toma de decisiones en el tratamiento médico del paciente?									
	225	¿Considera usted, que se realizan la prevención, vigilancia y control de enfermedades transmisibles, no transmisibles, monitoreo, promoción, protección en relación a la salud primaria en beneficio del paciente?									

Retroalimentación					
226	¿Considera usted, que el centro de salud mejora sus objetivos de las prestaciones teniendo en cuenta la información valiosa recibida por los pacientes o usuarios sobre lo que piensan o sienten respecto a las atenciones médicas recibidas?				
227	¿Considera usted, que los directivos del centro de salud empoderan, elevan la moral y demuestran apoyo a los trabajadores para impulsar cambios positivos mejorando la prestación del servicio que brindan?				
Registro					
228	¿Considera usted, que en el centro de salud se considera los datos de atención y/o actividad en las historias clínicas que contiene la información básica como nombre, fecha de nacimiento, tratamiento, medicación, entre otros aspectos médicos, que sirva de información cuando se realicen interconsultas?				
229	¿Considera usted, que se registran las estadísticas de las enfermedades y tratamiento sobre la salud del paciente que permite periódicamente la evaluación de la evolución del tratamiento?				
330	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con el registro clínico en la que se almacén la información e imágenes relacionadas a los servicios prestados al paciente y contar con la información real y oportuna que permita mejorar la calidad de los servicios primarios?				

Gracias por su participación.

ANEXO 2:

CUESTIONARIO VARIABLE 2: SATISFACCION DEL ASEGURADO

Estimados pacientes:

El motivo de la siguiente encuesta es conocer tu opinión respecto a un estudio de investigación: Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud, Ica, 2024. La información obtenida a través del presente cuestionario se utilizará solamente para fines académicos; la encuesta es anónima por lo que te invitamos a contestar con seriedad.

Instrucciones: marque con una "X" la respuesta de su preferencia.

Leyenda:

1. Malo o deficiente
2. Casi deficiente
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
D1: FIABILIDAD	Atención eficiente						
	11	¿Considera usted, que fue atendido en forma correcta una vez ingresado a su rehabilitación sin que hayan tenido los profesionales su condición socioeconómica?					
	22	¿Considera usted, que los pacientes recurrentes al centro de salud reciben igual trato por los profesionales para dar una atención de calidad y tratamiento correcto?					
	33	¿Considera usted, que la atención recibida por el profesional de la salud de turno, influyó en el tratamiento por su género?					
	Comunicación						
	44	¿Considera usted, el galeno le brindo la comunicación e información sobre el tratamiento y recuperación de su enfermedad?					
	55	¿Considera usted, que el profesional terapeuta en su rehabilitación le informa sobre la recuperación de su estado de salud?					
	Confianza						
	66	¿Considera usted, que en el centro de salud cuenta con todos los recursos disponibles pr brindar las prestaciones de salud?					
77	¿Considera usted, que en el tratamiento médico recibido por los profesionales del centro mejora su capacidad de salud?						
88	¿Considera usted, que los profesionales de la salud brindan su conocimiento en las consultas médicas para tratar la recuperación de su salud en un periodo corto de tiempo?						
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
D2: CAPACIDAD DE	Servicios oportunos						
	99	¿Considera usted, que los servicios brindados en el centro de salud son oportunos para el tratamiento de su enfermedad?					
	110	¿Considera usted, que los servicios brindados en el centro de salud son oportunos para el tratamiento de su enfermedad?					
	111	¿Considera usted, que los encargados de la unidad de admisión e historias clínicas, proceden de manera inmediata en trasladar al médico tratante la documentación para que sea atendida conforme a su llegada?					
	Resolución del problema						
112	¿Considera usted, que los profesionales de la salud le brindan el tiempo necesario para examinar su enfermedad y brindarle el tiramiento correcto?						

	113	¿Considera usted, que los profesionales de la salud le expiden la medicación e interconsulta médica que combatirá su enfermedad?									
	114	¿Considera usted, que los exámenes médicos solicitados por los profesionales comprenden todo lo concerniente a su enfermedad y serán beneficios para su tratamiento?									
DIMENSIONES	INDICADORES						1	2	3	4	5
D3: EMPATIA	Interés del personal										
	115	¿Considera usted, que los trabajadores del centro de salud los tratan en forma amigable, respecto y con paciencia?									
	116	¿Considera usted, que el médico toma interés especial para escuchar sobre sus dolencias y le explica la solución de su enfermedad y el brinda el tratamiento a seguir?									
	Atención de necesidades										
	117	¿Considera a usted, que los profesionales de la salud cuentan con la capacidad y las cualidades de entender al paciente y dar un acertado tratamiento?									
	118	¿Considera usted, que los profesionales del centro de salud de los servicios que prestan son atentos y escuchan los expresado por el paciente, con la finalidad de llevar un mejor entendimiento de la sintomatología y preocupación, para tomar decisiones clínicas correctas?									
	119	¿Considera usted, que los trabajadores del centro de salud crean relaciones interpersonales cómodas y sencillas que permiten juzgar y entender a los asegurados para brindarles la atención más adecuada y oportuna?									
DIMENSIONES	INDICADORES						1	2	3	4	5
D4: ASPECTOS TANGIBLES	Equipamiento adecuado										
	220	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con los avisos de información para que sirvan de guías y orientación a los pacientes?									
	221	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con la infraestructura necesaria para la atención de los asegurados?									
	222	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los equipos médicos básicos para el tratamiento, rehabilitación y recuperación de los asegurados?									
	Ambientes saludables										
	223	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con ambientes confortables para atender a los asegurados de los diferentes servicios que prestan?									
	224	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los servicios higiénicos y tachos de desechos completos para atender a los pacientes?									
	225	¿Considera usted, que los directivos y trabajadores del centro de salud promueven la comunicación abierta y fomentan el trabajo en equipo y colaboración entre ellos, además, cuentan con espacios limpios y buena iluminación, que permiten atender a los asegurados adecuadamente y brindarles satisfacción de calidad en las prestaciones de salud?									

Gracias por su participación

Anexo 3:

Ficha de Validación de Instrumentos para la Recolección de Datos



Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guia de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud de Ica, 2024 Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2006).

Matriz de validación del cuestionario de la variable

Variable I: Gestión de salud

Definición de la Variable I: Gestión de salud

Es un conjunto de actividades dirigidas a mejorar la salud de las personas y brindar calidad de los servicios sanitarios, a través de la planificación, organización, gestión y control de los recursos, bajo la conducción de las autoridades, realizadas con efectividad, coordinación y organización entre los diferentes actores que intervienen, así lograr los objetivos de salud, tanto en la seguridad social en salud y del sistema general de riesgos laborales, además de las organizaciones privadas y sociales de logra los objetivos de salud. (Centro de Estudios - CEF, 2023)



Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Planificación	¿Considera usted, que los directivos del centro de salud planifican los turnos de los trabajadores asistenciales según las horas de trabajo para que cumplan con la atención del paciente de acuerdo a su cita médica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los funcionarios han programado todos los recursos humanos para cumplir con las atenciones médicas del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que las actividades diarias realizadas por el personal de salud se cumplen de acuerdo a sus funciones y responsabilidad en el tratamiento?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se cumplen con la atención de las consultas diarias de acuerdo a las citas médicas programadas por parte de los profesionales?	1	1	1	1	
Eficiencia	Frecuencia	¿Considera usted, si la oficina de admisión trasladaría las historias clínicas a los consultorios oportunamente evitando esperas prolongadas?	1	1	1	1	



		¿Considera usted, si el tratamiento médico ambulatorio tiene una secuencia de tiempo constante conforme a la enfermedad o estas se realizan según la programación del personal profesional?	1	1	1	1	
Eficacia	Organización	¿Considera usted, que los directivos cumplen con la aplicación del reglamento interno referente a la seguridad y salud en el trabajo?	1	1	1	1	
		¿Considera usted que los ambientes para el tratamiento cuentan con todos los mobiliarios médicos para la atención del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, ¿que el centro de salud cuenta con los materiales e insumos y equipos para realizar las actividades programadas diariamente para la atención al paciente? ¿Profesional?	1	1	1	1	
Eficacia	Comunicación	¿Considera usted, que los trabajadores de acuerdo a su nivel o cargo, tiene un trato afectivo y comunicación con el paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los empleados deben participar en campañas de prevención, control y rehabilitación de las enfermedades, con el propósito de brindar calidad de la prestación y administrar adecuadamente los recursos?					

		¿Considera usted, que los pacientes deben participar activamente en las campañas de sensibilización medicas brindadas por los responsables del centro de salud?	1	1	1	1	
Conocimiento		¿Cree usted que el centro de salud cuenta con una estructura organizada por parte de los trabajadores con responsabilidad compartida que ayuden en la gestión de salud en la atención efectiva del asegurado?	1	1	1	1	
		¿Cree usted, que los empleados tienen capacitación relacionadas a gestión de salud y tratamiento médico, además de experiencia durante la atención, que va mas más allá de una simple receta médica?	1	1	1	1	
	Recursos	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con todos los recursos disponible para atender la demanda de los servicios de salud que brindan al paciente conforme a la especialidad médica?	1	1	1	1	
		¿Cree usted, que el centro de salud administra los recursos con lo que cuentan para otorgar las diferentes prestaciones?	1	1	1	1	
Calidad	Cumplimiento	¿Considera usted, que los profesionales de la salud brindan al usuario una atención integrar en salud ejerciendo sus funciones dentro de un marco de derecho y del consentimiento informado?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, que el médico y tecnólogo médico de la atención primaria proporciona la atención general al paciente, coordinando con los diferentes especialistas para el tratamiento de apoyo?	1	1	1	1	
Capacidad		¿Considera usted, que los profesionales de la salud brindan al usuario una atención integrar en salud ejerciendo sus funciones dentro de un marco de derecho y del consentimiento informado?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el médico y tecnólogo médico de la atención primaria proporciona la atención general al paciente, coordinando con los diferentes especialistas para el tratamiento de apoyo?	1	1	1	1	
Validación		¿Considera usted, que los trabajadores previos a la atención medica realiza controles de presión arterial alta, baja o normal y enfermedades prexistentes?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se realizan la verificación clínica de la prescripción farmacéutica emitida por el médico tratante relacionado al protocolo terapéutico aprobado para el tratamiento del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud realiza las verificaciones de los equipos médicos y la instrumentación para cumplir con las terapias o tratamiento del paciente?	1	1	1	1	

