

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



Nivel de satisfacción de los usuarios del SIS independiente.

Caso: Centro de Salud José Olaya 2018- 2021

Tesis que presenta la bachiller

Katherine Lizbeth Herrera Gonzales

Asesora

Maria Magdalena Barrantes Quiroz

Para obtener el título profesional de

ECONOMISTA

Lambayeque – Perú 2023

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIS INDEPENDIENTE.

CASO: CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA 2018- 2021

RESOLUCIÓN N°1160-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN

Lambayeque, 15 de agosto de 2023

Personal Investigador:



Katherine Lizbeth Herrera Gonzales
Bachiller

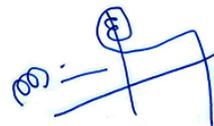


Maria Magdalena Barrantes Quiroz
Asesor especialista/ metodológica

Aprobado por el jurado:



Dr. Juan Eduardo Aguinaga Moreno
Presidente



Dr. Marino Eneque Gonzales
Secretario



Mg. Willy Rolando Anaya Morales
Vocal



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10 am. del día 18 de AGOSTO del 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL**, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N° 0153-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACAC-D/SAN de fecha 09 de AGOSTO del 2023, conformado por:

Dr. JUAN EDUARDO AGUIRRE MORENO Presidente
 Dr. MARINO ENRIQUE GONZALES Secretario
 Mg. INIKY BOLAÑO ANAYA MORALES Vocal
 Dra. MARIA MAGDALENA BARRANTES QUIROZ Asesor(a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesistas: KATHERINE LIZBETH HERRERA GONZALES, quién o quienes desean obtener su título profesional de: ECONOMISTA, con la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIS INDEPENDIENTE CASO: CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA 2018-2021"

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 1160-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACAC-D/SAN de fecha 15 de AGOSTO del 2023, que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 25 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma SATISFACTORIA. El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesistas: KATHERINE LIZBETH HERRERA GONZALES, han obtenido 18 puntos equivalentes a MUY BUENO quedando expedito para optar el título profesional de ECONOMISTA.

Si uno o los dos tesistas hubieran tenido calificativo desaprobatario, se anotará que _____ ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes _____; por cuyo motivo se

reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobar en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 11:00 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.

 PRESIDENTE

 VOCAL

 SECRETARIO

 ASESOR

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada para las personas que más admiro mi madre Edita y mi sobrino Fabián que son la fortaleza para seguir adelante al igual que mi padre y mis hermanos, por nunca dejarme sola en el trayecto de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios por darme la fuerza de seguir adelante, por permitirme a seguir adelante ante un obstáculo y por darme la paciencia que uno necesita en los momentos más vulnerables.

Agradezco a mi madre Edita por ser mi mayor soporte en mi carrera profesional, por estar conmigo en cada etapa de mi vida. De igual manera agradezco a toda mi familia por su confianza puesta en mí.

Finalmente, quiero agradecer a mi asesora de tesis la Dra. María Barrantes quien con su enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, sin dejar de lado a las personas que me ayudan a realizar esta investigación que es el personal del SIS quien me brindó la base de datos para lograr desarrollar mi estudio de investigación.

INDICE GENERAL

CAPÍTULO 1: EL OBJETO DE ESTUDIO	4
1.1 Contextualización del objeto de estudio	4
1.2 Características y manifestaciones del problema de investigación	7
1.2.1 <i>Antecedentes a Nivel Local</i>	7
1.2.2 <i>Antecedentes a Nivel Nacional</i>	9
1.2.3 <i>Antecedentes a Nivel Internacional</i>	13
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Teoría del Consumidor	16
2.1.1 <i>La Satisfacción del Consumidor:</i>	17
2.2 Economía de la Salud.	26
2.2.1 <i>Calidad de Vida</i>	26
2.2.2 <i>Calidad de Atención</i>	27
2.3 Factores Asociados al Nivel de Satisfacción sobre la Calidad de Atención. ..	30
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DESARROLLADA	33
3.1 Población y Muestra	33
3.1.1 <i>Población</i>	33
3.1.2. <i>Muestra</i>	34
3.2 Fuentes, Técnicas de Recolección y Procesamiento de Datos	34
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1 Resultados	38
4.2 Discusión	54
Conclusiones	60
Recomendaciones	62
Referencias	63
Anexos	70

