

**UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ  
CARRIÓN” DE HUACHO.**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**TESIS**

**SEGURO INTEGRAL DE SALUD Y SATISFACCION DE LOS  
USUARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL CARLOS MONGE**

**MEDRANO JULIACA 2018**

**PRESENTADO POR**

**ERIKA NORMA AVALOS CUPI**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR**

**Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA**

**HUACHO – PERÚ**

**2 019.**

## Miembros del Jurado

.....  
**Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR**  
**Presidente**

.....  
**Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**  
**Secretario**

.....  
**Dr. FELIX GIL CARO SOTO**  
**Vocal**

.....  
**Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA**  
**ASESOR**

## **Dedicatoria**

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

*Erika Norma Avalos cupi*

## **Agradecimiento**

A Dios nuestro señor, por darme la oportunidad de vivir, por regalarme la maravillosa familia que tengo, por bendecirme siempre y demostrarme que con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos científicos, paciencia y confianza brindada, que me ayudarán en mi desempeño profesional y en mi vida diaria.

*Erika Norma Avalos cupi*

## Índice de contenidos

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
Introducción	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.Descripción de la realidad problemática.	13
1.2. Formulación del Problema:	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos.	15
1.3. Objetivos de la Investigación.	16
1.3.1. Objetivo General.	16
1.3.2. Objetivos específicos.	16
1.4. Justificación de la investigación	16
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.1.1. Internacionales.	18
2.2.2. Nacionales.	20
2.2. Bases Teóricas	22
2.2.1. Seguro Integral de Salud.	22
2.2.1.1. RESEÑA HISTORICA.	23
2.2.1.2 Calidad	28
2.2.1.3. Principios de gestión ISO 9001	30
2.2.1.4 La gestión de calidad.	32
2.2.1.5. Dimensiones de la calidad de los servicios.	32
2.2.2. Concepto de Satisfacción.	34
2.2.2.1 Definiciones De Satisfacción Del Usuario	34

2.2.2.2 Enfoques del estudio de la Satisfacción	36
2.2.2.3 Determinantes De La Satisfacción	39
2.2.2.4 Respuestas a La Satisfacción	42
2.3. Hipótesis General	43
2.3.1. Hipótesis específicos.	43
2.3. Definiciones conceptuales.	43
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	45
3.1. Diseño Metodológico	45
3.1.1. Tipo	46
3.1.2. Enfoque	46
3.2. Población y Muestra	46
3.2.1. Población:	46
3.2.2. Muestra:	47
3.2.3. Tipo de muestreo:	47
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	48
3.3.1. Definición Conceptual	48
3.3.2. Definición Operacional.	48
3.3.3. Definición Conceptual.	49
3.3.2. Definición Operacional.	49
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	50
3.4.1. Técnicas a emplear	50
3.4.2. Descripción de los instrumentos.	50
3.5. Técnicas para el procedimiento de la información	54
IV. RESULTADOS	55
4.1. Análisis descriptivo de las variables	55
4.2. Prueba de Hipótesis	63
4.2.1. Hipótesis General	63
4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas	64
V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	68
5.1. Discusión de Resultados	68
5.2. Conclusiones	70

5.3. Recomendaciones	72
CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN	73
5.1 Referencias Bibliográficas.	73
<b>ANEXOS</b>	76

## Índice de tablas

N <sup>a</sup>	Nombre	Pagina
01	Operacionalizacion de la variable x	54
02	Operacionalizacion de la variable y	55
03	Escala de Likert	56
04	Validación por expertos variable x	57
05	Validación por expertos variable y	59
06	Resultados de distribución de seguro integral de salud	62
07	Resultado de la dimensión servicio medico	62
08	Resultado de la dimensión ciclo de servicio	63
09	Resultado de la dimensión servicio administrativo.	64
10	Resultado de variable satisfacción del usuario	65
11	Resultado de dimensión de fiabilidad	66
12	Resultado de dimensión capacidad de respuesta	67
13	Resultado de distribución dimensión seguridad	69
14	Prueba de Normalidad	70
15	Contrastación de Hipótesis General	70
16	Prueba de Hipótesis Especifica 1	71
17	Prueba de Hipótesis Especifica 2	72
18	Prueba de Hipótesis Especifica 3	73
		74



## Índice de figuras

<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página.</b>
01	Resultado de seguro integral de salud	62
02	Resultado de servicio medico	63
03	Resultado de ciclo de servicio	64
04	Resultado de servicio administrativo	65
05	Resultado de satisfacción del usuario	66
06	Resultado de fiabilidad	67
07	Resultado de capacidad de respuesta	68
08	Resultado de Seguridad	69 70

## RESUMEN

La Tesis tiene como **Objetivo** Explicar la relación del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018. Se seleccionó como muestra a 114 participantes, **metodología** es enfoque cuantitativo, No Experimental con Diseño Descriptivo Correlacional, empleando el Método Deductivo, como instrumentos se usó la encuesta graduada en la escala de Likert que consta de 20 preguntas para cada uno de los instrumentos, **resultados** se demostró que: en la investigación se arribó a la conclusión que: si existe relación entre el seguro integral de salud y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, **conclusión** hallándose una correlación de alta confiabilidad de 0,924, al verificar las hipótesis específicas también se observa que cumplen relacionarse moderadamente con las dimensiones que se han tomado en cuenta. De esta manera .se ha logrado los objetivos propuestos en la investigación.

Palabras claves: Seguro integral de salud y satisfacción de los usuarios

## ABSTRAC

The **objective** of the thesis is to explain the relationship of the Comprehensive Health Insurance and the satisfaction of users in the Regional Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2018. A sample of 114 participants was selected, methodology is a quantitative approach, Non-Experimental with Correlational Descriptive Design, using the Deductive Method, as instruments the survey was used on the Likert scale that cost 20 questions for each of the instruments, results it was demonstrated that: in the investigation it was concluded that: if there is a relationship between comprehensive health insurance and user satisfaction at the Carlos Monge Medrano Juliaca 2018 Regional Hospital, finding a correlation of high reliability of 0.924, when verifying Specific hypotheses are also observed to be moderately related to the dimensions that have been taken into account. In this way, the objectives proposed in the research have been achieved.

Keywords: Comprehensive health insurance and user satisfaction

## Introducción

El estudio realizado es de tipo descriptivo correlacional; El objetivo estuvo orientado a : Explicar la relación del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018. Nuestro estudio por el contenido de sus resultados, se convierte en un instrumento valioso para dirigir y conducir los destinos de un hospital, teniendo en cuenta que las personas como recurso humano dentro del contexto suma importancia porque nos ayuda al logro de metas y los objetivos propuestos, formulados a corto y a largo plazo para la institución concluyendo en la preocupación permanente en el manejo de sus respectivos indicadores.

La investigación en su estructura contiene seis capítulos: Capítulo I, trata del problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales, tales como el planteamiento del problema general y problemas específicos, se ha considerado la justificación desde el aspecto teórica-práctica, las limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación general y específicos. En el Capítulo II, se considera los antecedentes, el marco teórico, y los términos básicos, El Capítulo III, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican el Diseño Metodológico, el tipo y nivel del diseño de la investigación, el enfoque, población y muestra, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos. En el Capítulo IV, se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de la estadística descriptiva. Capítulo V se trató de las discusiones, conclusión y recomendaciones También se discutieron todo los resultados contrastando con los antecedentes del estudio y verificando el cumplimiento de las teorías. Por otro lado, se mencionan las conclusiones donde se arribaron señalando las posibles sugerencias. Capítulo VI .Finalmente se plasman las referencias bibliográficas, incorporándose los anexos de la investigación adjuntado todos los documentos que se utilizaron para la elaboración de la tesis.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

Los cambios vertiginosos que se ha presentado en nuestro país, en los últimos años referente a la política social en los últimos tiempos ha sido el movimiento de subsidios generales a políticas sectorizadas hacia los grupos más pobres de la población. Pero tendríamos que ver que tan efectivo es llegar a este grupo de población pobre.

Por los años de 1997 y 1998 el MINSA implantó dos programas de extensión de cobertura orientados a dos grupos prioritarios: como son los niños y por otro lado las madres. Además a ello, se sumó el seguro escolar que se le brinda al estudiante, cuyo inicio fue en el año de 1997, ordenándose a todas las entidades públicas de salud la atención integral al estudiante de edades de 3 y 17 años que registraron matrícula en establecimientos públicos del país. Se usó como instrumento para focalizar en los sectores más pobres, fue la exclusión de estudiantes de las instituciones privadas.

Para obtener la satisfacción de clientes o en organizaciones de servicios de salud, es necesario administrar adecuadamente programas de salud, que contribuya a que los pacientes que concurren al hospital, se sientan complacidos con los servicios prestados, el Sistema Integral de Salud (SIS) como objetivo es la atención inmediata para la población de la región sierra población dispersa y excluida, las personas que sufren de violencia social y los agentes comunitarios de Salud, como la población de Juliaca, quienes concurren al Hospital Regional CARLOS MONGE MEDRANO.

Nuestro trabajo de investigación está orientado en el seguro Integral de Salud (SIS) en el hospital Regional Carlos Monge de Juliaca, lugar donde se realizará la presente investigación sobre el Seguro Integral de Salud y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Juliaca 2018, se observa, que en cuanto al servicio del Seguro Integral de Salud (SIS), presenta problemas muy notorios principalmente en la atención a beneficiarios del SIS, como es:

- a) No tiene un sistema adecuado para dinamizar y erradicar las inmensas colas para obtener el respectivo turno de atención médica por el SIS.
- b) El personal médico no practica la empatía para con los usuarios y la atención es indiferente, acrecentando más las dolencias que puede estar padeciendo los usuarios del SIS.
- c) El Personal Administrativo no está capacitado para prestar servicios administrativo en hospitales por los usuarios concurren para superar problemas de salud.
- d) No se establecen turno de atención que permita racionalizar los servicios por especialidad.

De continuar con ésta política de atención para los usuarios del Seguro integral de Salud, en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, Es lógico inferir que un mal servicio de salud, lamentablemente generará las siguientes consecuencias no deseadas:

- a) Que los usuarios del Seguro Integral de Salud SIS, no alcance calidad de vida como objetivo del programa.
- b) Se incrementara los problemas de salud principalmente a los usuarios del seguro Integral de salud.

- c) Los usuarios o pacientes que concurre por atención de salud recibirá mal servicio por parte de trabajadores del hospital

Por todos estos problemas ocasionados en la atención del Seguro integral de salud en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca, con esta investigación queremos explicar, la relación que existe entre las dos variables, y a partir de los resultados obtenidos sugerir propuestas, en tal sentido formulamos el siguiente problema.

## **1.2. Formulación del Problema:**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el Seguro Integral de Salud y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a) ¿De qué manera se relaciona el servicio médico y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018?
- b) ¿Cómo se relaciona el Ciclo de servicio y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018?
- c) ¿Cuál es la relación del servicio administrativo y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018?

### **1.3. Objetivos de la Investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

Explicar la relación del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Establecer la relación del servicio médico y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018.
- b) Determinar la relación del Ciclo de servicio y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018.
- c) Explicar la relación del servicio administrativo y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018?

### **1.4. Justificación de la investigación**

Muchos investigadores tienen opiniones referentes cómo justificar la investigación. Mi trabajo de investigación está basado a la recomendación hecha por.

Hernández (2014) mencionó que:

La ejecución de las investigaciones tiene un fin definido, no se realiza solamente por el deseo de una persona, ese deseo debe ser suficientemente significativo justificando la verdadera intención de su realización. Además es necesario justificar el por qué se tiene que llevar a cabo dicha investigación, y cual serán los beneficios que se sacaran de la investigación (p.73).



Basado en esta sugerencia del autor, realizaremos la justificación de la presente investigación utilizando algunas recomendaciones, en lo que pienso sea más adecuado que tenga relación con nuestro trabajo, tales como:

Esta investigación, es importante porque permite analizar el problema, recurriendo a la revisión de trabajos similares que se hayan realizado con anterioridad, así como, a las teorías y modelos que explica el variable Seguro Integral de Salud (SIS) y sus dimensiones servicio médico, Ciclo de servicio, servicio administrativo, así como la variable satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018. La investigación permitirá presentar la relación entre el Seguro Integral de Salud (SIS) y satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, que servirá como material de información para exponer las razones a cerca de la utilidad y aplicabilidad de los resultados del estudio, despertando relevancia los resultados conseguidos por quienes practiquen este tipo de trabajo, y se apliquen en otros hospitales del país.

## **CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Internacionales.**

Del Salto (2014) realizó la investigación cuyo título fue “ Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012” en la Universidad Central Del Ecuador, para optar el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud, cuyo objetivo fue, Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Llegando a mencionar que:

- Los beneficiarios del departamento Médico sienten satisfacción de la atención registrándose el 88,97% y el 94,36 % de la población atendida en el Instituto Nacional Mejía.
  - Mayor del 50% de los beneficiarios fueron atendidos sin historia clínica.
  - usuarios fueron atendidos sin Historia clínica.
  - Se determinó que se atendió a un 32% de pacientes sin haberle tomado los signos vitales.
  - No se practica una información adecuada en postconsulta por la sección de enfermería.
  - Al encuestar se obtiene que el del 98% consideraron que el trato del médico es adecuado y el 2% consideran que el trato es indiferente

- Los encuestados manifiestan que la espera en la preconsulta es adecuado (81%), pero es necesario mejorar para lograr la satisfacción de los usuarios.
- El 45% de los usuarios manifiestan que no siempre les prestan facilidades con permisos para recurrir a la atención médica.