Fiscalización		¿Considera usted, que se realizan por el responsable del centro de salud el monitoreo del cumplimiento de las políticas en salud y reglamento interno para la toma de decisiones en el tratamiento médico del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se realizan la prevención, vigilancia y control de enfermedades transmisibles, no transmisibles, monitoreo, promoción, protección en relación a la salud primaria en beneficio del paciente?	1	1	1	1	
Retroalimentación		¿Considera usted, que el centro de salud mejora sus objetivos de las prestaciones teniendo en cuenta la información valiosa recibida por los pacientes o usuarios sobre lo que piensan o sienten respecto a las atenciones médicas recibidas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los directivos del centro de salud empoderan, elevan la moral y demuestran apoyo a los trabajadores para impulsar cambios positivos mejorando la prestación del servicio que brindan?	1	1	1	1	
Registro		¿Considera usted, que en el centro de salud se considera los datos de atención y/o actividad en las historias clínicas que contiene la información básica como nombre, fecha de nacimiento, tratamiento, medicación, entre otros aspectos médicos, que sirva de información cuando se realicen interconsultas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se registran las estadísticas de las enfermedades y tratamiento sobre la salud del paciente que permite periódicamente la evaluación de la evolución del tratamiento?	1	1	1	1	

	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con el registro clínico en la que se almacén la información e imágenes relacionadas a los servicios prestados al paciente, y contar con la información real y oportuna que permita mejorar la calidad de los servicios primarios?	1	1	1	1	
--	---	---	---	---	---	--

Matriz de validación del cuestionario de la variable

Variable II: Satisfacción del asegurado

Definición de la Variable II: Satisfacción del asegurado

La satisfacción que perciben los usuarios por los servicios que brinda la organización, permite conocer expectativas, apreciación, resarcimiento, exigencias y necesidades, a fin de cumplirlas de una forma apropiada, estas prestaciones no es exclusivas del desenvolvimiento de los empleados, sino como las desarrollan de manera grupal concibiendo un ambiente idóneo, con la finalidad de otórgales prestaciones confortables, optimizándolas en el trascurso del tiempo, capacitando constantemente al personal, a efectos de que la organización se vaya innovando. (Miranda et al., 2021)



Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i e n t e	O p o r t u n o	R e s p u e s t a	Observación
Fiabilidad	Atención eficiente	¿Considera usted, que fue atendido en forma correcta una vez ingresado a su rehabilitación sin que hayan tenido los profesionales su condición socioeconómica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que fue atendido en forma correcta una vez ingresado a su rehabilitación sin que hayan tenido los profesionales su condición socioeconómica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que la atención recibida por el profesional de la salud de turno, influyó en el tratamiento por su género?	1	1	1	1	

	Comunicación	¿Considera usted, el galeno le brindo la comunicación e información sobre el tratamiento y recuperación de su enfermedad?	1	1	1	1	
	Confianza	¿Considera usted, que el profesional terapeuta en su rehabilitación le informa sobre la recuperación de su estado de salud?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que en el centro de salud cuenta con todos los recursos disponibles para brindar las prestaciones de salud?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que en el tratamiento médico recibido por los profesionales del centro mejora su capacidad de salud?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Servicios oportunos	¿Considera usted, que los servicios brindados en el centro de salud son oportunos para el tratamiento de su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los servicios brindados en el centro de salud son oportunos para el tratamiento de su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los encargados de la unidad de admisión e historias clínicas, proceden de manera inmediata en trasladar al médico tratante la documentación para que sea atendida conforme a su llegada?	1	1	1	1	
	Resolución del Problema	¿Considera usted, que los profesionales de la salud le brindan el tiempo necesario para examinar su enfermedad y brindarle el tiramiento correcto?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, que los profesionales de la salud le expiden la medicación e interconsulta médica que combatirá su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los exámenes médicos solicitados por los profesionales comprenden todo lo concerniente a su enfermedad y serán beneficios para su tratamiento?	1	1	1	1	
Empatía	Interés del Personal	¿Considera usted, que los trabajadores del centro de salud los tratan en forma amigable, respecto y con paciencia?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el médico toma interés especial para escuchar sobre sus dolencias y le explica la solución de su enfermedad y el brinda el tratamiento a seguir?	1	1	1	1	
	Atención de Necesidades	¿Considera a usted, que los profesionales de la salud cuentan con la capacidad y las cualidades de entender al paciente y dar un acertado tratamiento?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los profesionales del centro de salud de los servicios que prestan son atentos y escuchan los expresado por el paciente, con la finalidad de llevar un mejor entendimiento de la sintomatología y preocupación, para tomar decisiones clínicas correctas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los trabajadores del centro de salud crean relaciones interpersonales cómodas y sencillas que permiten juzgar y entender a los asegurados para brindarles la atención más adecuada y oportuna?	1	1	1	1	

Aspectos Tangibles	Equipamiento Adecuado	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con los avisos de información para que sirvan de guías y orientación a los pacientes?	1	1	1	1	
	Equipamiento Adecuado	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con la infraestructura necesaria para la atención de los asegurados?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los equipos médicos básicos para el tratamiento, rehabilitación y recuperación de los asegurados?	1	1	1	1	
	Ambientes saludables	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con ambientes confortables para atender a los asegurados de los diferentes servicios que prestan?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los servicios higiénicos y tachos de desechos completos para atender a los pacientes?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los directivos y trabajadores del centro de salud promueven la comunicación abierta y fomentan el trabajo en equipo y colaboración entre ellos, además, cuentan con espacios limpios y buena iluminación, que permiten atender a los asegurados adecuadamente y brindarles satisfacción de calidad en las prestaciones de salud?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validar las dimensiones, indagar_o.tem
Nombres y apellidos del experto	MG. Diaz Hernández Raúl Alfonso
Documento de identidad	43227864
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Luis Gonzaga
Cargo	Educativa
Número telefónico	976152145
Firma	 Firma del evaluador DNI 43227464
Fecha	07 de junio de 2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud de Ica, 2024 Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable

Variable I: Gestión de salud

Definición de la Variable I: Gestión de salud

Es un conjunto de actividades dirigidas a mejorar la salud de las personas y brindar calidad de los servicios sanitarios, a través de la planificación, organización, gestión y control de los recursos, bajo la conducción de las autoridades, realizadas con efectividad, coordinación y organización entre los diferentes actores que intervienen, así lograr los objetivos de salud, tanto en la seguridad social en salud y del sistema general de riesgos laborales, además de las organizaciones privadas y sociales de logra los objetivos de salud, (Centro de Estudios - CEF, 2023)



Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Planificación	¿Considera usted, que los directivos del centro de salud planifican los turnos de los trabajadores asistenciales según las horas de trabajo para que cumplan con la atención del paciente de acuerdo a su cita médica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los funcionarios han programado todos los recursos humanos para cumplir con las atenciones médicas del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que las actividades diarias realizadas por el personal de salud se cumplen de acuerdo a sus funciones y responsabilidad en el tratamiento?	1	1	1	1	
	Frecuencia	¿Considera usted, que se cumplen con la atención de las consultas diarias de acuerdo a las citas médicas programadas por parte de los profesionales?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, si la oficina de admisión trasladaría las historias clínicas a los consultorios oportunamente evitando esperas prolongadas?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, si el tratamiento médico ambulatorio tiene una secuencia de tiempo constante conforme a la enfermedad o estas se realizan según la programación del personal profesional?	1	1	1	1	
Organización		¿Considera usted, que los directivos cumplen con la aplicación del reglamento interno referente a la seguridad y salud en el trabajo?	1	1	1	1	
		¿Considera usted que los ambientes para el tratamiento cuentan con todos los mobiliarios médicos para la atención del paciente?	1	1	1	1	
		Considera usted, ¿que el centro de salud cuenta con los materiales e insumos y equipos para realizar las actividades programadas diariamente para la atención al paciente? ¿Profesional?	1	1	1	1	
Eficacia	Comunicación	¿Considera usted, que los trabajadores de acuerdo a su nivel o cargo, tiene un trato afectivo y comunicación con el paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los empleados deben participar en campañas de prevención, control y rehabilitación de las enfermedades, con el propósito de brindar calidad de la prestación y administrar adecuadamente los recursos?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, que los pacientes deben participar activamente en las campañas de sensibilización medicas brindadas por los responsables del centro de salud?	1	1	1	1	
Conocimiento		¿Cree usted que el centro de salud cuenta con una estructura organizada por parte de los trabajadores con responsabilidad compartida que ayuden en la gestión de salud en la atención efectiva del asegurado?	1	1	1	1	
		¿Cree usted, que los empleados tienen capacitación relacionadas a gestión de salud y tratamiento médico, además de experiencia durante la atención, que va mas allá de una simple receta médica?	1	1	1	1	
	Recursos	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con todos los recursos disponible para atender la demanda de los servicios de salud que brindan al paciente conforme a la especialidad médica?	1	1	1	1	
		¿Cree usted, que el centro de salud administra los recursos con lo que cuentan para otorgar las diferentes prestaciones?	1	1	1	1	
Calidad	Cumplimiento	¿Considera usted, que los profesionales de la salud brindan al usuario una atención integrar en salud ejerciendo sus funciones dentro de un marco de derecho y del consentimiento informado?	1	1	1	1	

Capacidad		¿Considera usted, que el médico y tecnólogo médico de la atención primaria proporciona la atención general al paciente, coordinando con los diferentes especialistas para el tratamiento de apoyo?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los profesionales de la salud brindan al usuario una atención integrar en salud ejerciendo sus funciones dentro de un marco de derecho y del consentimiento informado?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el médico y tecnólogo médico de la atención primaria proporciona la atención general al paciente, coordinando con los diferentes especialistas para el tratamiento de apoyo?	1	1	1	1	
Validación		¿Considera usted, que los trabajadores previos a la atención medica realiza controles de presión arterial alta, baja o normal y enfermedades prexistentes?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se realizan la verificación clínica de la prescripción farmacéutica emitida por el médico tratante relacionado al protocolo terapéutico aprobado para el tratamiento del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud realiza las verificaciones de los equipos médicos y la instrumentación para cumplir con las terapias o tratamiento del paciente?	1	1	1	1	