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Rango de edad de los pacientes</i>	38
Tabla 2. <i>Sexo de los afiliados</i>	39
Tabla 3 <i>Nivel de estudio</i>	40
Tabla 4. <i>Ocupación de los usuarios afiliados</i>	41
Tabla 5. <i>¿Por qué escogió afiliarse al centro de salud José Olaya?</i>	42
Tabla 6. <i>Factores en el nivel de expectativa y percepción que ayudan a medir la satisfacción del usuario</i>	44

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Edad del afiliado al SIS Independiente en el centro de salud José Olaya....</i>	39
Figura 2. <i>Sexo del afiliado al SIS Independiente en el centro de salud José Olaya</i>	40
Figura 3. <i>Nivel de estudios de los usuarios afiliados al SIS Independiente en los años 2018 - 2021</i>	41
Figura 4. <i>Ocupación de los usuarios afiliados al SIS Independiente</i>	42
Figura 5. <i>¿Por qué escogió afiliarse al centro de salud José Olaya?.....</i>	43
Figura 6. <i>Factores en el nivel de expectativa y percepción que ayudan a medir la satisfacción del usuario</i>	45
Figura 7. <i>Nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos o elementos tangibles....</i>	45
Figura 8. <i>Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad.....</i>	46
Figura 9. <i>Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta</i>	47
Figura 10. <i>Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad</i>	48
Figura 11. <i>Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía</i>	49
Figura 12. <i>Nivel de percepción en atención de salud.....</i>	50
Figura 13. <i>Nivel de satisfacción de los usuarios del SIS Independiente en el centro de salud José Olaya - Chiclayo en los años 2018 – 2021</i>	52

Índice de Anexos

ANEXO 1. <i>Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y la atención de salud ...</i>	70
ANEXO 2. <i>Base de datos de los puntajes de las respuestas obtenidas en el nivel de expectativa y percepción</i>	73
ANEXO 3. <i>Base de datos de los resultados de las dimensiones en el nivel de expectativa y percepción</i>	76
ANEXO 4. <i>Base de datos de las respuestas de la variable: atención de salud</i>	78
ANEXO 5. <i>Base de datos de afiliados al SIS en el centro de Salud José Olaya en los años 2018 – 2021.....</i>	80

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del SIS Independiente en el centro de salud José Olaya - Chiclayo en los años 2018 – 2021, es de enfoque cuantitativo por lo que se utilizó la recolección y el análisis estadístico para medir el cuestionario de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. El modelo del cuestionario usado es el servqual que permite medir la calidad de servicio, es por ello que se ha tomado el modelo de la discrepancia que es la diferencia entre la percepción y la expectativa, permitiendo hallar el nivel de satisfacción que se desee realizar. La población objetivo fue de 56 usuarios afiliados al SIS Independiente en los años 2018 - 2021, es decir la muestra fue el mismo número de la población, de la cual se obtuvo como resultado que el 62.5% se encuentra insatisfecha, teniendo que mejorar en el aspecto tangible ya que el 68% está insatisfecho en esta dimensión, y con respecto a las dimensiones de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta las personas se encuentran en proceso, según la matriz de mejora.

Palabras claves: SIS Independiente, satisfacción, calidad, percepción, expectativa.

ABSTRACT Y LEY WORDS

The present research had the general objective of determining the level of satisfaction of users of the SIS Independiente in the José Olaya health center - Chiclayo in the years 2018 - 2021, the type of research is quantitative approach so the collection and statistical analysis was used to measure the questionnaire and the research design is descriptive - propositional cross-sectional. The model of the questionnaire used is the servqual that allows measuring the quality of service, that is why the discrepancy model has been used, which is the difference between perception and expectation, allowing to find the level of satisfaction that is desired. The target population was 56 users affiliated to the Independent SIS in the years 2018 - 2021, i.e. the sample was the same number of the population, from which it was obtained as a result that 62.5% of the population is dissatisfied, having to improve in the tangible aspect since 68% are dissatisfied in this dimension, and with respect to the dimensions of reliability, safety, responsiveness people are in process, according to the improvement matrix.