Gonzales (2014) realizó la investigación titulada “satisfacción de usuarios del servicio de salud sexual y reproductiva centro de salud “Dr. Edgardo acuña” en la Universidad Nacional De Córdoba, para optar el por el Grado Académico de maestría en salud sexual y reproductiva, cuyo objetivo fue, Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as con la atención recibida en el servicio de salud sexual y reproductiva del CAPS “Dr. Edgardo Acuña” perteneciente al área

Programática N°1. Catamarca. Capital. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. Es de interés más de las adolescentes y adultas jóvenes de acceder al programa de salud sexual y procreación responsable, registrando una escolaridad promedio de secundaria, quienes proceden de barrios cercanos al CAPS (Centro de Atención Primaria).
2. Las usuarias manifestaron que, perciben que la atención de manera general es satisfactoria al igual que los tiempos de espera y de consulta, haciendo énfasis en el trato de la admisión como bueno y el trato de la profesional obstétrica como excelente.
3. El elemento de mayor satisfacción fue reflejado en la consejería y la privacidad de la consulta.
4. Es fundamental destacar que una gran parte de las usuarias manifestaron que regresarían nuevamente al centro de salud en busca de atención.

### **2.2.2. Nacionales.**

Catacora (2012) realizó la investigación titulada “estudio del servicio de salud materna en el hospital general del distrito de Jaén, brindado a través del seguro integral de salud. Análisis desde el enfoque intercultural durante los meses de marzo a setiembre de 2012” sustentada en Pontificia Universidad Católica Del Perú, para optar el grado de magister en Gerencia social, el objetivo fue, Analizar el proceso de atención del parto en el Hospital General de Jaén brindado a través del Seguro Integral de Salud, para ello hacer uso de un enfoque intercultural, teniendo en cuenta el componente de interculturalidad, al momento de atender a las madres gestantes, en ellas tener la oportunidad de argumentar orientaciones motivando que las madres acudan constantemente al hospital, la finalidad es memorar la mortalidad en el distrito de Jaén, llegando a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a nuestros resultados obtenidos, la satisfacción de las mujeres gestantes referente a los servicios prestados por los profesionales de salud del Hospital General de Jaén, resulta valorado en un grado intermedio, es decir, no existe una satisfacción uniforme registrándose solamente algunas

Estas afirmaciones nos dan a entender que los conceptos de interculturalidad sí, son necesarios y de suma importancia para el profesional quien va atender debido a que esta interculturalidad tiene que ver con el comportamiento de la persona, sus creencias. Esto es necesario tener en cuenta ya que las mujeres acuden a dar a luz al Hospital General de Jaén como beneficiarias del SIS, esto debido a que se presentaron complicaciones de lo contrario el conveniente de acuerdo a ellos dar a luz en su propia comunidad haciendo uso de sus costumbres.

Longaray (2010) realizó la investigación titulada “Impacto del Seguro Integral de Salud en el acceso a los servicios de salud” en la universidad Nacional mayor de San Marcos, con ocasión de obtener el grado académico de Magíster en Economía de la Salud, el objetivo fue Determinar el impacto del Seguro Integral de Salud en el acceso a los servicios de salud en los grupos poblacionales correspondientes a los

dos quintiles más pobres de Perú (Q1 y Q2), durante el año 2007, según ENAHO2007, llegando a las conclusiones:

El Seguro Integral de Salud tiene señal positivo en el acceso a los servicios de salud en todos los niveles socioeconómicos, especialmente en los grupos poblacionales correspondientes a los dos quintiles más pobres (Q1 y Q2) y si toda la población estuviese afiliada al SIS, la probabilidad de acceso aumentaría en un 19.93%.

En el estudio “Informe de la medición de la percepción de la calidad de la atención en la hospitalización del HONADOMANI-SB, Octubre 2005” se observa que el 33% de los pacientes hospitalizados manifiestan estar poco satisfechos con la calidad de servicio recibido en la hospitalización. Además los índices de satisfacción fueron estadísticamente más altos en el departamento de Gineco-obstetricia que en el departamento de Pediatría ( $p = 0.023$ ) Adicionalmente no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los índices de satisfacción obtenidos por Pediatría y cirugía pediátrica, y entre Cirugía pediátrica y Gineco-obstetricia. Se pudo deducir que nuestros pacientes claramente manifiestan su mayor insatisfacción con los factores “comida” (tangibilidad), “trámites en general” y “horario de visitas” (fiabilidad), mientras que paralelamente, manifiestan su mayor satisfacción con los factores “Trato del personal médico”, “Información sobre su diagnóstico y tratamiento” (capacidad de respuesta) y “calidez con la atención” (empatía)

Ñahuirima, (2015) realizó un estudio titulado “calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015, tesis sustentada en la Universidad Nacional José María Arguedas con la finalidad de optar el título profesional de administrador. El objetivo de la investigación estuvo orientado a, determinar la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015, fue una investigación descriptiva correlacional, llegando a los resultados siguientes: Respecto al objetivo general, se concluye que el p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto existe

suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta. Además se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Seguro Integral de Salud.**

#### Seguro Integral de Salud (SIS)

Uno de los lineamientos que implanta la política de salud, en el afán de modernizar por parte del Ministerio de Salud. Tiene como objetivo practicar y elevar la equidad en el momento de la atención en los servicios de salud, así mismo ser más eficaces en cuanto se refiere al uso de los recursos, así como a la cobertura de los servicios de salud que están destinados a favorecer a toda la población, garantizando que se brinden los servicios de salud de calidad.. El Seguro Integral de Salud (SIS) es un servicio de subsidio que presta su atención en salud, cubriendo algunos gastos que sea necesario en el tratamiento de la persona de bajos recursos económicos beneficiarios de este programa. En este caso pueden ser personas beneficiarias de condiciones totalmente pobres que son beneficiarios de las medicinas y servicios que reciben.

El seguro Integral de Salud (SIS) organismo ejecutor, orienta su objetivo en atender y proteger la salud de los peruanos que no están asegurados, especificando especialmente en aquellas poblaciones vulnerables que viven dentro de la pobreza y extrema pobreza. De esta manera, se busca orientar a la resolución de los problemas que limitan el acceso a los servicios de salud de los pobladores que en muchas oportunidades se encuentran obstaculizados.

Mediante resolución suprema N° 445-2001-SA del 31 de octubre del 2001 se constituye la Unidad de Seguro Integral de Salud, transfiriéndole los recursos y las funciones del extinguido Seguro Público del Ministerio de Salud, los que continuarán adscritos al Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud (PARSALUD). Quedando por tanto, La Unidad de Seguro Integral del Ministerio de Salud depende del Viceministro de Salud.

#### 2.2.1.1. RESEÑA HISTORICA.

La presencia de una limitada oportunidad para ingresar a los servicios de salud debido a obstáculos económicos, un aproximado de 14 millones de peruanos que viven dentro de la pobreza y extrema pobreza, se encuentran desprotegidas por la atención de salud, esta al inicio de la década del 2000. Esta acción como respuesta originó la aplicación de medidas referente a políticas de salud individual y colectiva con carácter de prioridad.

A partir del año del 2001, el programa ve por conveniente ampliar la cobertura de atención, dirigido a las madres y niños pobres denominados al que se denomina como: seguro materno infantil (SMI) se fusionó con el seguro escolar gratuito (SEG) ,estos acontecimientos motivan la creación de la Unidad de Seguro Integral de Salud refrendado por la Resolución Suprema 445-2001-SA de fecha 31 de octubre del 2001; y prosigue para el siguiente año 2002, mediante la Ley 27657 se crea el Seguro Integral de Salud, organización que se encargará de administrar estos fondos haciendo que se den los financiamientos de la presentación de salud individual teniendo en cuenta la política dl sector.

Mediante la Resolución Suprema 014-2002-SA, para los años 2002 – 2012 el Ministerio de Salud establece que: la atención integral por medio de la extensión y universalización del aseguramiento en salud (Seguro Integral de Salud Es Salud, otros) es promovido por el ministerio de salud.

El Seguro integral de salud ha ido mejorando en sus proyectos, es por ello con el D.S. N° 003-2002-SA, se incorporaron las atenciones en las prestaciones de servicio, elaborados en un plan. Entre ellos podemos mencionar que: Plan A, niños de 0 a 4 años; Plan B, niños y adolescentes de 5 a 17 años y Plan C, gestantes. Estos planes se formaron teniendo en cuenta el seguro materno infantil, y seguro integral que oportunamente estaban operativos.

El presente documento, estableció coberturas diferenciadas en los planes que se han determinado para los infantes tales como el Plan A y C, para los cuales se programaron mayor amplitud de prestaciones a cubrir. Los beneficios se presentan en el siguiente cuadro.

(Cuadro A)

PLAN A	PLAN B	PLAN C
<p>Niño Afiliado</p> <p>Atención al recién nacido inmediatamente, viendo sus control, bajo de peso al nacer. Las respectivas atenciones en consultas externas, internamiento al recién nacido con patología, Internamiento con intervención quirúrgica del recién nacido Internamiento en Cuidados Intensivos (UCI) del recién nacido Atención integral de salud en menores de 1 año Atención integral de salud en menores 2 a 4 años Suplemento de hierro Tratamiento antiparasitario Consejería en salud nutricional infantil</p> <p>Consulta Externa Internamiento en establecimiento de salud Internamiento con intervención quirúrgica menor en menores de 1 año Internamiento con intervención quirúrgica mayor en</p>	<p>Niño Afiliado</p> <p>Consulta Externa</p> <p>Tratamiento antiparasitario</p> <p>Internamiento en establecimiento de salud</p> <p>Internamiento con intervención quirúrgica menor Internamiento con intervención quirúrgica mayor Internamiento en Cuidados Intensivos (UCI) Intervención quirúrgica ambulatoria Consulta por emergencia Consulta por emergencia con observación Obturación y curación dental simple Obturación y curación dental compuesta Extracción dental Sepelio</p>	<p>Gestante Afiliada</p> <p>Control Prenatal (incluye Consejería en salud, nutrición, infantil y suplemento fierro) Consulta externa Internamiento en establecimiento de salud (no parto) Internamiento con intervención quirúrgica menor Internamiento con intervención quirúrgica mayor (no cesárea) Internamiento en cuidados intensivos (UCI) Intervención quirúrgica ambulatoria Atención de parto normal Cesárea</p>



menores de 1 año Internamiento en Cuidados Intensivos (UCI) en menores de 1 año Consulta por emergencia Consulta por emergencia con observación Examen odonto estomatológico Obturación y curación dental simple Obturación y curación dental compuesta Extracción dental Sepelio Examen inmunológico de recién nacido de madre VIH positivo Examen inmunológico en recién nacido de madre RPR positivo Tratamiento de VIH - SIDA en niños Traslado de emergencia rural costa Traslado de emergencia rural sierra-selva Traslado de emergencia peri urbano Traslado nacional	Traslado de emergencia rural costa Traslado de emergencia rural sierra selva Traslado de emergencia peri urbano	
--	---	--

A ello se complementa con establecer exclusiones a las reglas de cobertura. Los daños más resaltantes se presentan en el Cuadro b.

A continuación mencionamos las exclusiones del Plan de Beneficios SIS, D.S. N° 003-2002-SA. (Cuadro B)

Secuelas de enfermedades infecciosas y parasitarias Tumores (neoplasias) malignos Tumores (neoplasias) benignos Tumores (neoplasias) de comportamiento incierto o desconocido Anemias aplásicas y otras anemias Defectos de la coagulación, púrpura y otras afecciones hemorrágicas Trastornos de la glándula tiroides Diabetes Mellitus no insulino dependiente (en el adulto focalizado) Trastornos de otras glándulas endocrinas Otras deficiencias nutricionales (en los planes B, D y E) Obesidad y otros tipos de hiperalimentación, Trastornos metabólicos Enfermedades desmielinizantes del sistema nervioso central
---

Polineuropatías y otros trastornos del sistema nervioso periférico,  
Parálisis cerebral y otros síndromes paralíticos y otros trastornos del sistema nervioso  
Trastornos del cristalino y glaucoma  
Trastornos del nervio óptico y de las vías ópticas  
Enfermedades cardíacas reumáticas crónicas, Enfermedades hipertensivas,  
Enfermedades isquémicas del corazón.  
Enfermedades cerebrovasculares  
Enfermedades de las arterias, de las arteriolas y de los vasos capilares  
Enf. De las venas, vasos y ganglios linfáticos, no clasificadas en otra parte  
Enfermedades del hígado  
Trastornos sistémicos del tejido conjuntivo, Osteopatías y condropatías.  
Otros trastornos del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo  
Insuficiencia renal crónica  
Otros trastornos del riñón y del uréter

Este plan de cobertura del SIS, se modificó mediante R.M. N° 1014-2002-SA/DM, que contempla considerar en el grupo de atención integral de Salud, a los niños de 0 a 4 años y niños y adolescentes de 5 a 17 años de edad, las intervenciones en patologías de algunas neoplasias, de la misma manera el tratamiento médico y quirúrgico, anemias aplásicas, insuficiencia renal (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal), malformaciones congénitas y anomalías cromosómicas. Los diagnósticos señalados dejaron de ser exclusión D.S. N° 003-2002-SA).