Fiscalización		¿Considera usted, que se realizan por el responsable del centro de salud el monitoreo del cumplimiento de las políticas en salud y reglamento interno para la toma de decisiones en el tratamiento médico del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se realizan la prevención, vigilancia y control de enfermedades transmisibles, no transmisibles, monitoreo, promoción, protección en relación a la salud primaria en beneficio del paciente?	1	1	1	1	
Retroalimentación		¿Considera usted, que el centro de salud mejora sus objetivos de las prestaciones teniendo en cuenta la información valiosa recibida por los pacientes o usuarios sobre lo que piensan o sienten respecto a las atenciones medicas recibidas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los directivos del centro de salud empoderan, elevan la moral y demuestran apoyo a los trabajadores para impulsar cambios positivos mejorando la prestación del servicio que brindan?	1	1	1	1	
Registro		¿Considera usted, que en el centro de salud se considera los datos de atención y/o actividad en las historias clínicas que contiene la información básica como nombre, fecha de nacimiento, tratamiento, medicación, entre otros aspectos médicos, que sirva de información cuando se realicen interconsultas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se registran las estadísticas de las enfermedades y tratamiento sobre la salud del paciente que permite periódicamente la evaluación de la evolución del tratamiento?	1	1	1	1	

	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con el registro clínico en la que se almacén la información e imágenes relacionadas a los servicios prestados al paciente y contar con la información real y oportuna que permita mejorar la calidad de los servicios primarios?	1	1	1	1	
--	--	---	---	---	---	--

Matriz de validación del cuestionario de la variable

Variable II: Satisfacción del asegurado

Definición de la Variable II: Satisfacción del asegurado

La satisfacción que perciben los usuarios por los servicios que brinda la organización, permite conocer expectativas, apreciación, resarcimiento, exigencias y necesidades, a fin de cumplirlas de una forma apropiada, estas prestaciones no es exclusivas del desenvolvimiento de los empleados, sino como las desarrollan de manera grupal concibiendo un ambiente idóneo, con la finalidad de otórgales prestaciones confortables, optimizándolas en el trascurso del tiempo, capacitando constantemente al personal, a efectos de que la organización se vaya innovando. (Miranda et al., 2021)



Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i e n t e	C o h e r e n c i a	R e s p u e s a	Observación
Fiabilidad	Atención eficiente	¿Considera usted, que fue atendido en forma correcta una vez ingresado a su rehabilitación sin que hayan tenido los profesionales su condición socioeconómica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que fue atendido en forma correcta una vez ingresado a su rehabilitación sin que hayan tenido los profesionales su condición socioeconómica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que la atención recibida por el profesional de la salud de turno, influyó en el tratamiento por su género?	1	1	1	1	

	Comunicación	¿Considera usted, el galeno le brindo la comunicación e información sobre el tratamiento y recuperación de su enfermedad?	1	1	1	1	
	Confianza	¿Considera usted, que el profesional terapeuta en su rehabilitación le informa sobre la recuperación de su estado de salud?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que en el centro de salud cuenta con todos los recursos disponibles para brindar las prestaciones de salud?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que en el tratamiento médico recibido por los profesionales del centro mejora su capacidad de salud?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Servicios oportunos	¿Considera usted, que los servicios brindados en el centro de salud son oportunos para el tratamiento de su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los servicios brindados en el centro de salud son oportunos para el tratamiento de su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los encargados de la unidad de admisión e historias clínicas, proceden de manera inmediata en trasladar al médico tratante la documentación para que sea atendida conforme a su llegada?	1	1	1	1	
	Resolución del Problema	¿Considera usted, que los profesionales de la salud le brindan el tiempo necesario para examinar su enfermedad y brindarle el tratamiento correcto?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, que los profesionales de la salud le expiden la medicación e interconsulta médica que combatirá su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los exámenes médicos solicitados por los profesionales comprenden todo lo concerniente a su enfermedad y serán beneficios para su tratamiento?	1	1	1	1	
Empatía	Interés del Personal	¿Considera usted, que los trabajadores del centro de salud los tratan en forma amigable, respecto y con paciencia?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el médico toma interés especial para escuchar sobre sus dolencias y le explica la solución de su enfermedad y el brinda el tratamiento a seguir?	1	1	1	1	
	Atención de Necesidades	¿Considera a usted, que los profesionales de la salud cuentan con la capacidad y las cualidades de entender al paciente y dar un acertado tratamiento?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los profesionales del centro de salud de los servicios que prestan son atentos y escuchan los expresado por el paciente, con la finalidad de llevar un mejor entendimiento de la sintomatología y preocupación, para tomar decisiones clínicas correctas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los trabajadores del centro de salud crean relaciones interpersonales cómodas y sencillas que permiten juzgar y entender a los asegurados para brindarles la atención más adecuada y oportuna?	1	1	1	1	

Aspectos Tangibles	Equipamiento Adecuado	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con los avisos de información para que sirvan de guías y orientación a los pacientes?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con la infraestructura necesaria para la atención de los asegurados?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los equipos médicos básicos para el tratamiento, rehabilitación y recuperación de los asegurados?	1	1	1	1	
	Ambientes saludables	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con ambientes confortables para atender a los asegurados de los diferentes servicios que prestan?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los servicios higiénicos y tachos de desechos completos para atender a los pacientes?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los directivos y trabajadores del centro de salud promueven la comunicación abierta y fomentan el trabajo en equipo y colaboración entre ellos, además, cuentan con espacios limpios y buena iluminación, que permiten atender a los asegurados adecuadamente y brindarles satisfacción de calidad en las prestaciones de salud?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validar las dimensiones, indicadores e ítem
Nombres y apellidos del experto	DR. Carlos Manuel Benavente Bellocas
Documento de identidad	21458924
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Luis Gonzaga
Cargo	Educativa
Número telefónico	
Firma	 Firma del evaluador DNI 21458924
Fecha	07 de junio de 2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud de Ica, 2024 Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable

Variable I: Gestión de salud

Definición de la Variable I: Gestión de salud

Es un conjunto de actividades dirigidas a mejorar la salud de las personas y brindar calidad de los servicios sanitarios, a través de la planificación, organización, gestión y control de los recursos, bajo la conducción de las autoridades, realizadas con efectividad, coordinación y organización entre los diferentes actores que intervienen, así lograr los objetivos de salud, tanto en la seguridad social en salud y del sistema general de riesgos laborales, además de las organizaciones privadas y sociales de logra los objetivos de salud, (Centro de Estudios - CEF, 2023)



Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Planificación	¿Considera usted, que los directivos del centro de salud planifican los turnos de los trabajadores asistenciales según las horas de trabajo para que cumplir con la atención del paciente de acuerdo a su cita médica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los funcionarios han programado todos los recursos humanos para cumplir con las atenciones médicas del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que las actividades diarias realizadas por el personal de salud se cumplen de acuerdo a sus funciones y responsabilidad en el tratamiento?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se cumplen con la atención de las consultas diarias de acuerdo a las citas médicas programadas por parte de los profesionales?	1	1	1	1	
	Frecuencia	¿Considera usted, si la oficina de admisión trasladaría las historias clínicas a los consultorios oportunamente evitando esperas prolongadas?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, si el tratamiento médico ambulatorio tiene una secuencia de tiempo constante conforme a la enfermedad o estas se realizan según la programación del personal profesional?	1	1	1	1	
	Organización	¿Considera usted, que los directivos cumplen con la aplicación del reglamento interno referente a la seguridad y salud en el trabajo?	1	1	1	1	
		¿Considera usted que los ambientes para el tratamiento cuentan con todos los mobiliarios médicos para la atención del paciente?	1	1	1	1	
		Considera usted, ¿que el centro de salud cuenta con los materiales e insumos y equipos para realizar las actividades programadas diariamente para la atención al paciente? ¿Profesional?	1	1	1	1	
Eficacia	Comunicación	¿Considera usted, que los trabajadores de acuerdo a su nivel o cargo, tiene un trato afectivo y comunicación con el paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los empleados deben participar en campañas de prevención, control y rehabilitación de las enfermedades, con el propósito de brindar calidad de la prestación y administrar adecuadamente los recursos?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, que los pacientes deben participar activamente en las campañas de sensibilización medicas brindadas por los responsables del centro de salud?	1	1	1	1	
Conocimiento		¿Cree usted que el centro de salud cuenta con una estructura organizada por parte de los trabajadores con responsabilidad compartida que ayuden en la gestión de salud en la atención efectiva del asegurado?	1	1	1	1	
		¿Cree usted, que los empleados tienen capacitación relacionadas a gestión de salud y tratamiento médico, además de experiencia durante la atención, que va mas más allá de una simple receta médica?	1	1	1	1	
	Recursos	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con todos los recursos disponible para atender la demanda de los servicios de salud que brindan al paciente conforme a la especialidad médica?	1	1	1	1	
		¿Cree usted, que el centro de salud administra los recursos con lo que cuentan para otorgar las diferentes prestaciones?	1	1	1	1	
Calidad	Cumplimiento	¿Considera usted, que los profesionales de la salud brindan al usuario una atención integrar en salud ejerciendo sus funciones dentro de un marco de derecho y del consentimiento informado?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, que el médico y teólogo médico de la atención primaria proporciona la atención general al paciente, coordinando con los diferentes especialistas para el tratamiento de apoyo?	1	1	1	1	
Capacidad		¿Considera usted, que los profesionales de la salud brindan al usuario una atención integrar en salud ejerciendo sus funciones dentro de un marco de derecho y del consentimiento informado?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el médico y teólogo médico de la atención primaria proporciona la atención general al paciente, coordinando con los diferentes especialistas para el tratamiento de apoyo?	1	1	1	1	
Validación		¿Considera usted, que los trabajadores previos a la atención medica realiza controles de presión arterial alta, baja o normal y enfermedades prexistentes?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se realizan la verificación clínica de la prescripción farmacéutica emitida por el médico tratante relacionado al protocolo terapéutico aprobado para el tratamiento del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud realiza las verificaciones de los equipos médicos y la instrumentación para cumplir con las terapias o tratamiento del paciente?	1	1	1	1	