Key words: Independent SIS, satisfaction, quality, perception, expectation.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las personas alrededor del mundo se encuentran más interesadas en el cuidado de su salud y es así que para el 2021 el SIS ha financiado más de 40 millones de atenciones médicas a nivel nacional en los establecimientos de salud, con 10 470 diagnósticos que fueron atendidos en más de 8.2 millones de usuarios afiliados al SIS, gracias a su cobertura integral y gratuita, que van desde controles rutinarios básicos o simples hasta complejos controles de enfermedades con un costo elevado, como cáncer, enfermedad renal crónica y la COVID-19, incluso trasplantes de órganos. (Peruano, 2022).

Salud (2007) plantea que una de sus políticas en el sistema de gestión de calidad en salud es con relación a las personas. En una de ellas, está brindar la provisión de servicios de salud: seguros, accesibles, oportunos y equitativos. Así como brindar la calidad con enfoque de interculturalidad y de género. Teniendo como fin la búsqueda de la satisfacción de los usuarios, a través del acceso a los mecanismos de atención al paciente.

Uno de los objetivos específicos del Ministerio de Salud es mejorar la confianza de la población, identificando sus necesidades para una evaluación de la calidad de los servicios de salud. Para ello, debemos tener en cuenta la responsabilidad que tiene el personal de salud en el transcurso de atención al usuario, desde el punto técnico y humano, trayendo consigo una mejora de educación de calidad, difundiendo los valores y principios que brindan; así como, lograr llegar a todos los sistemas de salud, brindando seguridad, confianza, satisfacción y eficiencia al usuario.

La satisfacción del usuario se ha vuelto uno de los mayores desafíos para el sistema de salud, por lo que es una variable muy criticada a nivel nacional ya que en la

mayoría de hospitales públicos se cuestiona el “trato de las personas”, por lo que en los últimos años se le ha dado mayor realce a la evaluación del personal de salud y a la calidad que brinda al paciente antes y después de ser atendido.

El interés que se hace por medir el nivel de la satisfacción va más allá de lo que el sistema de salud puede brindar, cumpliendo con los estándares de calidad. Dicho esto, el usuario presenta dos niveles, en la teoría del consumidor: la expectativa y la percepción. La primera se basa en medir la satisfacción antes de haber consumido algún bien o servicio y la segunda es después de haber consumido dicho servicio, dado que es un proceso del cual inicia con el deseo y atraviesa diversos cambios en el trayecto hasta que alcance un nivel estable de satisfacción con el servicio que utiliza.

La deficiencia del MINSA se ve reflejado, tras poner el riesgo de vida de muchos peruanos, ya sea en la falta de equipamiento, infraestructura, centros de salud en mal estado, una cobertura muy limitada, difícil acceso a obtener una cita médica en una especialidad, entre otros.

En el Perú existen diversas instituciones que ofrecen seguros de salud, las cuales permiten que la persona esté protegida contra algún accidente o enfermedad. En ellos se encuentran seguros del Estado y seguros privados con diferentes coberturas.

Los seguros de salud del Estado dan la posibilidad de ser atendido en Instituciones Prestadoras de Salud Pública (IPRESS), según el tipo de afiliación que se encuentre, de las cuales tenemos el Sistema Integral de Salud (SIS), EsSalud, los Seguros de las Fuerzas Armadas y el Seguro de Salud de la Policía.

Entre los más comunes tenemos al SIS y EsSalud. Siendo el SIS el seguro dirigido para todos los peruanos y extranjeros residentes en el Perú que actualmente no cuentan con otro seguro de salud vigente, dando prioridad a personas vulnerables que se

encuentren en estado de pobreza y pobreza extrema. Con el fin de resolver el acceso restringido a los servicios de salud de la población objetivo (relacionado con barreras económicas, diferencias culturales y geográficas) y EsSalud es un seguro contributivo para todos los peruanos que cumplan con ciertas características que presenta en sus diferentes tipos de coberturas.