SA. (Cuadro c)

Tratamiento de SIDA en adultos  
Secuelas de enfermedades infecciosas y parasitarias  
Parálisis cerebral y otros síndromes paralíticos  
Complicaciones de la atención médica y quirúrgica, no clasificadas en otra parte  
Secuelas traumáticas de envenenamientos y de otras consecuencias de causas externas  
Lesiones autoinflingidas

Agresiones

Complicaciones de la atención médica y quirúrgica

Atención por procedimientos de rehabilitación

Trasplante de órganos y tejidos

Implantes, injertos, dispositivos, prótesis y Dependencia de máquinas y otros.

En el año 2006 amplía las atenciones del SIS para personas pertenecientes a : la Amazonía y Alto Andina dispersas y excluidas, las víctimas de actos de violencia social y los agentes comunitarios de salud. Estableciendo los programas del SIS: que está constituido por los siguientes planes: Plan A, Plan B, niños y adolescentes; Plan C, gestantes; Plan D, Adultos en estado de pobreza y sin seguro de salud en situación de emergencia; Plan E, adulto focalizado y Plan G, Componente de Aseguramiento Semi Contributivo.

Referente al plan E, podemos mencionar que, este se subdivide en:

Plan E1: está conformado por adultos focalizados determinados por norma legal vigente: Organizaciones Sociales de Base; Wawa Wasis; Lustradores de Calzado; Indultados Inocentes; y, las Víctimas de Violación de Derechos Humanos (contempladas en las Recomendaciones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos).

Plan E2: Población Amazónica dispersa y excluida; Población Alto Andina dispersa y excluida; Agentes Comunitarios de Salud; y, las Víctimas de la Violencia Social, entre las que se encuentran las afectadas por las intervenciones anticonceptivas quirúrgicas (AQV) y sus familiares directos y, las víctimas de la violencia ocurrida durante el período de mayo de 1980 a noviembre de 2000.

En el D.S. Nº 015-2006-SA, determina la responsabilidad de atención basado en prestaciones no colindantes por diagnósticos; por tanto los asegurados de todos los planes tienen la misma oportunidad de ser atendido por todo diagnóstico que no se encuentre al margen. En el mismo año lectivo, sale otra norma con el cual

amplían la prestación de servicios para las personas moto taxistas a nivel nacional, estableciendo para ello preferencias referente a la cobertura para dicho grupo en el Plan G.

Después de haber pasado los 5 años, el SIS

Pasado de un tiempo de 5 años, en lo el SIS ofrecía cobertura financiera basado en grupos de edad, para ello sale el D.S. N° 004-2007-SA, que aprueba el LPIS y, instaura una relación de intervenciones, considerando atenciones preventivas, recuperación y de rehabilitación, señalando además exclusiones específicas al plan. Asimismo se establece que el LPIS se aplica para 02 componentes de aseguramiento, dejando sin efecto los Planes A, B, C, D y E.

#### 4.2.1.2 Calidad

Yoshida, (1994) definió la calidad como:

Conjunto de características dentro del servicio que presta la institución específicamente en los servicios de productos de consumo que lleguen a satisfacer las necesidades del consumidor, convirtiéndolos en orgullosos de consumir un producto bien elaborado y recibir el servicio al costo más bajo posible (p.124)

##### a) Calidad de atención médica

La calidad de la atención de los servicios que presta el hospital, es de responsabilidad de las personas que laboran en ella, entre ellos del personal profesional como son los médicos y enfermeras y administrativos. Sin embargo las funciones de la enfermera juegan un papel de suma importancia en la atención de los pacientes, debido a que está en forma directa y más continua con los pacientes, y de esta atención servirá para que el paciente pueda calificar si la

atención es de calidad, y especificando si la atención es satisfactorio para el usuario.

Debemos entender que la salud es calidad de vida, convirtiéndose esencial para la existencia del ser humano, es preciso que necesita la independencia y interdependencia. En nuestra practica falta el favorecer la salud, antes que cuidar al enfermo de esa manera mantener la prevención de la salud no llegar a la enfermedad final que sería muy doloroso.

b) El Ciclo del Servicio médico.

El ciclo de ser vicio es entendido como el proceso de continuidad der los sucesos que se van presentando durante el proceso que el paciente es atendido en un centro de salud. La forma como se dan estos procesos al momento de realizar las acciones es producto de un enfoque que se utiliza para eso tipo de atención, de tal manera que es conocido, lo que nos va llevar solucionar este tipo de atención existente dentro de del servicio médico.

Frías (2007) consideró que: “el cliente puede conceptualizar el cuadro total, de la organización como un todo, a pesar de que los momentos de verdad son diversos en su impacto”. Es indispensable entonces considerar que el cliente ve las cosas como son, es decir de forma empática, acto que le permite a la empresa el logro de sus objetivos.

c) Calidad de servicios administrativos.

Es la forma de como la institución prevé, la manera de articular y hacer las gestiones de incorporación del personal al servicio a la sociedad a cargo del estado. Medio del trabajo donde las personas deben realizar actividades dentro de la actividad que realiza a favor del estado. Los resultados obtenidos de estas experiencias es que han sido exitosos referente a la calidad de servicio que se presta. Por ser los servicios, el campo donde se mueve esta investigación, se

enfatisa su análisis de acuerdo al documento que se menciona en la siguiente representación. (art. I y II T.P. D.Lg.1023)

### **2.2.1.3. Principios de gestión ISO 9001**

La norma ISO 9001:2008 enumera los requisitos de una empresa busca calificarse y obtener el certificado demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumpliendo con los reglamentos o leyes reglamentado para tal efecto y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre el mejoramiento continua de la organización. La norma se aplica a todo tipo de empresa que goza de independencia y produzca bienes o preste servicios, de acuerdo a su tamaño y la especialidad. Los principios son genéricos, pero será necesario adaptarlos a cada empresa teniendo en cuenta sus características. Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa respondiendo a su realidad. De acuerdo a la norma se puede tener en cuenta los 8 principios, entre ellos mencionaremos a.

Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Gestión de procesos, Gestión sistemática, Mejora continua.

Estos elemento mencionados en el ISO 9001, lo enumeramos

**Enfoque al cliente:** La existencia de las organizaciones está basada en el aprecio de los clientes quienes hacen uso de ello, teniendo en cuenta esta recomendación se tomará mucho en cuenta de las preferencias de los clientes de acuerdo al servicio que se le presta, ello debe satisfacer las inquietudes de los usuarios, comprometiéndose estar a las expectativas del cliente.

**Liderazgo:** En toda organización debe haber un líder, que asuma el liderazgo para orientar y llevar adelante a la organización en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a los objetivos trazados para cumplir en un determinado tiempo. Para el logro de ello el líder debe trabajar con la verdad orientándolo en forma positiva hasta llegar a la meta final.

**Participación del personal:** La participación del personal en una empresa u organización es de suma importancia debido a que ello va a determinar la manera como se orienta en la producción, y la forma como participa cada uno de los integrantes, demostrando empeño y calidad en la participación.

**Enfoque basado en procesos:** La práctica nos ha demostrado que se tienen resultados eficientes, cuando se realizan las prácticas por resultados, ellos resultan ser más eficientes-

**Enfoque de sistema para la gestión:** Se entiende como una gestión interrelacionada, teniendo en cuenta la identidad que nos llevara en el futuro a realizar una gestión sistematizada cayendo a la eficacia, y llegando al logro de los objetivos propuestos.

**Mejora continua:** |

Toda organización debe plantearse una mejora continua, buscando el buen desempeño y constante del personal que tiene en su empresa, o su institución en el cual se prestan los servicios.

#### **4.2.1.3 La gestión de calidad.**

Una gestión resulta ser de calidad, cuando en dicho proceso intervienen un conjunto integral de principios fundamentales las que se cumplen a través de diferentes actividades los cuales van mejorar la gestión, planificando previamente, ejecutando lo planificado, evaluando para mejorar las gestiones institucionales que van favorecer a todo el personal que hacen uso de ello

Lepeley (2001) manifestó que:

La calidad, se considera como una habilidad funcionaria de suma importancia en los servicios, por fomentar principalmente con firmeza y positivamente el sano desarrollo del negocio, proporcionando una mejoría competitiva, orientada a la plena satisfacción del cliente, proponiendo en ese sentido costos razonables de calidad. (p, 86).

La gestión de la calidad es entendida, como la direccionalidad de una empresa, en la que todo está centrada en la calidad basada en la participación de los miembros quienes apuntan sus actividades a satisfacer al usuario de la misma manera pretenden beneficiar a las personas quienes laboran dentro de la institución empresarial. En nuestro caso todo las actividades que se realicen dentro del hospital lugar donde se centra nuestro estudio. La gestión de la calidad se aplica, y debe aplicarse en todo el sistema de la calidad.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la calidad de los servicios.**

Las dimensiones que estamos considerando en el presente estudio, fue tomado basándonos a la escala SERVQUAL, representado en el cuadro N° 3, que considera las dimensiones



- a) **Fiabilidad:** Es entendido como la capacidad que posee una empresa que prestan los servicios, pero estos servicios deben ser de manera confiable manteniendo la seguridad y de ser cuidadosa, específicamente se debe de tener en cuenta la puntualidad, y otros elementos que permitan mantener atraídos a los clientes permitiéndoles conceptuar la capacidad y conocimiento del personal de la empresa.
- b) . **Seguridad:** Es la confianza que el personal debe tener cuando está en la administración o manos de la empresa, y confía que serán resueltos de la mejor manera. Sus conocimientos que el personal oriente para ganar credibilidad, se convertirán elemento básicos en este rubro por parte de los usuarios. Seguridad significa credibilidad, que a la vez contiene la, integridad y la credibilidad al cliente.
- c) . **Capacidad de Respuesta:** Esta referido a la capacidad de respuesta o actitud que tiene la empresa para recibir, atender a los clientes, ayudándolos explicándolos de las diferentes dudas que puedan tener referente a los servicios de la empresa del cual están haciendo uso, a ello debe acotarse los tiempos de cumplimiento que deben cumplirse.
- d) **Empatía:** La empatía es considerado como la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, ponerse en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales como uno lo siente. De acuerdo a la forma, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad. Quien maneja la empatía desarrolla la capacidad intelectual de conceptuar la manera en que siente la otra persona de los diferentes problemas existentes.

e) . **Intangibilidad:** A de existir intangibilidad en los servicios se pueden verificar que estos se repiten, Es importante reconocer algunos aspectos que se desprendan de estos hechos. Los servicios buenos y malos que se presten no pueden ser considerados en un inventario, solamente se debe tener en cuenta los que se han realizado, los hechos que no se realizaron cuando hubo oportunidad nunca vuelven

### **2.2.2. Concepto de Satisfacción.**

La satisfacción del cliente con el servicio, han ido tomando posesión en aportar a la literatura de conceptos que se han manejado en estos últimos tiempos, clasificándose a través del tiempo en tres modelos al referirse al estudio de la satisfacción del usuario con el servicio de las diferentes empresas o intuiciones de salud de todo el país.

Zeithaml, Valerie y Mary Jo Bitner (2004) sostuvieron que:

Los servicios muestran ciertas características que los distinguen de los demás productos de acuerdo como son elaborados, consumidos y evaluados. Estas características incitan que los servicios sean más complejos y complicado de evaluar y saber qué es lo que desean los clientes (54).

#### **2.2.2.1 Definiciones de satisfacción del usuario**

Kotler (1991) sostuvo que:

La satisfacción es un requisito importantísimo que permite afirmar un lugar en la mente del cliente y desde luego en el mercado, este definió la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas para el cual fue diseñado. (p. 29).

Es por ello recomendable que, toda actividad o trabajo que se pretenda hacer, debe estar bien planificado tratando de mantener la calidad, todo los estándares, con la finalidad de mantener atraído al cliente, y tenga buenas referencias de los productos, y es el mismo que haga los buenos comentarios y de esa manera se siga propagando al resto. Muchos estudiosos dan la opinión de estos acontecimientos recomendando más bien que se debe cumplir con más exactitud.