Fiscalización		¿Considera usted, que se realizan por el responsable del centro de salud el monitoreo del cumplimiento de las políticas en salud y reglamento interno para la toma de decisiones en el tratamiento médico del paciente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se realizan la prevención, vigilancia y control de enfermedades transmisibles, no transmisibles, monitoreo, promoción, protección en relación a la salud primaria en beneficio del paciente?	1	1	1	1	
Control	Retroalimentación	¿Considera usted, que el centro de salud mejora sus objetivos de las prestaciones teniendo en cuenta la información valiosa recibida por los pacientes o usuarios sobre lo que piensan o sienten respecto a las atenciones medicas recibidas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los directivos del centro de salud empoderan, elevan la moral y demuestran apoyo a los trabajadores para impulsar cambios positivos mejorando la prestación del servicio que brindan?	1	1	1	1	
Registro		¿Considera usted, que en el centro de salud se considera los datos de atención y/o actividad en las historias clínicas que contiene la información básica como nombre, fecha de nacimiento, tratamiento, medicación, entre otros aspectos médicos, que sirva de información cuando se realicen interconsultas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que se registran las estadísticas de las enfermedades y tratamiento sobre la salud del paciente que permite periódicamente la evaluación de la evolución del tratamiento?	1	1	1	1	

	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con el registro clínico en la que se almacén la información e imágenes relacionadas a los servicios prestados al paciente y contar con la información real y oportuna que permita mejorar la calidad de los servicios primarios?	1	1	1	1	
--	--	---	---	---	---	--

Matriz de validación del cuestionario de la variable

Variable II: Satisfacción del asegurado

Definición de la Variable II: Satisfacción del asegurado

La satisfacción que perciben los usuarios por los servicios que brinda la organización, permite conocer expectativas, apreciación, resarcimiento, exigencias y necesidades, a fin de cumplirlas de una forma apropiada, estas prestaciones no es exclusivas del desenvolvimiento de los empleados, sino como las desarrollan de manera grupal concibiendo un ambiente idóneo, con la finalidad de otórgales prestaciones confortables, optimizándolas en el transcurso del tiempo, capacitando constantemente al personal, a efectos de que la organización se vaya innovando. (Miranda et al., 2021)



Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Fiabilidad	Atención eficiente	¿Considera usted, que fue atendido en forma correcta una vez ingresado a su rehabilitación sin que hayan tenido los profesionales su condición socioeconómica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que fue atendido en forma correcta una vez ingresado a su rehabilitación sin que hayan tenido los profesionales su condición socioeconómica?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que la atención recibida por el profesional de la salud de turno, influyó en el tratamiento por su género?	1	1	1	1	

	Comunicación	¿Considera usted, el galeno le brindo la comunicación e información sobre el tratamiento y recuperación de su enfermedad?	1	1	1	1	
	Confianza	¿Considera usted, que el profesional terapeuta en su rehabilitación le informa sobre la recuperación de su estado de salud?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que en el centro de salud cuenta con todos los recursos disponibles para brindar las prestaciones de salud?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que en el tratamiento médico recibido por los profesionales del centro mejora su capacidad de salud?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Servicios oportunos	¿Considera usted, que los servicios brindados en el centro de salud son oportunos para el tratamiento de su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los servicios brindados en el centro de salud son oportunos para el tratamiento de su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los encargados de la unidad de admisión e historias clínicas, proceden de manera inmediata en trasladar al médico tratante la documentación para que sea atendida conforme a su llegada?	1	1	1	1	
	Resolución del Problema	¿Considera usted, que los profesionales de la salud le brindan el tiempo necesario para examinar su enfermedad y brindarle el tratamiento correcto?	1	1	1	1	

		¿Considera usted, que los profesionales de la salud le expiden la medicación e interconsulta médica que combatirá su enfermedad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los exámenes médicos solicitados por los profesionales comprenden todo lo concerniente a su enfermedad y serán beneficios para su tratamiento?	1	1	1	1	
Empatía	Interés del Personal	¿Considera usted, que los trabajadores del centro de salud los tratan en forma amigable, respecto y con paciencia?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el médico toma interés especial para escuchar sobre sus dolencias y le explica la solución de su enfermedad y el brinda el tratamiento a seguir?	1	1	1	1	
	Atención de Necesidades	¿Considera a usted, que los profesionales de la salud cuentan con la capacidad y las cualidades de entender al paciente y dar un acertado tratamiento?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los profesionales del centro de salud de los servicios que prestan son atentos y escuchan lo expresado por el paciente, con la finalidad de llevar un mejor entendimiento de la sintomatología y preocupación, para tomar decisiones clínicas correctas?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los trabajadores del centro de salud crean relaciones interpersonales cómodas y sencillas que permiten juzgar y entender a los asegurados para brindarles la atención más adecuada y oportuna?	1	1	1	1	

Aspectos Tangibles	Equipamiento Adecuado	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con los avisos de información para que sirvan de guías y orientación a los pacientes?	1	1	1	1	
	Equipamiento Adecuado	¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con la infraestructura necesaria para la atención de los asegurados?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los equipos médicos básicos para el tratamiento, rehabilitación y recuperación de los asegurados?	1	1	1	1	
	Ambientes saludables	¿Cree usted, que el centro de salud cuenta con ambientes confortables para atender a los asegurados de los diferentes servicios que prestan?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que el centro de salud cuenta con los servicios higiénicos y tachos de desechos completos para atender a los pacientes?	1	1	1	1	
		¿Considera usted, que los directivos y trabajadores del centro de salud promueven la comunicación abierta y fomentan el trabajo en equipo y colaboración entre ellos, además, cuentan con espacios limpios y buena iluminación, que permiten atender a los asegurados adecuadamente y brindarles satisfacción de calidad en las prestaciones de salud?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validar las dimensiones, indicadores e ítem
Nombres y apellidos del experto	DR. Luis Alejandro Calle Vica
Documento de identidad	21418061
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Luis Gonzaga
Cargo	Educativa
Número telefónico	
Firma	 Firma del evaluador DR. LUIS A. CALLE VICA
Fecha	07 de junio de 2024

Anexo 4: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POS
GRADO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 24 de mayo de 2024
Carta P. 0222-2024-UCV/MA-EPG-F01/J

Dr
José Arcos Moquillaza
Director
Centro de atención primaria II santa margarita

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Pérez Palma Hernández , Miluska Noemi; identificada con DNI N° 46710382 y con código de matrícula N° 7002831019; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud de Ica, 2024

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Pérez Palma Hernández , Miluska Noemi asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: mesadepartes.epg.in@ucv.edu.pe

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Helga R. Mejía Marnillo
Dña. Helga R. Mejía Marnillo
Jefe

Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud, Ica, 2024.

Investigador: Pérez Palma Hernández, Miluska Noemi.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de salud y satisfacción del asegurado en servicio terapéutico en un centro de salud, Ica, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de salud y satisfacción del asegurado. Esta investigación es desarrollada por estudiante posgrado de la Maestría en Gestión de Salud de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de los pacientes asistentes al centro de salud, en el periodo del 2024.

Describir el impacto del problema de la investigación

La realidad problemática en conocer sobre la atención en la rehabilitación terapéutica brindada por los profesionales de la salud, desde el inicio de la enfermedad hasta la completa rehabilitación y dado de alta del servicio; considerado en ello también el trato recibido, la infraestructura, los equipos médicos, ambientes, y prevención, seguimiento y control de enfermedades, la información recibida del centro, entre otros aspectos de vital importancia para la mejora continua de la gestión de salud y satisfacción del asegurado.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “Gestión de salud y satisfacción del asegurado en un servicio terapéutico en un centro de salud, Ica, 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará en el lugar o zona de su vivienda habitual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Anexo 5: Reporte de Similitud en Software Turnitin

TESIS_PEREZ_PALMA_MILUSKA_24_JULIO

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	8%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

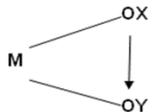
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	nulan.mdp.edu.ar Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
11	ambitoaplicacionsgadshc.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
12	www.ciberspacio.com Fuente de Internet	<1%
13	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
14	www.hsi.org Fuente de Internet	<1%
15	www.un.org Fuente de Internet	<1%
16	elfractaldorado.wordpress.com Fuente de Internet	<1%

ANEXOS COMPLEMENTARIOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de salud y satisfacción del asegurado en servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024 AUTOR: Miluska Noemi Perez Palma Hernandez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de salud y satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024?</p> <p>Específicas</p> <p>PE1: ¿De qué manera la eficiencia se relaciona con la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024?</p> <p>PE2: ¿De qué manera la eficacia se relaciona con la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024?</p> <p>PE3: ¿De qué manera la calidad se relaciona con la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de salud y satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p> <p>Específicas</p> <p>OE1: Determinar la relación que existe entre la eficiencia y la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre la eficacia y la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre la calidad y la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación directa entre la gestión de salud y satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p> <p>Específicas</p> <p>HE1: Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p> <p>HE2: Existe relación directa y significativa entre la eficacia y la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p> <p>HE3: Existe relación directa y significativa entre la calidad y la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p>	Variable I: Gestión de salud			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Eficiencia	Planificación Frecuencia Organización	(1 al 9)	Bajo: [9-2] Regular: [22-34] Alto: [35-45]
			D2: Eficacia	Comunicación Conocimiento Recursos	(10 al 16)	Bajo: [7-16] Regular: [17-26] Alto: [27-35]
			D3: Calidad	Cumplimiento Capacitación Validación	(17 al 23)	Bajo: [7-16] Regular: [17-26] Alto: [27-35]
			D4: Control	Fiscalización Retroalimentación Registro	(24 al 30)	Bajo: [7-16] Regular: [17-26] Alto: [27-35]
			Variable D: Satisfacción del asegurado			
D1: Fiabilidad	Atención eficiente. Comunicación Confianza	(1 al 8)	Bajo: [8-18] Regular: [19-29] Alto: [30-40]			
			Bajo: [6-13]			