Según el diario El Peruano (2022) a raíz de los 15 meses de pandemia, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS SIS) logró afiliar a más de 9 millones de habitantes que no contaban con seguro, de las cuales el 68% de los afiliados se registraron al SIS para todos y el 31% al SIS gratuito siendo estos dos subsidiados por el Estado y el 1% que se afiliaron a planes del régimen contributivo (SIS Independiente, SIS emprendedor y SIS Microempresa).

La presente investigación está dirigida a los usuarios que están afiliados al SIS Independiente. Este régimen está orientado a personas y familias que no cuentan con un seguro de salud y que disponen la posibilidad de pagar un aporte mensual; por ese motivo, esta investigación se está realizando en el centro de salud: José Olaya – Chiclayo, en el cual se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios afiliados al SIS Independiente en los años 2018 -2021.

CAPÍTULO 1: EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Contextualización del objeto de estudio

En el año 2019, un aproximado de la mitad de la población mundial aún no contaba con cobertura total de los servicios de salud esencial. Esto se refleja en la falta de financiamiento en los gastos de salud, acercando a unos 100 millones de personas a la pobreza en todo el mundo como consecuencia de los pagos directos (pagos realizados a prestadores de servicios de salud) en relación a la atención de la salud, con casi 1000 millones de personas que gastan más del 10 % de su presupuesto familiar en atención de la salud. Los Estados miembros de la ONU han acordado alcanzar la Cobertura Universal de Salud (UHC) según (OECD/The World Bank , 2020). Para la CUS se incluyen tres dimensiones relacionadas:

- Acceso a servicios de salud: Todas las personas que necesiten servicios de salud deben recibir atención médica, independientemente de sus características socioeconómicas, ubicación u otras vulnerabilidades.
- Protección financiera: Deben priorizarse los mecanismos que protegen a todas las personas de los riesgos financieros de los costos de atención médica y promueven la asequibilidad y el acceso a los servicios.
- La calidad de los servicios de salud, deben tener la eficacia para proporcionar atención del paciente y su costo-efectivo sea sostenible.

Armas (2019), en su revista denominada: Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación, da a conocer la política del aseguramiento universal de salud (AUS) estableciendo el acceso a los servicios de salud que se realizarán a través de la mediación financiera de salud, implantando cuatro ejes de reforma: plan de beneficios, financiamiento y pagos, focalización de subsidios, prestación de servicios y regulación.

En el Perú existen las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud (IAFAS) conocidas como aseguradoras de salud, permitiendo proteger y cubrir cualquier accidente o eventualidad al usuario, para ello existen diversos seguros del estado y seguros privados (Seguros de salud del Perú, 2022). Dentro de este marco, la investigación está basada en el seguro integral de salud que pertenece al estado. Este seguro está dirigido para peruanos y extranjeros que residen en Perú y no cuenten con otro seguro de salud vigente, en este seguro existen 5 planes que el usuario puede elegir:

SIS gratuito: para aquellas personas en pobreza o pobreza extrema según el patrón general de hogares, ofreciendo este plan la cobertura integral en más de 12 mil diagnósticos, incluyendo tipos de cáncer, así como enfermedades raras.

SIS para todos: permite que todas las personas que viven en el país sin seguro médico podrán recibir tratamiento gratuito en los establecimientos de salud pública, este plan de seguro comprende lo mismo que ofrece el SIS gratuito.

SIS Microempresas: es un seguro semi subsidiado por el Estado, de la cual el empleador ofrece a sus trabajadores que no cuenten con otro seguro de salud con cobertura del plan esencial de aseguramiento en salud (PEAS), un seguro de manera gratuita en todos los centros de salud público, asumiendo el costo de seguro la microempresa.

SIS Emprendedor: este plan de seguro está dirigido a personas que trabajen de manera independiente (peluqueros, pintores, gasfiteros, bodegueros, etc.) y no cuenten con otro seguro de salud.

SIS Independiente: proporciona un seguro de salud sin límite de edad para las personas que trabajen de manera independiente y se encuentren calificadas como elegibles por el sistema de focalización de hogares (SISFOH) y puedan pagar un aporte

mensual. Este seguro cubre más de 1.400 enfermedades, los tipos de cáncer más comunes, enfermedades de costo elevado y enfermedades raras.