<b>Autor/es</b>	<b>Definición</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Etapa</b>
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación de la recompensa recibida respecto al sacrificio realizado	Cognitiva	Post-consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia es tan buena como se esperaba	Afectiva	Durante el consumo
Oliver (1980)	Estado psicológico final resultante de unir la sensación de la desconfirmación de expectativas a los sentimientos previos sobre la experiencia de consumo	Afectiva	Durante el consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la comparación de los costes/beneficios en relación a los esperados	cognitiva	Post consumo
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Afectiva	Post consumo
Day (1984)	Respuesta evaluativa de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento final percibido del producto tras su consumo	Cognitiva	Post consumo
Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación de las percepciones con las necesidades y deseos del individuo	Afectiva	Post consumo

La satisfacción da la sensación de que utilizar se asemeja a la palabra saciado o dicho de otra manera estar contento, porque el servicio o producto a tratado de satisfacer todo la inquietud que siente la persona de haber hecho uso de la prenda o servicio prestado por la institución

En la actualidad de acuerdo a los diferentes estudios realizados, se considera a la satisfacción como el deseo del cliente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la teoría de la Elección del Consumidor. La teoría menciona que uno de manifestaciones principales es que el consumidor tenga capital suficiente para poder adquirir los productos en forma ilimitada, de tal forma que la adquisición puede realizarse en gran cantidad, racionando naturalmente para que puedan hacer compras de otros productos. En esta teoría aparecen como aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir uno u otro producto o servicio los precios, el atractivo y la calidad de éstos entre otros. Dichos conceptos son los que a priori deberían considerarse para el modelado de la satisfacción del cliente.

#### **2.2.2.2 Enfoques del estudio de la Satisfacción**

Es indudable que, referente al tema como es la satisfacción del cliente, se desarrollaran teorías, basados en las experiencias, como resultando de varias investigaciones. Como consecuencia de las investigaciones realizadas por los investigadores es necesario tener presente los tres modelos de la satisfacción que tienen los usuarios al realizar ciertas actividades. Entre estos modelos podemos mencionar: el modelo cognitivo, el modelo afectivo y el modelo cognitivo-afectivo

Palacios (2013) manifestó que: *“El modelo cognitivo de la satisfacción defiende la satisfacción como una evaluación cognitiva que realiza el usuario, en base a un estándar de comparación, sobre los diferentes aspectos de un producto o servicio”* (p.146).La opinan del autor, nos lleva a reflexionar y entender que la satisfacción del usuario, se enfocan desde dos puntos de vista bien diferenciadas,

viéndose que podemos tomar desde la óptica del usuario o cliente, que tiene su punto de vista, o desde la óptica de la organización, que también tiene la forma de organizar y ejecutar sus acciones. Hay que reconocer que, entre estos dos elementos fundamentales, las posibilidades cuál de ellos cree necesario tomarlo para confirmar la satisfacción de los usuarios, estudiar cuál de ellos es el más indicado para ejecutarlo o tomar con más prioridad. Por ejemplo, las sociedades que operan en régimen de monopolio, los que tratan de modelar la satisfacción de acuerdo a sus ideas sin tener en cuenta la visión y opinión del cliente. Podemos concluir, que: el modelo elegido no tiene sustento real al momento de definir, qué es la satisfacción del cliente, basado precisamente en las siguientes afirmaciones:

- La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del desempeño del producto o servicio de que se trate. Se hace hincapié en el efecto de contraste, apareciendo la insatisfacción cuando el desempeño es menor que el esperado para dicho producto o servicio.
- Se asume que las personas asimilan la realidad que observan para ajustarla a sus estándares de comparación. La búsqueda de un equilibrio produciría que los individuos tiendan a percibir la realidad de manera similar a sus estándares de comparación.
- Se ha propuesto un modelo de la actitud de las personas que incluye una relación directa entre el desempeño percibido y la satisfacción. Parece ser que en determinadas circunstancias, principalmente cuando los clientes se encuentran ante nuevos productos o servicios, es probable que si el producto o servicio es del agrado de los clientes, estos se mostraran satisfechos independientemente de si este confirman o no sus expectativas.

## **Teorías de la Satisfacción al Cliente.**

Al realizar los estudios referentes a la satisfacción del cliente, vamos encontrar una serie de teorías, y que cada uno de ellos tiene diferentes planteamientos dependiendo en que campo de la ciencia se ubican, en nuestro caso en salud, tiene que ver el cómo se le atiende, el costo de lo que se cobra.

En nuestro estudio, podemos apreciar la presencia de cinco teorías que tienen buenas intenciones de explicar la naturaleza de la satisfacción, entre ellos podemos mencionar.

### **• Teoría de la Equidad:**

Brooks (1995) considero de la siguiente manera:

Esta teoría, entiende que la satisfacción se presenta cuando la persona o usuario entiende que el nivel de los resultados obtenidos, es un proceso, en alguna medida está equilibrado con sus entradas al proceso, teniendo en cuenta a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo (p.256).

### **• Teoría de la Atribución Causal:**

Brooks (1995) consideró de la siguiente manera:

Expone que el cliente observa los resultados de una compra que puede convertirse en éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se asigna a factores internos tales como las apreciación del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (p.256)

- **Teoría del Desempeño o Resultado:**

Plantea que la satisfacción del cliente se relaciona directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (Brooks 1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell 1995).

- **Teoría de las Expectativas:**

Liljander y Strandvik (1995) mencionaron que:

Sugiere que los usuarios

Clientes atienden sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan

### **2.2.2.3 Determinantes De La Satisfacción**

Son los indicadores de las satisfacciones, los que indican si los clientes se encuentran satisfechos o insatisfechos de los servicios que presta la empresa o la institución hospitalaria. Existen varios factores que determina la satisfacción, o insatisfacción frente al rendimiento de la atención, ello determinará la decisión de

que puede o no puede ser usado, la decisión de ser comprado o no por las personas.

Existen varios autores que han mencionado referente al tema. Entre ellos tenemos a:

Oliver (2010) quien manifestó que: “Se mencionan varias determinantes de satisfacción, entre ellas las expectativas aceptadas o no aceptadas, el estilo de decisión de las compras, el tipo de compra, el estilo de decisión “(p.87) Teniendo en cuenta la opinión del autor se tiene varias determinantes que permiten mencionar cuál de ellos se tienen que utilizar, por su puesto tiene que ser de acuerdo a la realidad que se presente en el momento oportuno.

#### a) Las expectativas

Se consideran como la forma de cómo está considerando el producto la persona que debe hacer uso de este producto, del mismo modo cual es la preferencia del producto. En nuestra investigación al realizar en el centro de salud, tendremos las expectativas referentes a la atención del médico, enfermera, las recetas, el uso del medicamento, los resultados de los mismos referente a las dolencias que nos aqueja.

San Martín (2005) manifestó de la siguiente manera: “*Este tipo de expectativas realizadas es visto como un constructo cognitivo que representa los niveles de atributos que el usuario piensa que recibirá de un producto o servicio en particular*” (p.268) .De acuerdo a las sugerencias del autor que nos menciona que las expectativas que tienen las personas es el de hacer uso de los servicios utilizándolos de las diferentes maneras, y utilizándolos a lo máximo para el bien común de la población, tanto en salud como el uso de los medicamentos que se distribuyen en la posta medica del lugar de estudio.



b) El rendimiento percibido.

Parasuraman (1988), teniendo en cuenta las características de dicho producto o servicio mencionó: *“el grado en que el servicio o bien de consumo cumple con su función”* (p.202). El rendimiento es considerado también como el resultado de la actividad realizada, en nuestro caso la forma de trabajo del personal de salud, teniendo en cuenta las especialidades, tal como el médico, las enfermeras, u otras persona que tienen que ver directamente con la salud.

c) La des confirmación de expectativas

Oliver (2010) manifestó que: “La des confirmación de expectativas señala que la satisfacción de los usuarios resulta de la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones sobre el producto o servicio evaluado “(p, 210). Como resultado de esta observación puede resultar positivo cuando la observación o percepciones resultan siendo positivas, es decir superan las expectativas, negativas cuando los resultados son inversas, a los cuales se les determina a los logros satisfacción, y a los resultados negativos se denomina insatisfacción.

d) La implicación

En cuanto se refiere a la implicación, tenemos diferentes observaciones por parte de los estudiosos, entre ellos Bian y Moutinho (2011) quienes manifestaron que: “La implicación es un determinante de la satisfacción que se define como las percepciones del usuario sobre la importancia del producto o servicio basada en sus necesidades, valores e intereses” (p.2009) .Es preciso entender entonces a la implicación como un proceso de respuestas a la implicación de la situación real y la implicación personal que se presenta en el momento en el que se manifiesta la relación

#### 2.2.2.4 Respuestas a La Satisfacción

Las respuestas a la satisfacción de las personas que hacen uso del producto o servicio son de diversa naturaleza y han sido ampliamente estudiadas en el campo de los hechos, naciendo la literatura en la cual se mencionan las diferentes manifestaciones que se presentan.

Anderson y Sullivan, (1993) mencionaron de la siguiente manera: Es posible clasificar estas consecuencias en respuestas positivas –determinadas por la satisfacción– y en respuestas negativas –determinadas por la insatisfacción. (Véase Tabla 1).

Respuesta	Comportamiento
Positiva	Lealtad Comunicación informal positiva
Negativa	Comunicación informal positiva Queja expresiva No actuar Queja a terceros No continuar la relación

Fuente: adaptado de Singh y Pandya (1991)

## 2.3. Hipótesis General

El Seguro Integral de Salud se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.

### 2.3.1. Hipótesis específicos.

- a) El servicio médico se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018.
- b) El Ciclo de servicio se relaciona notablemente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018.
- c) El servicio administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

## 2.3. Definiciones conceptuales.

- a) **Calidad.-** Conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa, hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. (Deming, 2006.)
- b) **Calidad de servicio.-** Entendido como la calidad en el servicio, las expectativas de los clientes sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente brindado por la organización.
- c) **Desarrollo de habilidades.** Grado de desenvolvimiento que una persona tiene con respecto a un fin esperado. (Alles 2003)
- d) **Fiabilidad.-** Que algo es confiable y se podrá obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos clínicos o pruebas estadísticas.
- e) **Satisfacción de usuarios.-** se entiende como una respuesta de los usuarios que puede ser cognitiva, afectiva, o cognitiva-afectiva En la actualidad, la mayoría de los investigadores consideran la satisfacción como una respuesta cognitiva-

afectiva de los usuarios, al considerar de forma conjunta en sus modelos las perspectivas cognitiva y afectiva (Martin et al., 2008; Ruiz, 2011, Bigné y Andreu, 2004).

- f) Ciclo de servicio.-** El ciclo del servicio es la serie continua de sucesos que experimenta un cliente durante la prestación del mismo. El enfoque técnico dado por las empresas y el enfoque al cliente y al personal a colaborar con ellos es relacionado en el modelo, de manera que es posible solucionar la contradicción existente.

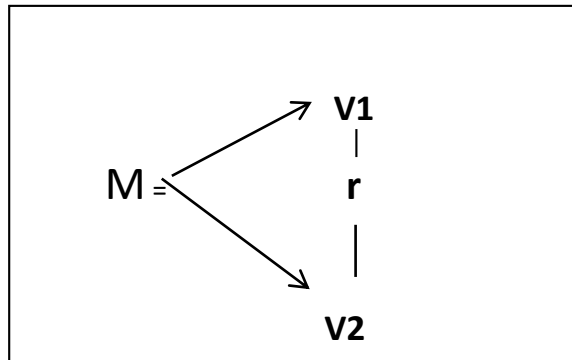
## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño Metodológico

El diseño de la investigación es, no experimental de tendencia descriptivo correlacional de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. ” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.124.).

Este estudio se determina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p. 149).

El grafico de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



Interpretando el diagrama

Dónde:

**M**= Muestra de la población

**V1**= Variable: Gestión del Talento Humano

**V2**= Variable: Satisfacción Laboral

**r** = Coeficiente de correlación entre variables

### **3.1.1. Tipo**

La investigación es de tipo aplicada, en vista que está orientada al conocimiento de la situación tal y como se presenta en un momento espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

La investigación responde al nivel descriptivo correlacional, ya que las correlaciones de las variables serán descritas a través de las teorías y de las percepciones que provienen de los mismos sujetos tratando de explicar a través de la descripción los hechos, pues no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

### **3.1.2. Enfoque**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.4) el enfoque en el que se realiza este estudio, es el cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, haciendo uso de los datos recogidos y, que serán analizados con técnicas estadísticas descriptivas (media, mediana, moda) e inferenciales (grados de correlación) de la investigación.