<p>PE4: ¿De qué manera el control se relaciona con la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024?</p>	<p>OE4: Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p>	<p>HE2: Existe relación directa y significativa entre el control y la satisfacción en los servicios terapéuticos en un centro de salud de Ica, 2024</p>	<p>D2: Capacidad de respuesta</p> <p>D3: Calidad</p> <p>D4: Aspectos tangibles</p>	<p>Servicios oportunos. Resolución del problema.</p> <p>Interés personal Atención de necesidades</p> <p>Equipamiento adecuado Ambientes saludables.</p>	<p>(9 al 14)</p> <p>(15 al 19)</p> <p>(20-25)</p>	<p>Regular: [14-22] Alto: [23-30]</p> <p>Bajo: [5-11] Regular: [12-18] Alto: [19-25]</p> <p>Bajo: [6-13] Regular: [14-22] Alto: [23-30]</p>
---	--	--	---	---	---	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Método: Hipotético-deductivo. Diseño: No experimental, transversal Nivel: Correlacional</p>  <p>Donde: M: Muestra OX: Valor de la VI: Gestión ambiental Oy: Valor de la VD: Conciencia ambiental ↓: Correlación</p>	<p>Población: 153 pacientes del servicio terapéutico del centro de atención primaria</p> <p>Muestra Censal: 110 pacientes del servicio terapéutico del centro de atención primaria</p> <p>Muestreo: no probabilístico, por conveniencia</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de la VI: Gestión de salud Nro. Ítems: 30 preguntas</p> <p>De la VD: Satisfacción del asegurado Nro. Ítems: 25 preguntas</p>	<p>Descriptiva: Uso del programa SPSS, para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar la hipótesis Se usará el Coeficiente de Correlación por rangos de Spearman</p> $r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$ <p>d= diferencia entre los rangos (X menos Y) n= número de datos</p>

FICHA TECNICA V1

Nombre: Cuestionario "Gestión de salud"

Autor: Miluska Noemi, Pérez Palma Hernandez

Año: 2024

Objetivo: Obtener informes de pacientes concurrentes al tratamiento terapéutico del centro de atención primaria de salud, Ica, 2024.

Muestra: 110 pacientes

Lugar de aplicación: Ica

Forma de aplicación: Directa.

Numero Ítems: Treinta

Duración: 60 minutos.

Dimensiones: eficiencia, eficacia, calidad y control.

Baremos, niveles y rangos:

	Item	Bajo	Regular	Alto
D1	EFICIENCIA	[9 - 21]	[22 -34]	[35- 45]
D2	EFICACIA	[7 - 16]	[17 -26]	[27 - 35]
D3	CALIDAD	[7 - 16]	[17 -26]	[27 - 35]
D4	CONTROL	[7 - 16]	[17 -26]	[27 - 35]
V1	GESTION DE SALUD	[30 - 70]	[71 - 101]	[102 - 150]

FICHA TECNICA V2

Nombre: Cuestionario "Satisfacción del asegurado"

Autor: Miluska Noemi, Pérez Palma Hernandez

Año: 2024

Objetivo: Obtener informes de pacientes concurrentes al tratamiento terapéutico del centro de un centro de salud, Ica 2024

Muestra: 110 pacientes

Lugar de aplicación: Ica

Forma de aplicación: Directa.

Numero Ítems: Veinticinco

Duración: 60 minutos.

Dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles

Baremos, niveles y rangos:

Item		Bajo	Regular	Alto
D1	FIABILIDAD	[8 - 18]	[19 -29]	[30 - 40]
D2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	[6- 13]	[14 -22]	[23- 30]
D3	EMPATIA	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D4	ASPECTOS TANGIBLES	[6- 13]	[14 -22]	[23- 30]
V2	SATISFACCION DEL ASEGURADO	[25 - 58]	[59 - 92]	[93 - 125]

Fórmula para obtener la muestra

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

N= tamaño de la población: 153 pacientes

Z= valor de confianza: 1.96 (95%)

P= probabilidad de éxito: 0.5 (50% área bajo la curva)

Q= probabilidad de fracaso: 0.5 (50% área complementaria bajo la curva)

E= margen de error: 0.05 (5%)

$$n = \frac{(153)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(153-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n= 110 personas

FIABILIDAD DE LA V1: GESTION DE SALUD

Escala: V1: GESTION DE SALUD ASEGURADO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	30

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	99,30	252,148	,789	,934
P2	98,73	252,685	,696	,935
P3	98,37	253,826	,765	,934
P4	98,23	255,289	,608	,936
P5	97,90	261,128	,513	,937
P6	97,77	256,185	,687	,935
P7	97,80	260,510	,589	,936
P8	98,30	253,321	,692	,935
P9	97,87	265,016	,618	,937
P10	97,67	263,333	,598	,936
P11	97,90	264,990	,478	,937
P12	97,97	251,964	,785	,934
P13	97,97	255,344	,669	,935
P14	97,93	253,582	,672	,935

P15	98,20	266,234	,294	,940
P16	97,77	264,047	,481	,937
P17	97,57	265,013	,411	,938
P18	97,80	261,407	,554	,937
P19	97,60	255,559	,512	,937
P20	97,30	258,838	,613	,936
P21	97,53	260,671	,554	,937
P22	97,57	266,323	,325	,939
P23	97,63	262,999	,413	,938
P24	97,67	265,057	,343	,939
P25	97,83	262,075	,501	,937
P26	98,07	257,375	,549	,937
P27	97,90	261,128	,513	,937
P28	97,80	260,510	,589	,936
P29	98,30	253,321	,692	,935
P30	97,47	255,361	,532	,937

FIABILIDAD DE LA V2: SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO

Escala: V2: SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	25

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	81,27	319,582	,760	,946
P2	80,70	314,079	,734	,946
P3	80,33	319,333	,803	,945
P4	80,17	324,764	,685	,947
P5	79,07	329,582	,469	,949
P6	79,80	306,924	,760	,945
P7	79,67	313,885	,763	,945
P8	80,70	314,079	,734	,946
P9	80,33	319,333	,803	,945
P10	79,63	323,620	,639	,947
P11	79,80	331,131	,464	,949
P12	79,90	315,197	,748	,946
P13	80,23	324,461	,654	,947
P14	79,57	333,909	,289	,951
P15	79,80	312,993	,655	,947

P16	79,70	324,217	,494	,949
P17	79,67	314,299	,659	,947
P18	80,07	313,375	,795	,945
P19	79,87	308,326	,796	,945
P20	80,20	330,786	,287	,951
P21	79,97	340,723	,102	,952
P22	79,67	313,885	,763	,945
P23	79,87	307,913	,770	,945
P24	79,67	314,299	,659	,947
P25	79,57	310,392	,760	,945

ANEXO COMPLEMENTARIO
Baremos de una escala de Likert (escala de valoración de un test)
Base de Datos Variable 1: Gestión de la salud

Nº	EFICIENCIA (9 PREG.)									EFICACIA (7 PREG.)							CALIDAD (7 PREG.)							CONTROL (7 PREG.)							Dimensiones					Niveles (Bajo=1 Regular=2 Alto=3)				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D1	D2	D3	D4	V1	D1	D2	D3	D4	V1
Enc 1	3	3	2	3	5	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	31	29	30	29	119	2	3	3	3	3
Enc 2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	29	27	28	27	111	2	3	3	3	3
Enc 3	2	2	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	29	28	27	24	108	2	3	3	2	3
Enc 4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	33	28	27	25	113	2	3	3	2	3	
Enc 5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	37	29	28	23	117	3	3	3	2	3	
Enc 6	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	2	2	2	16	14	11	18	59	1	1	1	2	1
Enc 7	1	3	2	2	4	3	2	2	4	5	3	3	2	3	3	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	23	23	28	29	103	2	2	3	3	3
Enc 8	3	3	4	4	4	3	4	2	5	4	5	2	4	2	2	4	2	2	2	2	5	3	4	2	2	5	4	5	5	32	23	20	28	103	2	2	2	3	3	
Enc 9	1	2	3	3	3	2	3	3	4	5	5	2	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	4	5	5	5	24	26	29	29	108	2	2	3	3	3
Enc 10	1	2	2	1	2	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	1	2	20	15	12	16	63	1	1	1	1	1
Enc 11	2	1	3	2	5	1	3	2	4	3	5	1	3	4	4	2	2	4	5	2	5	3	4	2	3	5	3	5	4	2	23	22	25	24	94	2	2	2	2	2
Enc 12	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	36	27	29	23	115	3	3	3	2	3
Enc 13	1	3	2	2	5	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	5	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	4	21	16	19	14	70	1	1	2	1	1
Enc 14	3	3	3	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	5	1	2	1	2	2	4	4	2	1	1	1	3	21	14	16	16	67	1	1	1	1	1
Enc 15	1	2	2	1	3	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	4	21	16	15	14	66	1	1	1	1	1
Enc 16	1	2	2	2	4	2	3	3	4	5	5	2	3	4	3	4	4	5	4	2	5	4	4	1	2	5	4	5	5	5	23	26	28	27	104	2	2	3	3	3
Enc 17	3	3	4	4	2	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	3	2	2	4	5	5	4	4	28	22	21	26	97	2	2	2	2	2
Enc 18	1	1	2	2	1	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	2	2	3	1	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	1	17	19	19	20	75	1	2	2	2	2
Enc 19	1	1	2	2	1	2	2	3	5	1	2	2	2	3	2	2	3	5	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	19	14	15	13	61	1	1	1	1	1
Enc 20	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	1	2	4	5	4	5	36	30	28	26	120	3	3	3	2	3	
Enc 21	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	33	18	27	25	103	2	2	3	2	3	
Enc 22	1	2	2	2	4	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	19	22	26	31	98	1	2	2	3	2	
Enc 23	1	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	21	21	24	26	92	1	2	2	2	2
Enc 24	2	2	3	3	3	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	25	23	26	32	106	2	2	2	3	3
Enc 25	2	1	2	3	4	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	22	21	23	24	90	2	2	2	2	2
Enc 26	1	2	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	28	28	26	33	115	2	3	2	3	3
Enc 27	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	16	14	15	17	62	1	1	1	2	1
Enc 28	3	3	4	3	5	3	2	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	32	28	31	28	119	2	3	3	3	3
Enc 29	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	33	28	24	27	112	2	3	2	3	3	
Enc 30	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	33	28	23	33	117	2	3	2	3	3
Enc 31	4	4	3	4	5	4	2	5	5	2	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	5	3	36	25	25	30	116	3	2	2	3	3
Enc 32	2	3	4	3	4	4	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	4	3	4	4	5	5	25	16	15	27	83	2	1	1	3	2
Enc 33	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	3	3	2	2	4	5	3	5	3	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	33	18	25	27	103	2	2	2	3	3
Enc 34	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	34	25	24	24	107	2	2	2	2	3	
Enc 35	2	2	2	2	5	4	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	5	5	1	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	4	23	17	19	22	81	2	2	2	2	2
Enc 36	2	2	4	3	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	5	19	16	16	19	70	1	1	1	2	1
Enc 37	4	4	3	5	4	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	5	2	1	1	1	2	2	4	3	5	5	4	3	28	17	15	26	86	2	2	1	2	2
Enc 38	3	3	4	4	4	3	2	5	5	2	3	3	3	4	4	2	4	5	4	4	1	2	2	2	2	5	4	5	5	4	33	21	24	27	105	2	2	2	3	3
Enc 39	2	5	2	3	3	2	3	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	5	4	5	5	3	29	17	18	26	90	2	2	2	2	2
Enc 40	3	2	3	4	2	2	2	3	3	1	2	4	4	2	2	2	1	2	4	3	4	2	3	2	4	2	1	2	2	4	24	17	19	17	77	2	2	2	2	2
Enc 41	4	4	4	4	5	1	3	1	2	2	3	3	3	2	3	5	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	5	4	3	28	20	12	25	85	2	2	1	2	2
Enc 42	2	2	4	3	4	4	2	5	4	2	4	5	5	3	3	2	5	5	4	4	3	1	2	4	2	4	4	3	4	30	24	24	25	103	2	2	2	2	3	
Enc 43	4	4	3	5	5	1	2	3	3	2	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	1	1	4	30	25	26	15	96	2	2	2	1	2	
Enc 44	2	1	3	2	1	1	2	5	5	2	2	5	2	4	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	1	3	22	22	32	17	93	2	2	3	2	2
Enc 45	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	3	25	21	28	14	88	2	2	3	1	2
Enc 46	4	4	3	4	4	2	3	5	4	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	3	5	5	4	2	5	4	33	22	28	29	112	2	2			