Según la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Seguro Integral de Salud (2021) al finalizar el periodo 2021, se registró más de 25'297,063 personas aseguradas al seguro integral de salud (SIS), cuya cantidad representa el 70% de la población nacional número total de personas que cuentan con un seguro de salud en el país. Por otro lado, Priale (2022) informa que la cobertura en afiliaciones de aseguramiento en salud ha alcanzado más del 109% según la población estimada del INEI, en tanto la población objetivo del SIS viene logrando una cobertura del 102.36% al terminar el 2021. Según el análisis por régimen de financiamiento, los asegurados subsidiados que pertenecen el SIS gratuito y SIS para todos comprenden el 99.63% del total de asegurados (25'203,354 afiliados) y los del régimen semicontributivo que pertenecen los planes del seguro del SIS independiente, SIS microempresas y SIS emprendedor alcanzan el 0.37% que representa a 93 709 asegurados.

Teniendo en cuenta a Diaz (2021), para junio del 2021, Lambayeque cuenta con 1'325 912 habitantes, según la base de datos del SIS el 69% se encuentra afiliada al SIS en la región. Para esta fecha, indica la Plataforma digital única del Estado Peruano (2022), la cantidad de atenciones es de 1'166,019 teniendo como servicios más utilizados consulta externa, emergencia y hospitalización, tomando en cuenta que Lima Metropolitana continúa recibiendo la mayor cantidad de atenciones 5'662.

En la ciudad de Chiclayo el número de asegurados del 2018 al 2021 asciende a 199 personas afiliadas al SIS Independiente, comprendiendo 56 usuarios afiliados al centro de salud José Olaya.

En relación a la investigación, las unidades de estudio son los usuarios que pertenecen al SIS independiente en el centro de salud José Olaya, aquellos que no están registrados en otro seguro de salud con cobertura PEAS (Plan esencial de aseguramiento en salud) , son usuarios que realizan un pago mensual de s/ 39.00 (personas menores de 60 años) para contar con los beneficios del seguro, a través de ello reciben una cobertura que comprende medicina, traslados de emergencia, , operaciones, entre otras; siendo las más comunes los exámenes generales, consultas en pediatría, ginecología, obstetricia, neoplásicas, enfermedades transmisibles como no transmisibles, etc y si en caso se afilia un persona adicional al titular el pago sería de s/78.00, si fueran más de dos personas el pago que realizaría será de s/ 94.00 y por último si el titular más tres personas desean afiliarse el pago sería de s/ 115.00, sin dejar de lado para las personas mayores de 60 años cuyo pago es de s/ 44.00 con contrato activo y con contrato nuevo el pago a realizar es de s/ 58.00 (Gobierno del Perú, 2022). Con este plan de beneficios los asegurados solo realizarán un aporte adicional para algunos tipos de prestaciones que estable el ministerio de salud como hospitalización (s/ 50.00), cesárea (s/ 50.00), tomografías y resonancias (10%).

El fin de esta investigación es llevar a cabo el nivel de satisfacción que tienen estas personas por estar afiliados a esa condición de seguro, analizar la expectativa que se realiza antes del ingreso al centro de salud, como la percepción después de haber realizado su trámite o consulta.

1.2 Características y manifestaciones del problema de investigación

1.2.1 Antecedentes a Nivel Local

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014) dispuso, a nivel nacional, en la encuesta realizada en el 2014, que el 49.3% de los usuarios de consulta externa identifican como el problema principal la demora en atención en los centros de

salud, seguido de un 34,4% que ha sufrido un maltrato en la atención brindada y el 18.1% se queja por la falta de medicamentos en las farmacias de los establecimientos de salud. Además en los resultados, muestra que el 33.3% de los usuarios refieren que el servicio de admisión y citas debe mejorar en su atención de salud, así como el 26,5% recomienda que mejore el servicio de farmacia y el 11,9% sugiere que mejore la atención en el consultorio médico.