## **3.2. Población y Muestra**

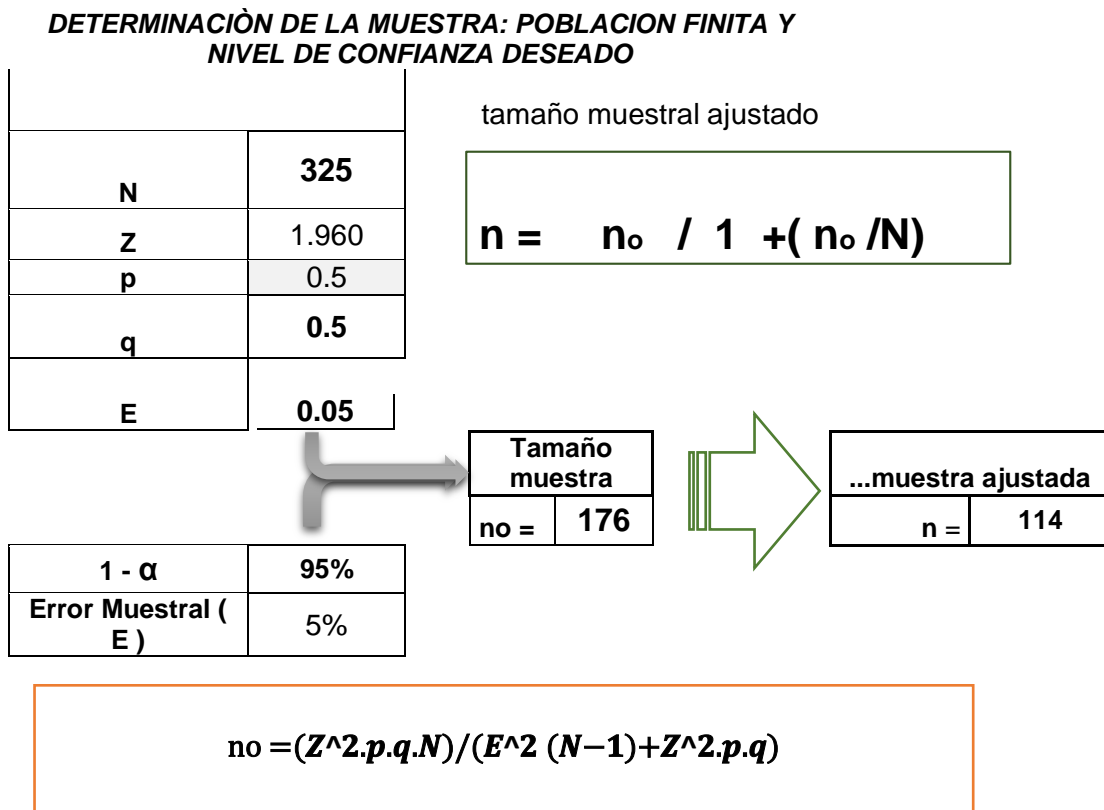
### **3.2.1. Población:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 235), “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. La población estará conformada por los 325 usuarios del seguro integral de salud que son atendidos por semana en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca 2018.

### 3.2.2. Muestra:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175). La muestra de estudio está constituida por los 114 usuarios del seguro integral de salud de salud en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca 2018.

Procedimiento del tamaño y selección de muestra:



### 3.3. Operacionalización de variables e indicadores

#### 3.3.1. Definición Conceptual

Variable x = Seguro Integral de salud

El Seguro Integral de Salud (SIS) es un seguro manejado con el aporte de atención en salud, que se enmarca en este contexto para brindar asistencia social en salud y cubrir la demanda insatisfecha en grupos poblacionales de escasos recursos o pobres del Perú, a través de prestaciones constituidas principalmente por medicinas, además de insumos y servicios del Ministerio de Salud del Perú.

#### 3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 1. Operacionilizacion de Variables x e Indicadores

Variable s	Dimensión	indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Seguro Integral de Salud	Servicio medico	- Proporciona servicio rápido	1,2,3	Malo Regular Bueno
		- Empatía al usuario	4,5,6	
	Siclo de servicio	- Periodicidad de atención	7,8,9.	
		- Turnos de atención	10,11,12,13	
	Servicio administrativo	- Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	14,15,16,17	
		- Conocimiento en servicio de salud.	18,19,20	

Fuente: Elaboración propia



## Variable Y = Satisfacción de usuario

### 3.3.3. Definición Conceptual.

La satisfacción es entendida como una acción de varios elementos que les caen bien a los usuarios, es decir les satisface los servicios prestados. En la actualidad, la mayoría de los investigadores consideran la satisfacción como una respuesta cognitiva-afectiva de los usuarios, al considerar de forma conjunta en sus modelos las perspectivas cognitiva y afectiva la satisfacción está integrada por uno o varios focos, como el producto comprado o el servicio contratado, el vendedor o el establecimiento, las expectativas, o la experiencia de consumo. (Martin et al., 2008; Ruiz, 2011),

### 3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 2. Operacionilizacion de Variables y, e Indicadores

Variabes	Dimensión	indicadores	Ítems	Nivel/Rango.
Satisfacción de Usuarios	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio salud	1,2,3	Malo  Regular  Bueno
		Cuidadoso y fiable	4,5.	
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	6,7.	
		Proporcionar un servicio rápido	8,9	
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por el personal	9,10,11,12	
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	13, 14, 15,16	

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

#### 3.4.1. Técnicas a emplear

##### Instrumento

Para la evaluación de las variables se utilizará como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitirán recolectar datos cuantitativos de cada variable.

#### 3.4.2. Descripción de los instrumentos.

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco utilizamos un cuestionario apropiado para recoger información. En nuestro caso utilizamos un cuestionario, que según Carrasco (2013, p.318) Los cuestionarios son elaborados teniendo en cuenta los indicadores de las dimensiones con los cuales se van trabajar, los que se elaboran teniendo en cuenta las teorías utilizadas, todos ellos planteando con una verdadera claridad, precisión, todo orientado de acuerdo al objetivo trazado.

En nuestra investigación elaboramos un cuestionario de 20 preguntas para cada variable, considerando sus dimensiones, con la finalidad de recoger la información requerida de versión de los integrantes de la población, datos que nos sirvió para la interpretación de los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 3. *Escala de Likert.*

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre.	4
S	Siempre	5

##### Validez

De acuerdo a la recomendación del autor, fue necesario que se validen los instrumentos a fin de conseguir que tenga mayor confiabilidad recogiendo la opinión de juicio de expertos.

## Validez de la Variable 1

Siendo necesario tener la validez de los instrumentos que se van utilizar, fue necesario realizar la validación de la variable1, para ello se envió a los expertos para validar el constructo, y posteriormente verificar la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, su aplicación nos permitió tener en cuenta el tiempo utilizado, comprobándose la validez a través de una formula estadística.

### Opinión de expertos.

Los instrumentos fueron puestos a

El instrumento fue puesto a criterio de expertos, profesionales con amplia experiencia todos ellos conocedores de los temas, por lo que se consideró que sus sugerencias son válidos para realizar algunas correcciones realizadas, con el cual se deja validado el instrumento, listo para hacer uso.

. Se puede apreciar en la siguiente tabla

Tabla 4. *Validación por expertos variable 1.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaborado por el investigador

Al hacer el análisis de la tabla, llegamos a inferir un promedio general de todo lo validado por cada uno de los expertos, y que oscilan , entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable a la Muestra

## Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de crombach. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación:

### Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	20

---

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable x tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

### Validez de la Variable 2

Para comprobar la validez del instrumento 2, y verificar la confiabilidad, fue necesario recoger la opinión de los expertos, quienes con su amplia experiencia dieron sus opiniones referente al constructo, posteriormente para ver la fiabilidad, sometimos a una prueba piloto, con el resultado se aplicó la prueba estadística del alfa de Crombach, cuyo resultado nos indica el grado de validez del instrumento.

## Opinión de expertos.

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos de la especialidad, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 5. *Validación por expertos variable 2.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaboración del investigador.

El instrumento fue puesto a criterio de expertos, profesionales con amplia experiencia todos ellos conocedores de los temas, por lo que se consideró que sus sugerencias son válidos para realizar algunas correcciones realizadas, con el cual se deja validado el instrumento, listo para hacer uso.

## Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de crombach. Cuya fórmula se muestra en el siguiente cuadro.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**K:** El número de ítems

**Si<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Items

**ST<sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los Items

**α:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable : -1 a 0  
Baja confiabilidad : 0.01 a 0. 49  
Moderada confiabilidad : 0.5 a 0.75  
Fuerte confiabilidad : 0.76 a 0.89  
Alta confiabilidad : 0.9 a 1

. *Alfa de Cronbach.*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	20

---

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable y tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

### **3.5. Técnicas para el procedimiento de la información**

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, iniciamos nuestro trabajo de procesamiento. Para ello fue necesario hacer uso de la estadística descriptiva, utilizando los cuadros para poder tabular los resultados que se fueron obteniendo, preparando para formar la base de datos, que posteriormente nos sirvió para adquirir resultados y poderlos interpretar y explicar nuestros resultados. Finalmente hicimos uso de la estadística inferencial que nos sirvió para terminar nuestro trabajo con la prueba de hipótesis, resultados que nos sirvieron para llegar a las conclusiones.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes del seguro integral de salud en el hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	47	41%
	Regular	67	59%
Total		114	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

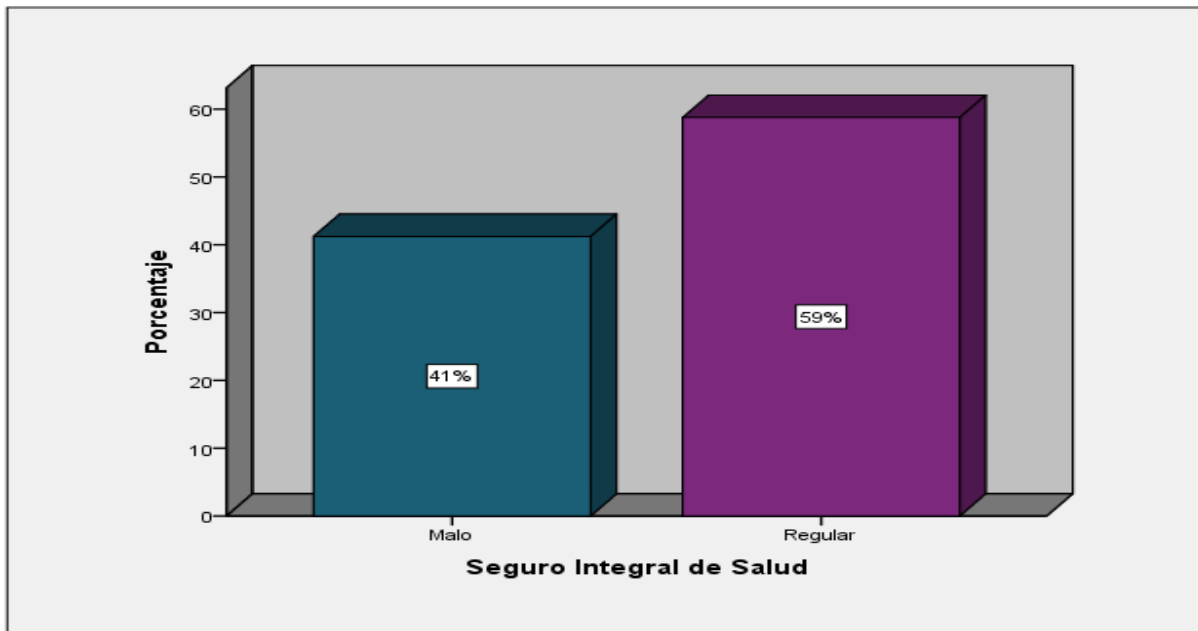


Figura 1. Gráfico de la variable de seguro integral de salud.

#### Interpretación.

En la tabla 6 y figura 1, se observa que, 47 encuestados responden que el seguro integral en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca es malo, representando el 41 % de los encuestados, 59 de los encuestados consideran que es regular representando el 59%.

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de servicio médico del seguro integral de salud en el hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	42	37%
	Regular	61	53%
	Bueno	11	10%
	Total	114	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

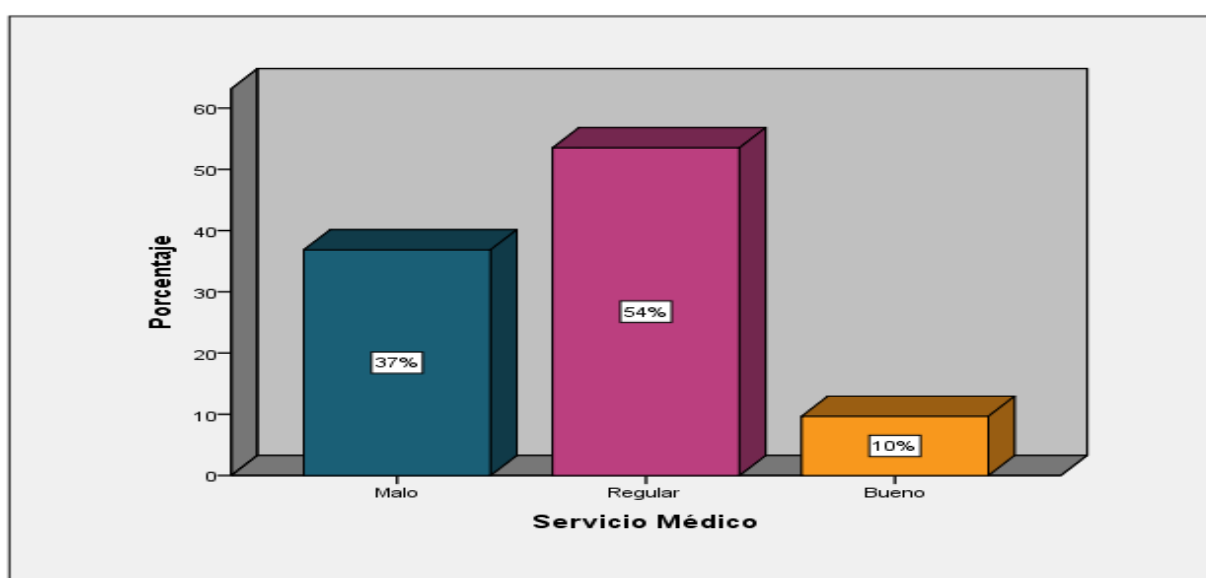


Figura2. Gráfico de la dimensión de servicio médico de la variable de seguro integral de salud.