Enc 51	2	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	27	27	27	25	106	2	3	3	2	3	
Enc 52	2	2	4	3	4	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	23	25	26	34	108	2	2	2	3	3	
Enc 53	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	3	5	2	2	3	5	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	27	26	24	28	105	2	2	2	3	3		
Enc 54	2	3	3	4	3	2	3	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	27	28	26	32	113	2	3	2	3	3	
Enc 55	3	2	4	3	4	1	2	3	4	3	3	5	2	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	26	26	23	23	98	2	2	2	2	2		
Enc 56	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	28	31	26	31	116	2	3	2	3	3
Enc 57	4	4	5	3	2	1	2	2	3	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	26	21	15	16	78	2	2	1	1	2		
Enc 58	3	4	2	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	5	34	29	31	29	123	2	3	3	3	3		
Enc 59	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	33	29	27	28	117	2	3	3	3	3		
Enc 60	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	35	31	28	33	127	3	3	3	3	3		
Enc 61	3	3	3	4	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	25	25	26	34	110	2	2	2	3	3		
Enc 62	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	3	5	2	3	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	23	26	24	27	100	2	2	2	3	2		
Enc 63	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	30	28	26	31	115	2	3	2	3	3		
Enc 64	3	4	4	4	4	1	2	3	4	3	3	5	2	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	29	26	23	23	101	2	2	2	2	2		
Enc 65	1	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	27	30	26	30	113	2	3	2	3	3		
Enc 66	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	18	21	15	18	72	1	2	1	2	2			
Enc 67	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	35	29	31	29	124	3	3	3	3	3		
Enc 68	1	2	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	3	5	3	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	29	25	27	28	109	2	2	3	3	3		
Enc 69	1	2	2	5	4	4	3	2	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	27	26	33	30	116	2	2	3	3	3		
Enc 70	2	1	3	2	5	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	28	24	29	31	112	2	2	3	3	3		
Enc 71	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	33	24	27	28	112	2	2	3	3	3		
Enc 72	1	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	4	28	23	25	24	100	2	2	2	2	2		
Enc 73	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	26	31	27	116	2	2	3	3	3		
Enc 74	1	2	2	1	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	4	5	4	3	4	3	4	23	15	23	24	85	2	1	2	2	2		
Enc 75	1	2	2	2	1	2	2	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	4	4	2	2	2	21	31	25	21	98	1	3	2	2	2		
Enc 76	3	3	4	2	4	3	2	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	31	27	27	29	114	2	3	3	3	3		
Enc 77	1	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	2	2	5	4	5	5	1	30	33	23	24	110	2	3	2	2	3	
Enc 78	1	1	2	2	3	2	3	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	1	20	29	33	25	107	1	3	3	2	3	
Enc 79	3	3	4	4	2	2	2	3	4	2	2	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	2	5	2	5	2	27	27	29	25	108	2	3	3	2	3		
Enc 80	3	4	4	4	5	1	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	2	3	5	3	5	30	26	31	27	114	2	2	3	3	3		
Enc 81	1	2	2	2	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	2	2	4	4	3	4	2	28	25	29	21	103	2	2	3	2	3		
Enc 82	2	3	2	3	5	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	5	5	1	2	2	1	3	2	2	1	2	23	16	22	12	73	2	1	2	1	2	
Enc 83	3	3	3	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	5	1	2	1	2	2	4	4	2	1	1	1	5	21	14	16	18	69	1	1	1	2	1
Enc 84	5	4	5	4	3	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	3	2	4	3	5	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	33	16	18	13	80	2	1	2	1	2
Enc 85	4	3	2	4	4	2	3	4	5	5	2	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	29	26	30	26	111	2	2	3	2	3		
Enc 86	3	3	2	3	2	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	3	2	2	4	5	5	4	25	22	21	26	94	2	2	2	2	2	
Enc 87	4	4	2	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	2	2	3	1	2	4	3	4	2	3	3	4	4	24	19	19	24	86	2	2	2	2	2		
Enc 88	4	3	4	4	1	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	2	3	5	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	28	15	15	15	73	2	1	1	1	2	
Enc 89	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	1	2	4	5	4	34	30	28	25	117	2	3	3	2	3		
Enc 90	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	38	27	27	26	118	3	3	3	2	3	
Enc 91	2	2	3	3	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	22	22	26	32	102	2	2	2	3	3	
Enc 92	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	26	21	24	26	97	2	2	2	2	2	
Enc 93	3	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	29	23	26	33	111	2	2	2	3	3		
Enc 94	3	4	4	4	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	29	21	23	25	98	2	2	2	2	2	
Enc 95	1	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	2	27	28	26	30	111	2	3	2	3	3	
Enc 96	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	5	1	2	1	2	2	4	4	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	22	16	17	16	71	2	1	2	1	2		
Enc 97	3	3	3	3	5	2	3	3	3	2	4	3	5	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	4	3	5	4	5	28	18	18	29	93	2	2	2	3	2		
Enc 98	5	4	5	2	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	1	2	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	35	30	25	26	116	3	3	2	2	3		
Enc 99	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	28	21	26	32	107	2	2	2	3	3		
Enc 100	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	4	3	4</																									

Escala	
1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Item	Bajo	Regular	Alto
D1	[9 - 21]	[22 -34]	[35- 45]
D2	[7 - 16]	[17 -26]	[27 - 35]
D3	[7 - 16]	[17 -26]	[27 - 35]
D4	[7 - 16]	[17 -26]	[27 - 35]
V1	[30 - 70]	[71 - 101]	[102 - 150]

		VALOR MIN.	VALOR MAX.	RANGO	AMPLITUD
V1	GESTION DE SALUD	30	150	120	40
D1	EFICIENCIA (9 PREG.)	9	45	36	12
D2	EFICACIA (7 PREG.)	7	35	28	9
D3	CALIDAD (7 PREG.)	7	35	28	9
D4	CONTROL (7 PREG.)	7	35	28	9

EFICIENCIA

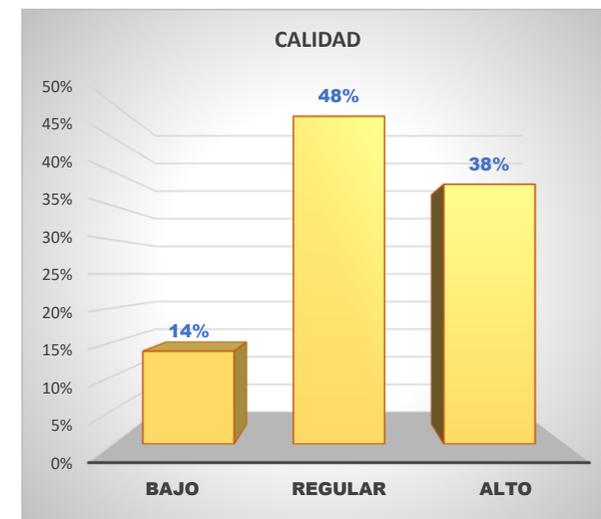
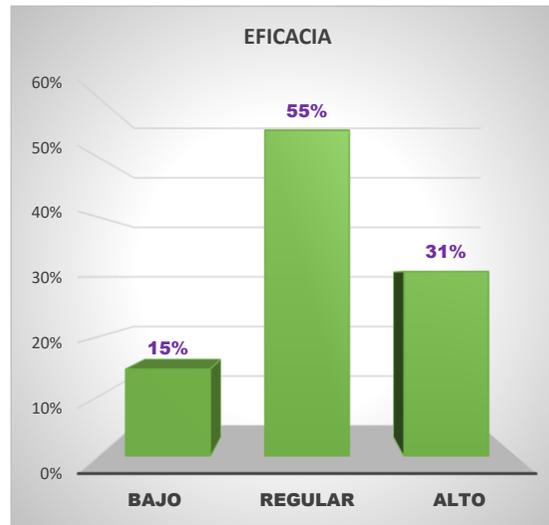
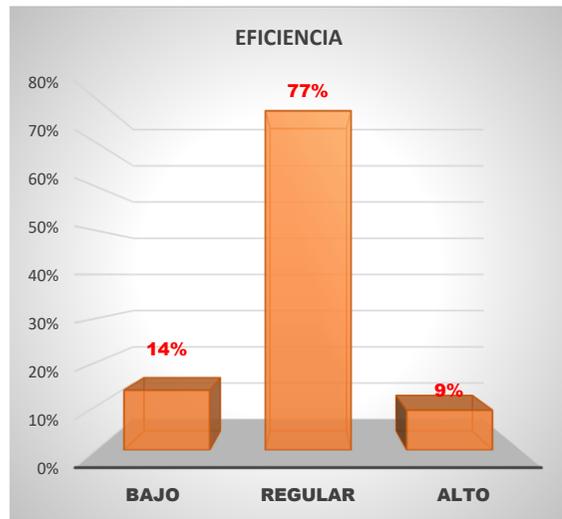
D1	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	15	14%
2	Regular	85	77%
3	Alto	10	9%
Total		110	100%