En el artículo de Paredes (2019), denominado calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana, realizado en Cañaris, muestra una población que 148 usuarios fueron atendidos en el mes de mayo y junio del 2019, dichos datos fueron procesados por el software estadístico SPSS.25, generando como resultados la existencia de una relación positiva entre las variables de calidad de atención (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles y seguridad) y la satisfacción del usuario, dando a conocer que en promedio el 50.4% de los pacientes indican que la calidad aún está por mejorar, asimismo en la dimensión de fiabilidad indica que el 68.9% se encuentra satisfecho con la atención, teniendo en cuenta que esta dimensión es la forma de creer en el servicio que está recibiendo el paciente en el centro de salud es buena o mala.

Por otro lado, Acuña (2020) en su investigación realizada, tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del afiliado al SIS en el hospital regional Las Mercedes de Chiclayo, aplicando un cuestionario de 32 preguntas en las dimensiones de servicios de emergencia, consulta externa, hospitalización, farmacia, laboratorio clínico y rayos X; dando como resultado que el 70.2% se encuentran satisfechos en la dimensión del servicio de hospitalización por lo que indican que el SIS cubre toda la cirugía incluso el post operatorio, siendo uno de los porcentajes más altos en las dimensiones investigadas, como resultado general, obtiene que el 64.2% de los afiliados se

encuentran satisfechos por el servicio recibido, a pesar de las debilidades que presenta el hospital como la falta de programación oportuna, falta de stock de medicamentos en farmacia, mayor empatía por parte del personal de salud, entre otras.

Flores (2018) da a conocer en su tesis para obtener el título de Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del beneficio del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque. En la discusión de resultados, identifica que el 71% de los usuarios se encuentran regularmente satisfechos, mientras que el 24% de la población se encuentra satisfecha y el 4% de los encuestados se encontraron insatisfechos con respecto a la atención médica ofrecida por el SIS. En relación con el equipamiento que brindan los centros de salud, el 86% de los beneficiarios se encuentran insatisfechos, así como el 81% presenta insatisfacción por la comodidad de los ambientes y también el 73% manifiesta que no se completa el tratamiento indicado de sus enfermedades en dichos establecimientos de salud.

1.2.2 Antecedentes a Nivel Nacional

A raíz de la pandemia se ha evidenciado la implementación de la política de aseguramiento en la salud, consiguiendo y evidenciando grandes logros, sin embargo el acceso y la satisfacción de las necesidades básicas de salud de la población es inadecuado; debiendo mejorar, los aspectos de recursos humanos, infraestructura, equipamiento y controles de calidad en los servicios que brinda cada establecimiento de salud, consiguiendo la disminución de la brecha de la cobertura en aseguramiento en salud.

Díaz (2021) en su investigación realizada para mejorar la calidad del sector salud en el Perú, muestra que el país aún no logra brindar la oferta necesaria para lograr una cobertura completa y esto se refleja a través del gasto público, puesto que en este

sector se necesita que se incremente ese gasto para poder mejorar la calidad de salud, desarrollando diversos proyectos en este sector, con eficiencia y una correcta asignación de recursos disponibles. Teniendo en cuenta que en el Perú hay dos problemas principales en el sistema de salud: ineficiente distribución y asignación de recursos disponibles y la falta de cobertura completa frente a la creciente demanda de atención por los usuarios. Para ello se requiere aumentar el presupuesto público y con ello el gasto público para obtener una cobertura perfecta logrando una oferta de servicios sanitarios que lleguen a cubrir la demanda y genere un equilibrio de mercado en el sector de salud.

Espinoza et al (2020) en su investigación basada en los principales problemas de gestión del sector salud, encontraron que el 54.92% de los encuestados mencionaron la falta de recursos humanos, seguido de la deficiencia de infraestructura de 36.89%, esto hace referencia a ampliar los consultorios e infraestructura de consulta ambulatoria, así como el déficit presupuestal en 28.42%. Además, comentan que los usuarios se quejan por la falta de atención de médicos especialistas, falta de citas, falta de stock de medicamentos y el maltrato recibido por el personal administrativo. Teniendo en cuenta que en América Latina existe un bajo nivel de capacidad de gerencia por parte de los directores, debido a la falta de capacitación que implica reformas y cambios en programas gubernamentales de la cual se requiere una planificación a nivel nacional.