### Interpretación.

En la tabla 7 y figura 2, se observa que, 42 encuestados responden que el servicio médico en el seguro integral en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca es malo, representando el 37 % de los encuestados, 61 de los encuestados consideran que es regular representando el 53%, así mismo 11 de los encuestados que representan el 10% manifiestan que es bueno.



Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes del ciclo de servicio del seguro integral de salud en el hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	33	29%
	Regular	33	29%
	Bueno	48	42%
	Total	114	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

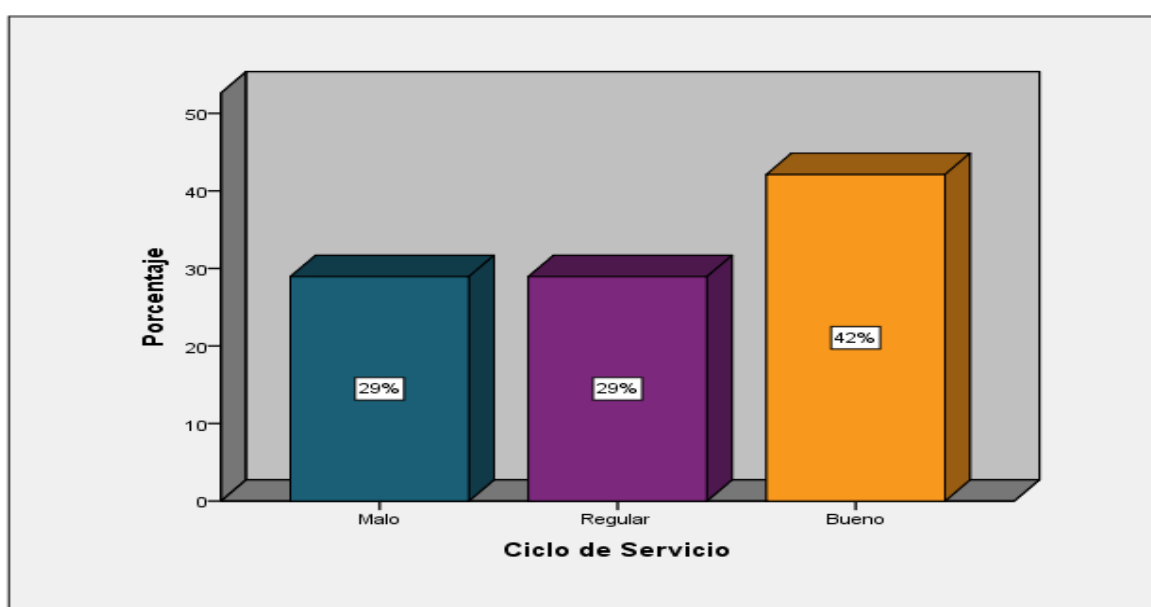


Figura3. Gráfico de la dimension de servicio medico de la variable de seguro integral de salud.

### Interpretación

En la tabla 8 y figura 3, se observa que, 33 encuestados responden que el ciclo de servicio en el seguro integral en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca es malo, representando el 29 % de los encuestados, 33 de los encuestados consideran que es regular representando el 29%, así mismo 48 de los encuestados que representan el 42% manifiestan que es bueno.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de servicio administrativo del seguro integral de salud en el hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	19	17%
	Regular	63	55%
	Bueno	32	28%
	Total	114	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

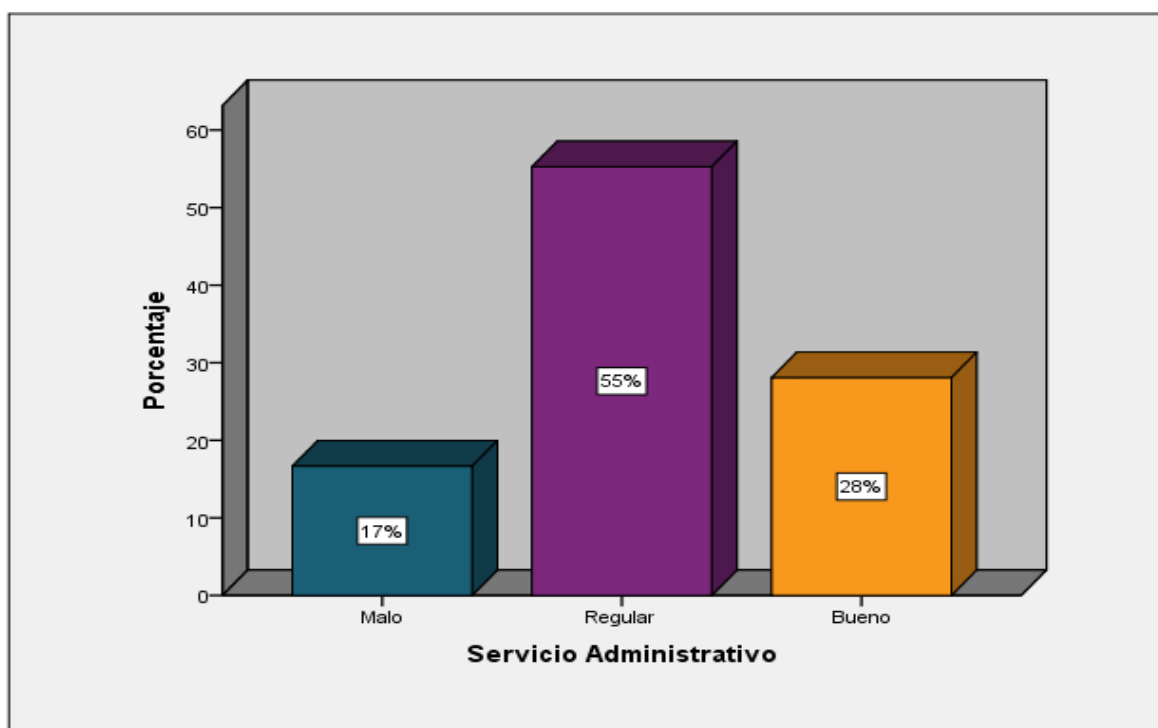


Figura 4. Gráfico de la dimensión de servicio administrativo de la variable de seguro integral de salud.

### Interpretación

En la tabla 9 y figura 4, se observa que, 19 encuestados responden que el servicio administrativo en el seguro integral en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca es malo, representando el 17 % de los encuestados, 63 de los encuestados consideran que es regular representando el 55%, así mismo 32 de los encuestados que representan el 28% manifiestan que es bueno.

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en el hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	35	31%
	Regular	66	58%
	Bueno	13	11%
	Total	114	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

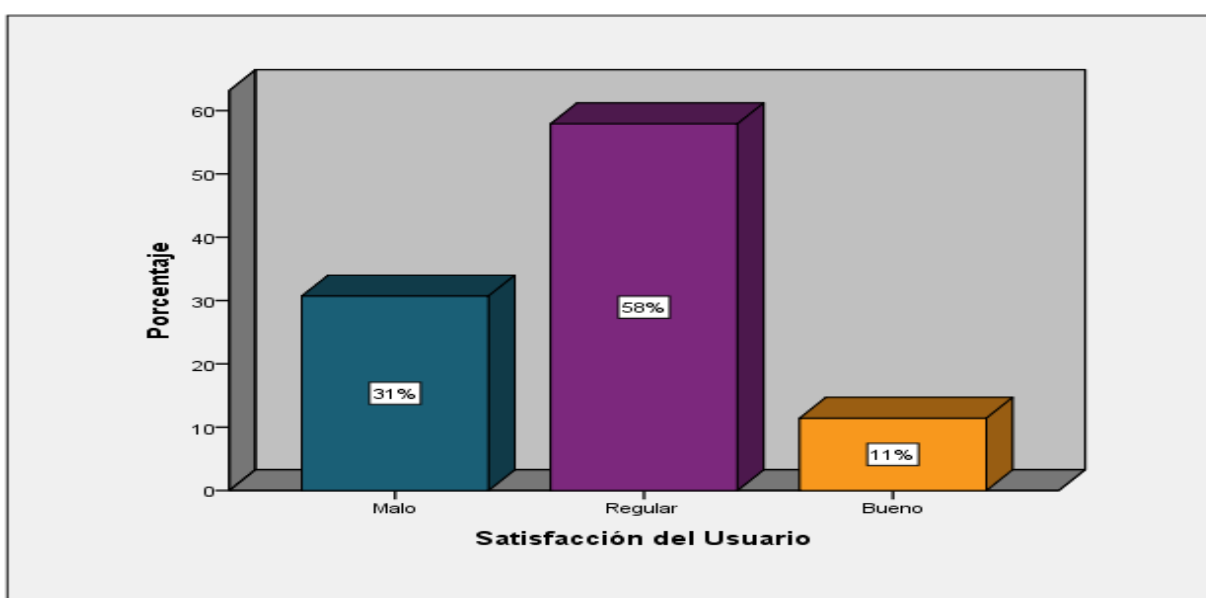


Figura 5. Gráfico de la variable satisfacción del Usuario.

### Interpretación

En la tabla 10 y figura 5, se observa que, 36 encuestados responden que la satisfacción del usuario en el seguro integral en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca es malo, representando el 31 % de los encuestados, 66 de los encuestados consideran que es regular representando el 58%, así mismo 13 de los encuestados que representan el 11% manifiestan que es bueno.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de fiabilidad del seguro integral de salud en el hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	34	30%
	Regular	63	55%
	Bueno	17	15%
	Total	114	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

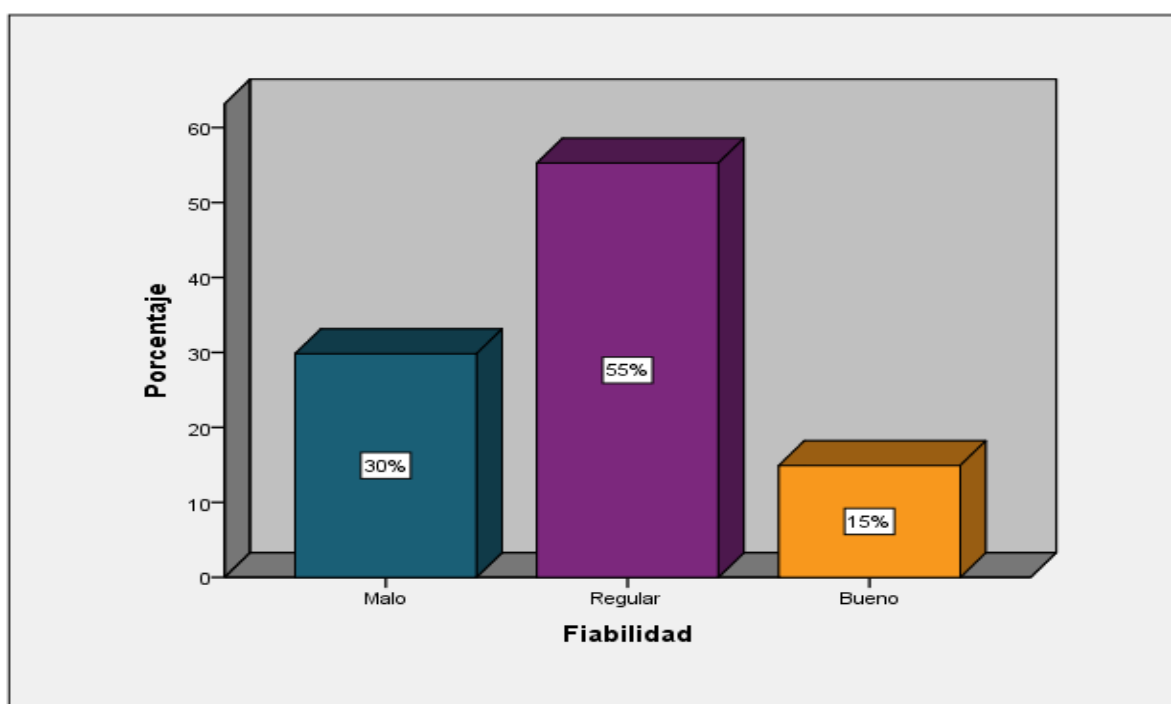


Figura 6. Gráfico de fiabilidad de la variable satisfacción del Usuario.

### Interpretación

En la tabla 11 y figura 6, se observa que, 34 encuestados responden que la fiabilidad del usuario en el seguro integral en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca es malo, representando el 30 % de los encuestados, 63 de los encuestados consideran que es regular representando el 55%, así mismo 17 de los encuestados que representan el 15% manifiestan que es bueno.