EFICACIA

D2	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	16	15%
2	Regular	60	55%
3	Alto	34	31%
Total		110	100%

CALIDAD

D3	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	15	14%
2	Regular	53	48%
3	Alto	42	38%
Total		110	100%

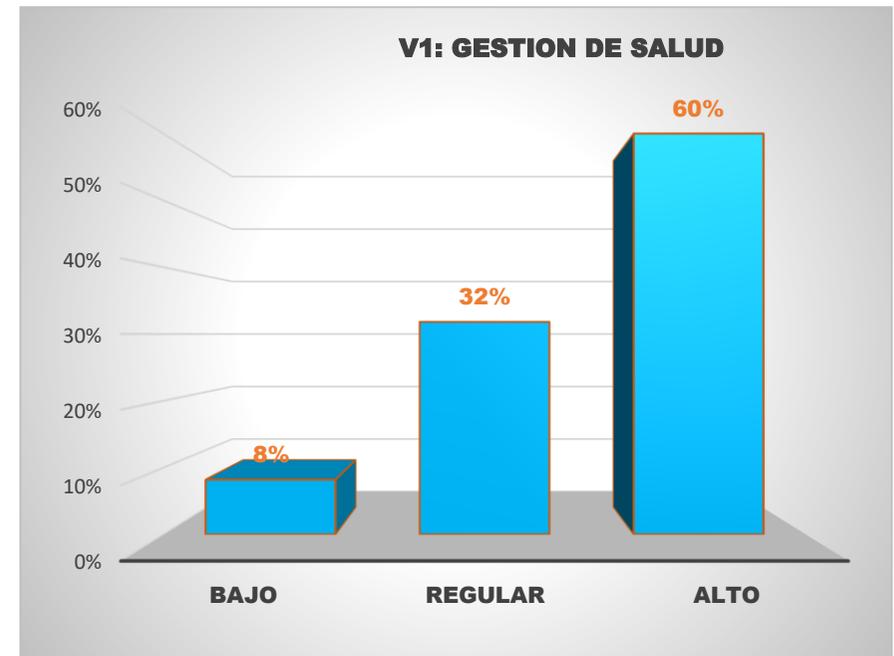
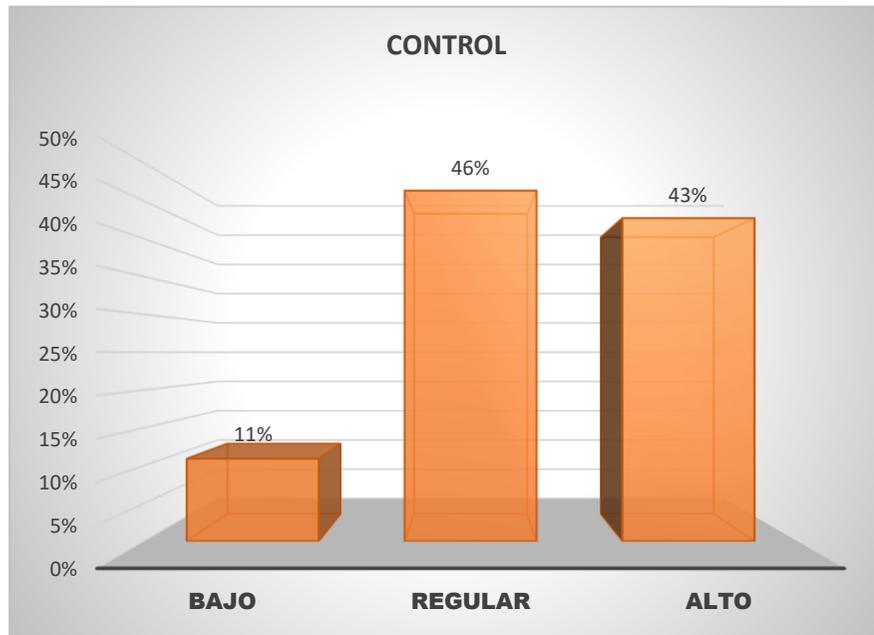


CONTROL

D4	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	12	11%
2	Regular	51	46%
3	Alto	47	43%
Total		110	100%

VARIABLE 1: GESTION DE SALUD

V1	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	9	8%
2	Regular	35	32%
3	Alto	66	60%
Total		110	100%



ANEXOS COMPLEMENTARIOS
Baremos de una escala de Likert (escala de valoración de un test)
Base de Datos Variable 2: Satisfacción del asegurado

Nº	FIABILIDAD (8 PREG.)								CAPACIDAD (6 PREG.)						EMPATIA (5 PREG.)					ASPECTOS TANGIBLES (6 PREG.)					Dimensiones					Niveles (Bajo=1 Regular=2 Alto=3)					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	D1	D2	D3	D4	V2	D1	D2	D3	D4	V2
Enc 1	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	33	24	22	27	106	3	3	3	3	3	
Enc 2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	25	24	20	24	93	2	3	3	3	3	
Enc 3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	31	24	20	21	96	3	3	3	2	3	
Enc 4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	31	24	19	22	96	3	3	3	2	3		
Enc 5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	33	26	20	20	99	3	3	3	2	3	
Enc 6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	2	2	2	15	12	7	16	50	1	1	1	2	1	
Enc 7	4	3	2	2	4	5	3	3	2	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	26	20	20	25	91	2	2	3	3	2	
Enc 8	4	3	4	2	5	4	5	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	5	3	4	2	2	5	5	29	16	16	23	84	2	2	2	3	2	
Enc 9	3	2	3	3	4	5	5	2	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	4	5	27	23	20	24	94	2	3	3	3	3	
Enc 10	2	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	1	2	19	14	8	14	55	2	2	1	2	1	
Enc 11	5	1	3	2	4	3	5	1	3	4	4	2	2	4	5	3	4	2	3	5	3	5	4	24	19	19	22	84	2	2	3	2	2		
Enc 12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	2	2	4	4	33	24	20	19	96	3	3	3	2	3	
Enc 13	5	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	5	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	18	18	12	10	58	1	2	2	1	1
Enc 14	1	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	5	1	2	2	4	4	2	1	1	1	1	13	18	8	13	52	1	2	1	1	1	
Enc 15	3	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	20	17	9	10	56	2	2	1	1	1	
Enc 16	4	2	3	3	4	5	5	2	3	4	3	4	4	5	4	2	5	4	4	1	2	5	4	5	28	23	19	22	92	2	3	3	2	2	
Enc 17	2	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	5	4	3	2	2	4	5	5	4	25	16	16	22	79	2	2	2	2	2
Enc 18	1	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	2	2	3	1	2	4	3	4	2	3	3	3	4	18	17	14	19	68	1	2	2	2	2	
Enc 19	1	2	2	3	5	1	2	2	2	3	2	2	3	5	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	18	17	7	12	54	1	2	1	1	1	
Enc 20	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	1	2	4	5	4	35	24	21	21	101	3	3	3	2	3	
Enc 21	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	26	18	19	22	85	2	2	3	2	2	
Enc 22	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	24	14	22	29	89	2	2	3	3	2	
Enc 23	4	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	23	16	20	24	83	2	2	3	3	2
Enc 24	3	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	26	18	20	28	92	2	2	3	3	2
Enc 25	4	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	21	19	18	20	78	2	2	2	2	2	
Enc 26	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	34	22	18	28	102	3	2	2	3	3	
Enc 27	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	16	12	11	14	53	1	1	1	2	1	
Enc 28	5	3	2	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	30	25	23	24	102	3	3	3	3	3
Enc 29	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	30	25	17	23	95	3	3	2	3	3	
Enc 30	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	34	20	17	28	99	3	2	2	3	3	
Enc 31	5	4	2	5	5	2	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	4	5	4	5	30	23	18	27	98	3	3	2	3	3	
Enc 32	4	4	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	4	3	4	4	5	20	13	11	22	66	2	1	1	2	2
Enc 33	4	4	4	3	2	1	3	3	3	2	2	4	5	3	5	3	4	2	3	5	4	3	4	3	24	19	17	23	83	2	2	2	3	2	
Enc 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	22	15	22	91	3	2	2	2	2	
Enc 35	5	4	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	5	5	1	2	2	1	3	2	3	4	3	3	21	21	9	18	69	2	2	1	2	2	
Enc 36	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	14	13	13	14	54	1	1	2	2	1	
Enc 37	4	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	5	2	1	1	1	2	2	4	3	5	4	19	18	7	23	67	2	2	1	3	2	
Enc 38	4	3	2	5	5	2	3	3	3	4	4	2	4	4	5	4	4	1	2	2	2	5	4	5	27	21	16	23	87	2	2	2	3	2	
Enc 39	3	2	3	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	5	4	5	25	13	14	23	75	2	1	2	3	2	
Enc 40	2	2	2	3	3	1	2	4	4	2	2	1	2	4	3	4	2	3	2	4	2	1	2	2	19	13	16	13	61	2	1	2	1	2	
Enc 41	5	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	5	1	2	2	1	1	2	3	2	3	5	3	5	4	19	16	9	22	66	2	2	1	2	2
Enc 42	4	4	2	5	4	2	4	5	5	3	3	2	5	5	4	4	3	1	2	4	2	4	4	3	4	30	23	14	21	88	3	3	2	2	2
Enc 43	5	1	2	3	3	2	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	1	1	24	22	19	11	76	2	2	3	1	2
Enc 44	1	1	2	5	5	2	2	5	2	4	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	2	1	1	1	23	22	23	14	82	2	2	3	2	2
Enc 45	3	2	2	4	3	2	2	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	21	22	20	11	74	2	2	3	1	2
Enc 46	4	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	2	5	4	5	26	22	20	25	93	2	2	3	3	3	
Enc 47	2	2	3	3	3	2	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	5	4	21	23	16	22	82	2	3	2	2	2
Enc 48	1	1	2	5	5	2	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	24	23	19	22	88	2	3	3	2	2	
Enc 49	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	15	15	11	13	54	1	2	1	1	1	
Enc 50	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	1	2	4	5	4	5	32	24	21	21	98	3	3	3	2	3