Teniendo en cuenta a Hernández et al. (2018) en su revista denominada: Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados; dan a conocer que en su investigación usaron datos de la encuesta nacional de hogares sobre las condiciones de vida y pobreza, incluyendo a 14 206 adultos atendidos en los establecimientos de salud del MINSA en 2018, y se encontró que 3 de cada 4 usuarios externos califican la atención de salud

como bueno o muy bueno en alguno de los establecimientos de salud. Se evidenció que los departamentos con mayor porcentaje de satisfacción se encuentran en Amazonas y Cajamarca con respecto al servicio de salud, sin embargo, se tiene en cuenta que las personas que residen en aglomeraciones mayores a 2000 habitantes reciben una menor satisfacción a comparación de las que viven en aglomeraciones menores, es así como en la costa que presenta menores porcentajes de satisfacción con la atención recibida.

En el 2017, la Unidad de gestión de la calidad del hospital de San Juan de Lurigancho (2017) realizó el informe de estudio Servqual en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia para mejorar la calidad de atención en el hospital San Juan de Lurigancho, teniendo como fin implementar acciones y/o proyectos que ayuden a mejorar la atención al usuario que asiste al hospital en mención. Se desarrolló una encuesta a 382 usuarios en consulta externa y a pacientes de emergencia y 321 personas en el área de hospitalización. En conclusión a los resultados obtenidos se dio a conocer que en promedio de las tres áreas encuestadas se encontró que el 58.87% de los usuarios están insatisfechos; presentando en el área de emergencia el 57.5% (teniendo como dimensión la seguridad, la que muestra el mayor porcentaje de insatisfacción, relacionado a la confianza, cortesía en atención con inexistencia de riesgos o dudas), seguido de consulta externa 56.6% (presentando mayor insatisfacción la dimensión de fiabilidad, relacionado al cuidado del servicio ofrecido así como la atención hacia ello) y en el área de hospitalización un 62.5% (siendo la dimensión de capacidad de respuesta quien presenta la mayor insatisfacción, relacionada a la voluntad y disposición de ayudar a los usuarios a recibir un servicio rápido y apropiado).

Ortega (2019), en su trabajo de investigación titulado: Factores Asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención - Arequipa. Utilizó los instrumentos de: la

escala socioeconómica de Amat y León Simplificada y el SERVQUAL que ayuda a medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo. En su conclusión se obtiene que el 73.09% de usuarios pertenecientes al SIS presentan un nivel de insatisfacción y el 26.91% se encuentra satisfecho con la atención ofrecida. Además, concluye que existe una relación del 62% entre el nivel de satisfacción con la calidad de servicio al usuario y los factores relacionados (edad, nivel de estudios, sexo, nivel socioeconómico). Y por último en cuanto al índice de seguridad de los establecimientos médicos, el 100% de los establecimientos no pueden brindar una atención adecuada a sus pacientes.

Citando a Girón (2019), en su investigación titulada: Determinantes Socioeconómicos del Acceso al Seguro Integral de Salud (SIS): Distrito Veintiséis de Octubre – Piura al 2018, concluye que las variables seleccionadas fueron: condición de pobreza, acceso al agua potable, hacinamiento, material de las paredes, padecimiento de enfermedad crónica y el nivel de ingresos. De los cuales los resultados señalan que si se incrementara en 1% el nivel de ingresos del jefe de hogar tendría un 0.006% menos de probabilidad en tener acceso al SIS, además expresa que si algún familiar que padece de alguna enfermedad, tiene la probabilidad del 9.67% mayor en comparación a los que no padecen. Así mismo, llega a la conclusión que la condición económica del hogar a nivel de la línea de pobreza que marca como pobre y pobre extremo, llega a aumentar la posibilidad de acceder al SIS en 27.81% respecto a las familias que no son pobres. En cambio, los estratos socioeconómicos D o E presentan un 13.94% mayor de probabilidad en comparación a las familias que forman parte del estrato A, B y C.

Guevara, (2018) Expone en su trabajo de investigación, como objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas -

Chota. Entre los resultados que obtuvo a través del software estadístico de Excel y SPSS, del total de las 257 personas encuestadas, el 74.7% se encuentran insatisfechas por el servicio que brindan en dicho hospital y el 25.3% están satisfechas. Por otro lado, la calidad de atención es regular con un 87% del total de la población encuestada. Teniendo como conclusión que las dimensiones de la satisfacción con la calidad de atención en la correlación de Pearson: no existe una relación entre los factores tangibles en medicina general del hospital José Soto Cadenillas y la satisfacción de los usuarios externos con un nivel de 0.243 débil.