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de fiabilidad del seguro integral de salud en el hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	32	28%
	Regular	32	28%
	Bueno	50	44%
	Total	114	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

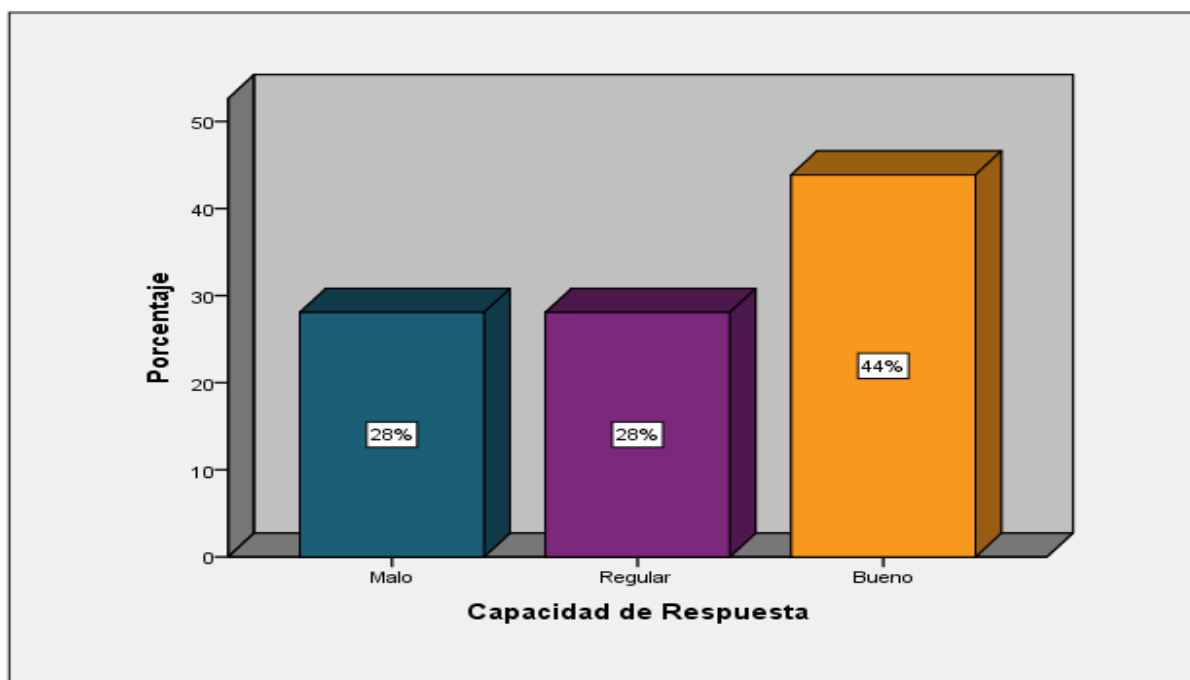


Figura 7. Gráfico de capacidad de respuesta de la variable satisfacción del Usuario.

### Interpretación

En la tabla 12 y figura 7, se observa que, 32 encuestados responden que la capacidad de respuesta en el seguro integral en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca es malo, representando el 28% de los encuestados, 32 de los encuestados consideran que es regular representando el 28%, así mismo 50 de los encuestados que representan el 44% manifiestan que es bueno.

Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de fiabilidad del seguro integral de salud en el hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	19	17%
	Regular	61	54%
	Bueno	34	29%
	Total	114	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

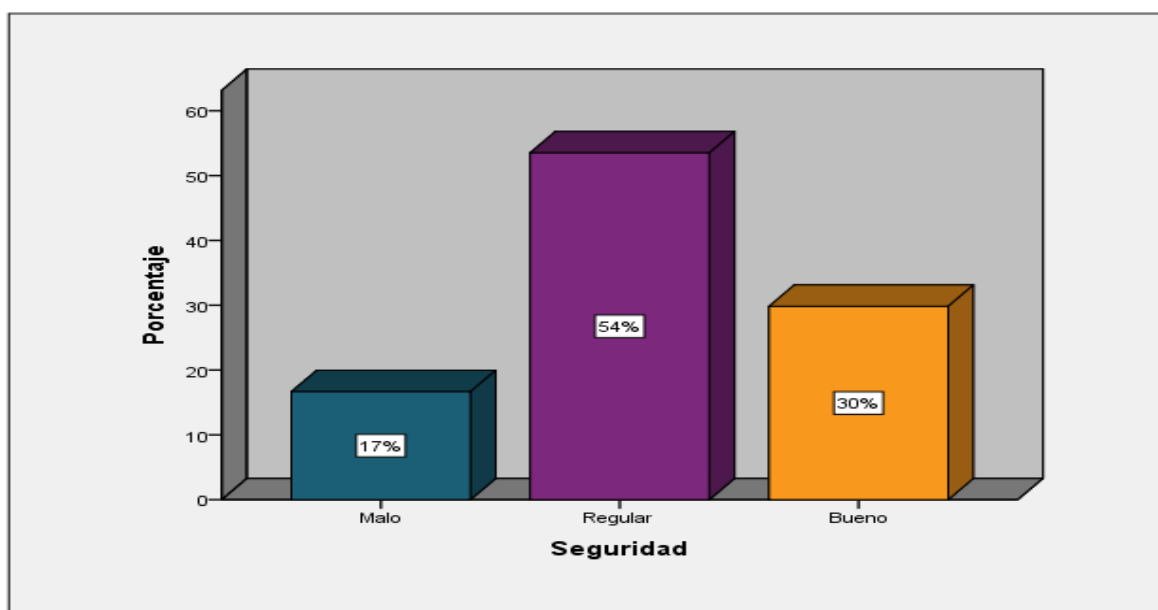


Figura 8. Gráfico de capacidad de respuesta de la variable satisfacción del Usuario.

### Interpretación

En la tabla 13 y figura 8, se observa que, 19 encuestados responden que la seguridad en el seguro integral en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca es malo, representando el 17% de los encuestados, 61 de los encuestados consideran que es regular representando el 54%, así mismo 34 de los encuestados que representan el 29% manifiestan que es bueno.

## 4.2. Prueba de Hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

H0 = El Seguro Integral de Salud no se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.

H1 = El Seguro Integral de Salud se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.

Para someter a la prueba de hipótesis de las variables de estudio, sometemos a una prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico que debemos utilizar.

Tabla 14. *Prueba de normalidad de las variables objeto de estudio según Kolmogorov-Smirnov.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Seguro integral de salud	,080	114	,071
Satisfacción del usuario	,070	114	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 14 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,071 y 0.200 siendo este mayor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una distribución normal, y pertenecen a pruebas paramétricas, por consiguiente procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla15 Correlación de la *prueba de hipótesis general*.

		Seguro integral	
		de salud	Satisfacción del usuario
Seguro integral de salud	Correlación de Pearson	1	,924**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	114	114
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,924**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	114	114

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

En la tabla 15 se observa que: sometido a la prueba estadística de correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el seguro integral de salud y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, hallándose una correlación de alta confiabilidad de 0,924, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El Seguro Integral de Salud se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.

#### 4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

##### Prueba de hipótesis Específica 1.

H0 = El servicio médico no se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

H1 = El servicio médico se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018



Tabla 16. Correlación de la *prueba de hipótesis específica 1*.

		Servicio medico	Satisfacción del usuario
Servicio medico	Correlación de Pearson	1	,611**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	114	114
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,611**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	114	114

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

En la tabla 16 se observa que: sometido a la prueba estadística de correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el servicio médico y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,611, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El servicio médico se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

### **Prueba de hipótesis Especifica 2.**

H0 = El Ciclo de servicio no se relaciona notablemente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

H1 = El Ciclo de servicio se relaciona notablemente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

Tabla 17. Correlación de la *prueba de hipótesis específica 2*.

		Ciclo de servicio	Satisfacción del usuario
Ciclo de servicio	Correlación de Pearson	1	,838**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	114	114
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,838**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	114	114

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

En la tabla 17 se observa que: sometido a la prueba estadística de correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el ciclo de servicio y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,838, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El Ciclo de servicio se relaciona notablemente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

### **Prueba de hipótesis Específica 3.**

H0 = El servicio administrativo no se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

H1 = El servicio administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018.

Tabla 18. Correlación de la *prueba de hipótesis específica 2*.

		Servicio	
		administrativo	Satisfacción del usuario
Servicio administrativo	Correlación de Pearson	1	,867**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	114	114
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,867**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	114	114

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

En la tabla 18 se observa que: sometido a la prueba estadística de correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el servicio administrativo y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,867, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El servicio administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018.

## **CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión de Resultados**

La presente investigación tuvo como propósito principal de conocer la relación que existe entre seguro integral de salud y satisfacción de los usuarios en el hospital regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, conocer cuál era el nivel de relación entre las dos variables a fin de tener una información para poder tener una visión clara referente a estas dos variables.

Los hallazgos de la investigación tienen cierta similitud con el de Gonzales (2015) quien manifiesta que: debemos mencionar que estas dos variables, como son gestión administrativa y calidad de servicio, se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto, hacer uso de ello cuando se crea necesario y oportuno, para tratar de mejorar al tener una administración eficiente, y de igual manera la calidad de servicio sea eficiente.

En nuestro trabajo al realizar la estadística descriptiva encontramos un nivel regular y malo, en la variable 1 y sus dimensiones con mayor frecuencia, es así que, el nivel regular llega ocupar una frecuencia mayor, frente al nivel malo en la primera variable y sus dimensiones. De tal manera, en la variable 1, seguro integral de salud, se observa que el 41% de los encuestados manifiestan que es malo, el 59% manifiestan que es regular, solamente el 10% manifiesta que es bueno. De la misma manera en la variable 2, satisfacción del usuario, el 31% de los encuestados manifiestan que es malo y el 58% contestan que es regular, el 11% manifiestan que es bueno, lo que significa que no existe una buena atención como consecuencia no hay un servicio de calidad, lo que implica realizar un trabajo estratégico para poder llegar a la buena expectativa de los encuestados, satisfaciendo sus expectativas de tal manera, ubicarse en el nivel bueno.

En esa misma línea se observan que las dimensiones en ambas variables, todas oscilan entre malo y regular, dando indicadores que es necesario realizar trabajos estratégicos para llegar a ubicar al nivel bueno.

Los hallazgos de las hipótesis, tanto General y específicas nos dan las evidencias que existen relación de moderada confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, entre el seguro integral de salud y satisfacción de los usuarios, tenemos una correlación alta de 0.924, lo que significa que falta poco para que la relación sea buena. La Hipótesis Específica 1, demuestra una moderada relación cuya correlación es de 0.611, la hipótesis 2 demuestra que existe alta relación, presentando una correlación de 0.838, la hipótesis específica 3 demuestra que existe una relación alta, cuya correlación es de 0.867.

Finalmente, las confirmaciones de las hipótesis, general y específicas 1, 2, 3 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2, 3. Los hallazgos de la investigación permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como modelo, y las causas de aquellos niveles que no consideran los encuestados, dando origen a nuevas investigaciones y de mucha importancia.

## 5.2. Conclusiones

**Primero:** Sometido a la prueba estadística de correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el seguro integral de salud y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, hallándose una correlación de alta confiabilidad de 0,924, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El Seguro Integral de Salud se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.

**Segundo:** Sometido a la prueba estadística de correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el servicio médico y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,611, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El servicio médico se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

**Tercero:** Sometido a la prueba estadística de correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el ciclo de servicio y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,838, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El

Ciclo de servicio se relaciona notablemente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

**Cuarto:** Sometido a la prueba estadística de correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el servicio administrativo y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,867, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El servicio administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monje Medrano Juliaca 2018

### 5.3. Recomendaciones

**Primero:** Recomendamos a los jefes responsables de conducir la gestión del seguro integral de salud del hospital Regional Carlos Monge Medrano de Juliaca, implementar programas para la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que el 58% de los encuestados considera como regular, procurando mejorar la atención con propósitos de alcanzar el nivel bueno

**Segundo:** Se recomienda que aplicando estrategias adecuadas, realizar la planificación, de las acciones de personal que permita recoger sugerencias, que permita ser partícipe de la gestión orientado a satisfacer la atención al usuario.

**Tercero:** Establecer horarios por turnos de atención de usuarios, evitando inmensas colas formadas por los usuarios que concurren al hospital Carlos Monge Medrano, para obtener su respectivo turno de atención médica por el Seguro Integral de salud. SIS.

**Cuarto:** Implementar programas de capacitación para el Personal Administrativo que presta servicios en el hospital Regional Carlos Monge Medrano, alcanzar con ello servicios de calidad para satisfacción de usuarios.



## **CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **5.1 Referencias Bibliográficas.**

Carrasco, S. (2014). Metodología de la investigación científica. Lima Editorial San Marcos. pp. 471. ISBN: 9972-34-242-5.

Davis, K. (1998), El comportamiento humano en el trabajo. (2°.Edición) Veracruz. México Editorial Mc Graw Hill. México

Droguett, F (2012) “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, (tesis de pregrado) Universidad de Chile.

Frías, P. (2014) Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, (tesis de grado) Universidad de Chile.