Enc 50	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	1	2	4	5	4	5	32	24	21	21	98	3	3	3	2	3
Enc 51	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	28	25	19	22	94	2	3	3	2	3	
Enc 52	4	2	2	2	2	5	5	5	2	2	4	2	2	4	5	5	5	5	5	4	27	14	22	29	92	2	2	2	3	3	2	2	2	2		
Enc 53	4	2	2	2	4	4	3	5	2	3	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	26	18	20	24	88	2	2	3	3	2		
Enc 54	3	2	3	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	29	20	20	28	97	2	2	3	3	3	
Enc 55	4	1	2	3	4	3	3	3	5	2	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	25	20	18	20	83	2	2	2	2	2	
Enc 56	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	35	24	18	28	105	3	3	2	3	3	
Enc 57	2	1	2	2	3	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	15	11	14	60	2	2	1	2	2		
Enc 58	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	32	26	23	24	105	3	3	3	3	3		
Enc 59	5	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	31	25	20	23	99	3	3	3	3	3	
Enc 60	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	34	24	21	28	107	3	3	3	3	3		
Enc 61	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	24	17	22	29	92	2	2	3	3	2		
Enc 62	4	2	2	2	4	4	3	5	2	3	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	26	18	20	24	88	2	2	3	3	2	
Enc 63	3	2	3	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	29	20	20	28	97	2	2	3	3	3	
Enc 64	4	1	2	3	4	3	3	5	2	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	25	20	18	20	83	2	2	2	2	2		
Enc 65	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	34	24	18	28	104	3	3	2	3	3	
Enc 66	2	1	2	2	3	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	15	11	14	60	2	2	1	2	2		
Enc 67	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	32	26	23	24	105	3	3	3	3	3	
Enc 68	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	31	21	20	23	95	3	2	3	3	3	
Enc 69	4	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	25	28	23	28	104	2	3	3	3	3		
Enc 70	5	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	28	24	21	27	100	2	3	3	3	3	
Enc 71	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	27	21	21	24	93	2	2	3	3	3
Enc 72	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	29	20	19	20	88	2	2	3	2	2	
Enc 73	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	29	24	22	22	97	2	3	3	2	3		
Enc 74	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	4	5	4	3	4	3	3	23	13	19	20	75	2	1	3	2	2		
Enc 75	1	2	2	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	2	2	2	2	2	27	28	15	16	86	2	3	2	2	2		
Enc 76	4	3	2	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	31	23	19	25	98	3	3	3	3	3	
Enc 77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	4	2	2	5	4	5	5	39	24	17	23	103	3	3	2	3	3		
Enc 78	3	2	3	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	5	23	30	23	24	100	2	3	3	3	3		
Enc 79	2	2	2	3	4	2	2	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	2	5	2	21	27	21	20	89	2	3	3	2	2		
Enc 80	5	1	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	2	3	5	3	5	4	24	27	21	22	94	2	3	3	2	3	
Enc 81	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	2	2	4	4	3	4	32	23	20	19	94	3	3	3	2	3		
Enc 82	5	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	5	5	1	2	2	1	3	2	2	1	1	18	18	15	10	61	1	2	2	1	2	
Enc 83	1	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	5	1	2	1	2	2	4	4	2	1	1	1	13	18	8	13	52	1	2	1	1	1	
Enc 84	3	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	3	2	4	3	5	2	1	1	1	2	2	1	2	20	17	12	10	59	2	2	2	1	2		
Enc 85	4	2	3	3	4	5	5	2	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	1	2	5	4	5	5	28	23	21	22	94	2	3	3	2	3	
Enc 86	2	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	3	2	2	4	5	5	4	25	16	16	22	79	2	2	2	2	2	
Enc 87	1	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	2	2	3	1	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	18	17	14	19	68	1	2	2	2	2	
Enc 88	1	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	2	3	5	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	18	18	7	12	55	1	2	1	1	1	
Enc 89	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	1	2	4	5	4	35	24	21	21	101	3	3	3	2	3	
Enc 90	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	30	25	19	22	96	3	3	3	2	3		
Enc 91	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	24	14	22	29	89	2	2	3	3	2	
Enc 92	4	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	23	16	20	24	83	2	2	3	3	2		
Enc 93	3	2	3	3	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	26	18	20	28	92	2	2	3	3	2	
Enc 94	4	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	21	19	18	20	78	2	2	2	2	2	
Enc 95	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	34	22	18	28	102	3	2	2	3	3		
Enc 96	2	2	3	3	2	3	5	1	2	1	2	2	4	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	21	15	9	14	59	2	2	1	2	2		
Enc 97	5	2	3	3	3	2	4	3	5	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	4	3	5	3	5	4	25	12	15	24	76	2	1	2	3	2	
Enc 98	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	1	2	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	32	20	22	23	97	3	2	3	3	3	
Enc 99	4	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	22	18	22	28	90	2	2	3	3	2		
Enc 100	2	2	4	4	2	2	3	1	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	20	18	15	14	67	2	2	2	2	2	
Enc 101	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	1	5	5	5	2	5	5	4	3	5	3	5	4	4	34	23	22	24	103	3	3	3	3	3		
Enc 102	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	1	2	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	34	19	21	23	97	3	2	3	3	3	
Enc 103	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	33	22	18	28	101	3	2	2	3	3
Enc 104	5	2	5	5	5	2	2	4	5	5	4	4																								

Escala	
1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

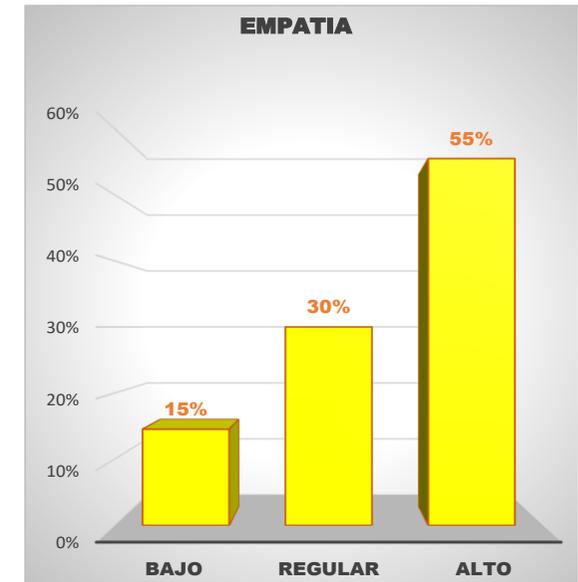
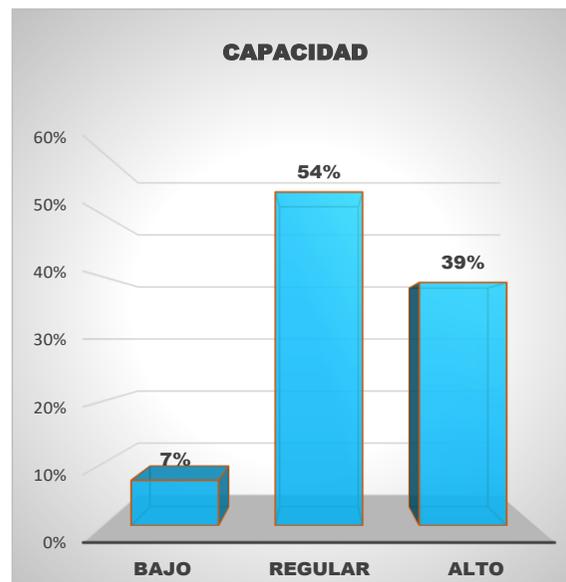
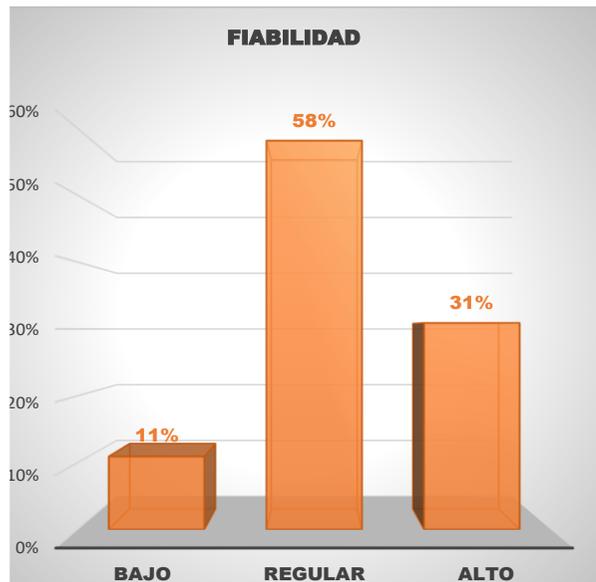
Item	Bajo	Regular	Alto
D1	[8 - 18]	[19 -29]	[30 - 40]
D2	[6- 13]	[14 -22]	[23- 30]
D3	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D4	[6- 13]	[14 -22]	[23- 30]
V2	[25 - 58]	[59 - 92]	[93 - 125]

		VALOR MIN.	VALOR MAX.	RANGO	AMPLITUD
V2	SATISFACCION DEL ASEGURADO	25	125	100	33.33
D1	FIABILIDAD (8 PREG.)	8	40	32	10.67
D2	CAPACIDAD (6 PREG.)	6	30	24	8.00
D3	EMPATIA (5 PREG.)	5	25	20	6.67
D4	ASPECTOS TANGIBLES (6 PREG.)	6	30	24	8.00

D1	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	12	11%
2	Regular	64	58%
3	Alto	34	31%
Total		110	100%

D2	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	8	7%
2	Regular	59	54%
3	Alto	43	39%
Total		110	100%

D3	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	16	15%
2	Regular	33	30%
3	Alto	61	55%
Total		110	100%



D4	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	12	11%
2	Regular	48	44%
3	Alto	50	45%
Total		110	100%

V2	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1	Bajo	11	10%
2	Regular	52	47%
3	Alto	47	43%
Total		110	100%