Gonzales C. (2015) “gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” (tesis de pregrado) Universidad los Ángeles de Chimbote.

Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). Metodología de la investigación científica. (5a Ed.) Guadalajara - México Editorial Mc Graw.

- Locke, E.A. (1979). *"The nature and causes of job satisfaction"*, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Louffat, E. (2012). *Administración Del Potencial Humano. En E. Louffat, Administración Del Potencial Humano* (págs. 26-29). Buenos Aires, Argentina
- Marina, J. A. (2003). *El vuelo de la inteligencia*. (2da, Edic) Barcelona-España. Editorial De bolsillo.
- Martínez M, (2012) *Motivación al talento humano*. (3era, edic) Madrid –España. Editorial Díaz de Santos.
- Mora Vanegas, Carlos (2012). *Gestión de talento humano* (4ta, Edic) Barcelona –España. Editorial Ariel Moderno.
- Oscoco, A. (2015) determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, (tesis de grado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Pereda, S.; Berrocal, F.; Alonso, M. (2008). *Psicología del Trabajo* (5ta, edic) Madrid-España. Editorial Pirámide.
- Prieto, P. (2013) gestión del talento humano como estrategia para retención del personal tesis de pregrado) Universidad de Medellín Colombia.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración del talento humano*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Ramos, J.; Collado, G.; Marzo, J.; Subirats, M. Y Martín, P. (2001). Calidad de servicio percibida por gerentes, empleados y clientes de hoteles y restaurantes. *Revista de Psicología Social Aplicada*. Volumen 11. Número

Ruiz, C (2002) "Presupuesto y Validación de un Modelo de Calidad de servicio en Educación Infantil" (tesis de grado) universidad Complutense de Madrid- España.

Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional* (10ª. Edición). México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica. (2da edic)* . Lima –Perú. Editorial San Marcos

Vásquez, A. (2008). *Gestión de talento humano* (2da, edic) Bogotá – Colombia Editorial Prentice Hall.

Wirtz, J., & Bateson, J. E. (1999). Consumer satisfaction with services: integrating the environment perspective in services marketing into the traditional disconfirmation paradigm. *Journal of Business Research*, 44(1), 55-66.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Seguro Integral de Salud y satisfacción de usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGIA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Seguro Integral de Salud y satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>a) ¿De qué manera se relaciona el servicio médico y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona el Ciclo de servicio y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación del servicio administrativo y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Explicar la relación del Seguro Integral de Salud y satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>a) Establecer la relación del servicio médico y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018</p> <p>b) Determinar la relación del Ciclo de servicio y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018</p> <p>c) Analizar la relación del servicio administrativo y la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.</p>	<p><b>General</b></p> <p>El Seguro Integral de Salud se relaciona significativamente con satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) El servicio médico se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018</p> <p>b) El Ciclo de servicio se relaciona notablemente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018.</p> <p>c) El servicio administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018</p>	<p><b>X: Seguro Integral de Salud</b></p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>a) <b>Servicio medico</b> Proporciona servicio rápido Empatía al usuario.</p> <p>b) <b>Ciclo de servicio</b> Periodicidad de atención Turnos de atención</p> <p>c) <b>Incentivos</b> T.H. Recompensa logros promociones</p> <p><b>Y: servicios de Calidad</b></p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>a) <b>Fiabilidad</b> Habilidad para el servicio Cuidados y fiable</p> <p>b) <b>Capacidad de respuesta</b> Disposición y voluntad Servicio rápido</p> <p>c) <b>Seguridad</b> Conocimiento confianza</p>	<p><b>La población</b></p> <p>Conformada por 325 usuarios del hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca 2018</p> <p><b>La muestra</b></p> <p>Representada por 114 usuarios del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2018</p>	<p>Método: Científico aplicada Enfoque: Cuantitativo y cualitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; Ox     M --&gt; Oy     Ox -- r --&gt; Oy             </pre> </div> <p>Donde: M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la primera variable, Oy es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

## INSTRUMENTO PARA MEDIR: Seguro Integral de Salud.

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes servicio de Seguro Integral de Salud. Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti.

Valoración: escala Likert:

- 1) Nunca      2) Casi nunca    3) Algunas veces    4) Casi siempre    5) Siempre

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Servicio Medico</b>						
01	La atención de los médicos son inmediatos					
02	Exige su registro en SIS para atención en emergencia					
03	El personal médico se identifica con las necesidades del usuario					
04	Las recetas que entrega el personal de salud tiene relación con medicamentos existentes en la farmacia del hospital					
05	Los resultados de análisis son oportunos.					
06	El hospital presta servicio médico a domicilio a usuarios del SIS.					
<b>DIMENSION Ciclo De Servicio</b>						
07	Los beneficiarios del SIS son atendidos en todos las especialidades					
08	Las atenciones en el SIS., tiene establecido un determinado periodo entre una especialidad a otra.					
09	La programación de turno son directamente en el hospital					
10	Puedes obtener el turno de atención vía telefónica					
11	El hospital programa campañas de salud para sus usuarios					
12	Los usuarios tienen opción para turnos especiales					
13	Lptienes la oportunidad de reprogramar la cita concedida					
<b>DIMENSION: Servicio Administrativo</b>						
14	La capacitación del personal se realiza todo los años.					
15	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente					
16	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión					
17	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal					
18	La capacitación realiza una institución especializada					
19	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.					
20	El plan de capacitación es especializado					

Fuente :Elaboracion Propia

## INSTRUMENTO PARA MEDIR: **Satisfacción de Usuarios**

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la satisfacción de usuarios, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

- 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>						
01	La atención del personal de salud está organizado					
02	Los trabajadores se esmeran para brindar buena atención.					
03	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida					
04	Cada año que pasa procuran mejorar el servicio en el hospital					
05	Toda la organización hospitalaria cuenta con principios y valores					
06	Se cumple con los requerimientos anuales, empleando correctamente el presupuesto					
07	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						
08	El personal está capacitado para atender en forma inmediata					
09	La atención en el hospital tiene seguridad					
10	Toda gestión de salud inspira confianza					
11	La planificación estratégica del hospital es conocido por toda los usuarios					
12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					
13	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.					
14	Hay apertura para dialogo y se escucha reclamos del personal y usuarios					
15	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores					
16	La comunicación en el área de salud es asertiva					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>						
17	El hospital tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades					
18	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios					
19	Esta de acuerdo con la ubicación del hospital					
20	El hospital cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.					

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7		p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14		p15	p16	p17	p18	p19	p
1	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	1	3	
2	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	4	1	3	
3	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	5	5	5	1	1	
4	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	3	3	
5	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	4	3	3	2	3	
6	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	4	1	2	
7	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	2	2	2	1	1	
8	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	5	1	5	3	4	
9	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	1	2	1	2	1	
10	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	4	5	5	
11	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	3	2	2	3	2	
12	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	4	3	4	3	3	
13	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	
14	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	4	4	4	4	4	
15	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	3	3	5	2	3	
16	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	4	4	2	
17	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	3	5	5	3	4	
18	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	2	5	5	3	2	
19	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	4	1	4	4	
20	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	5	2	1	1	1	
21	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	1	1	1	
22	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	5	5	4	2	
23	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	3	2	3	2	2	
24	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	4	4	4	1	2	
25	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	3	4	4	
26	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	4	4	4	2	4	
27	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	4	4	5	3	4	
28	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	4	
29	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	
30	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	4	3	3	3	3	
31	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	
32	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	
33	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	1	3	
34	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	4	1	3	
35	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	5	5	5	1	1	
36	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	3	3	
37	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	4	3	3	2	3	
38	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	4	1	2	
39	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	2	2	2	1	1	
40	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	5	1	5	3	4	
41	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	1	2	1	2	1	
42	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	4	5	5	
43	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	3	2	2	3	2	
44	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	4	3	4	3	3	
45	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	



46	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	4	4	4	4	4
47	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	3	3	5	2	3
48	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	4	4	2
49	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	3	5	5	3	4
50	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	2	5	5	3	2
51	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	4	1	4	4
52	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	5	2	1	1	1
53	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	1	1	1
54	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	5	5	4	2
55	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	3	2	3	2	2
56	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	4	4	4	1	2
57	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	3	4	4
58	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	4	4	4	2	4
59	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	4	4	5	3	4
60	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	4
61	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4
62	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	4	3	3	3	3
63	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4
64	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4
65	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	1	3
66	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	4	1	3
67	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	5	5	5	1	1
68	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	3	3
69	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	4	3	3	2	3
70	4	3	2	3	2	1	3	18	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	4	1	2
71	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	1	3
72	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	4	1	3
73	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	5	5	5	1	1
74	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	3	3
75	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	4	3	3	2	3
76	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	4	1	2
77	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	2	2	2	1	1
78	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	5	1	5	3	4
79	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	1	2	1	2	1
80	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	4	5	5
81	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	1	3
82	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	4	1	3
83	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	5	5	5	1	1
84	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	3	3
85	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	4	3	3	2	3
86	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	4	1	2
87	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	2	2	2	1	1
88	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	5	1	5	3	4

89	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	1	2	1	2	1
90	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	4	5	5
91	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	3	2	2	3	2
92	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	4	3	4	3	3
93	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	1	3
94	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	4	1	3
95	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	5	5	5	1	1
96	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	3	3
97	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	4	3	3	2	3
98	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	4	1	2
99	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	2	2	2	1	1
100	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	5	1	5	3	4
101	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	1	2	1	2	1
102	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	4	5	5
103	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	3	2	2	3	2
104	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	4	3	4	3	3
105	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4
106	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	4	4	4	4	4
107	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	3	3	5	2	3
108	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	4	4	2
109	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	3	5	5	3	4
110	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	2	5	5	3	2
111	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	4	1	4	4
112	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	5	2	1	1	1
113	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	1	1	1
114	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	5	5	4	2

Variable y	p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7							p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14							p15 p16 p17 p18 p19 p20								
	1	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3
2	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19
3	5	3	2	5	11	3	1	30	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18
4	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24
5	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17
6	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17
7	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9
8	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21
9	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9
0	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26
1	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	1	3	2	2	3	2	13
2	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	2	4	3	4	3	3	19
3	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	3	4	4	4	4	4	23
5	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	2	3	3	5	2	3	18
6	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	3	4	4	2	19
7	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	2	3	5	5	3	4	22
8	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	1	2	5	5	3	2	18
9	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	3	4	1	4	4	19
0	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	2	5	2	1	1	1	12
1	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	5	1	1	1	18
2	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	1	5	5	4	2	18
3	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	1	3	2	3	2	2	13
4	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	2	4	4	4	1	2	17
5	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	5	3	4	4	26
6	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	3	4	4	4	2	4	21
7	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	3	4	4	5	3	4	23
8	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	4	29
9	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29
0	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	3	4	3	3	3	3	19
1	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29
2	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	4	29
3	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19
4	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19
5	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18
6	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24
7	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17
8	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17
9	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9
0	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21

1	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9
2	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26
3	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	1	3	2	2	3	2	13
4	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	2	4	3	4	3	3	19
5	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24
6	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	3	4	4	4	4	4	23
7	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	2	3	3	5	2	3	18
8	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	3	4	4	2	19
9	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	2	3	5	5	3	4	22
0	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	1	2	5	5	3	2	18
1	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	3	4	1	4	4	19
2	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	2	5	2	1	1	1	12
3	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	5	1	1	1	18
4	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	1	5	5	4	2	18
5	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	1	3	2	3	2	2	13
6	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	2	4	4	4	1	2	17
7	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	5	3	4	4	26
8	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	3	4	4	4	2	4	21
9	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	3	4	4	5	3	4	23
0	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	4	29
1	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29
2	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	3	4	3	3	3	3	19
3	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29
4	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19
6	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19
7	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18
8	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	3	4	4	5	3	4	23
9	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	4	29
0	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29
1	5	4	5	4	4	1	1	24	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19
2	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19
3	5	4	5	4	3	2	3	26	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18
4	5	5	5	5	5	3	5	33	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24
5	5	3	1	5	5	3	5	27	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17
6	5	4	1	5	1	3	3	22	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17
7	1	1	1	1	5	3	4	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9
8	5	3	2	5	1	3	1	20	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21
9	5	1	5	3	3	2	3	22	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9
0	5	4	5	4	4	1	1	24	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26
1	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19
2	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19
3	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18

4	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24
5	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17
6	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17
7	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9
8	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21
9	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9
0	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26
1	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	1	3	2	2	3	2	13
2	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	2	4	3	4	3	3	19
3	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19
4	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19
5	5	3	2	5	3	3	1	22	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18
6	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24
7	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17
8	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17
9	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9
0	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21
1	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9
2	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26
3	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	1	3	2	2	3	2	13
4	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	2	4	3	4	3	3	19
5	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24
6	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	3	4	4	4	4	4	23
7	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	2	3	3	5	2	3	18
8	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	3	4	4	2	19
9	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	2	3	5	5	3	4	22
0	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	1	2	5	5	3	2	18
1	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	3	4	1	4	4	19
2	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	2	5	2	1	1	1	12
3	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	5	1	1	1	18
4	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	1	5	5	4	2	18