1.2.3 Antecedentes a Nivel Internacional

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2020), uno de los objetivos generales de la cobertura sanitaria universal de la OMS se refiere a que toda persona que necesite de un servicio de salud, reciba la atención de alta calidad sin presentar dificultades financieras, ante ello la OMS presenta las siguientes cifras a nivel mundial: entre 5,7 y 8,4 millones de muertes se atribuyen a la deficiente atención de calidad en los países de ingresos bajos y medianos, representando el 15% de las muertes en esos países.

A nivel mundial, las estructuras primordiales para obtener una adecuada calidad de atención son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios no cuentan con el servicio de abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no registran instalaciones para el uso adecuado del lavado de manos en los puntos de atención.

Rodríguez et al. (2019) Señalan que se han basado en 5 dimensiones para el análisis de su investigación titulada como: La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué. De las cuales son las siguientes: Eficacia, tiempo u oportunidad, profesionalismo, comunicación e infraestructura. La información

recogida para el análisis fue por medio de la aplicación in situ, teniendo en cuenta que sus encuestas realizadas fueron con respuestas basadas en la escala de Likert.

En los resultados se obtiene el nivel de satisfacción de los usuarios que es del 55% en las 5 dimensiones mencionadas. En cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio el 49% manifestó que la demora para sacar una cita es de 6 días y si es con un especialista el tiempo de demora es más de un mes. Por otro lado, con relación al profesionalismo y humanización del servicio, en lo que se refiere al respeto, amabilidad y celeridad el 32% considera que el personal de salud no es amable con los pacientes. También con respecto a la infraestructura, la cuarta parte de los usuarios presentan respuestas negativas. Y, por último, en la variable eficacia se encuentra que el 31% de pacientes no se sienten confiados con los servicios que reciben, a pesar de que un 76% considera que los tratamientos y medicamentos son efectivos, no obstante, el 31% de los encuestados señalan que no hay stock de los medicamentos en farmacia.

Perez et al (2019) Analizan la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español del 2005 al 2017. El estudio considera ocho indicadores de opinión y satisfacción con el sistema nacional de salud y sus comunidades autónomas. Utilizaron el método de auto regresión de Prais-Winsten, en sus resultados obtuvieron una tendencia negativa en las opiniones de los usuarios del sistema nacional de salud español, esto se debe a que se tiene como posibles causas: sistemas de control de calidad, recursos humanos y diferencias en las comunidades autónomas. Además, los resultados mostraron una tendencia estática en la percepción sobre el funcionamiento del sistema sanitario (APC (cambio porcentual anual promedio) =1,898; IC (intervalo de confianza) 95% -0,954-4,751) y una tendencia baja en la mejora de atención primaria a (APC = -0.283; IC95% -0,335– -0.121), atención especializada (APC = -0,241; IC95% -0.74– -0.109) y hospitalización (APC = -0.171;

IC95% -0,307– -0,036). En conclusión, observaron que la opinión de los usuarios hacia el sistema nacional de salud española, ya sea en financiación, recursos humanos, sistemas de control de calidad y diferencias entre las comunidades autónomas podrían ser uno de los factores negativos ante el estudio realizado.

Fariño (2018) señala que uno de los problemas con mayor realce dentro del sistema de salud pública en Ecuador es la satisfacción de los pacientes ante la prestación de servicio recibida. Como objetivo planteó determinar la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en los servicios de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro. A raíz de ello utilizó el modelo SERVQUAL, una herramienta de medición de la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que el 77 % de usuarios estaban satisfechos con la infraestructura e instalaciones del centro de salud, y el 81% estaba satisfecho con la atención y la cantidad de camillas. El 80% dijo que cumplió con sus expectativas.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Teoría del Consumidor

En general, todos los individuos buscan satisfacer sus necesidades a través de sus gustos y preferencias teniendo como fin el consumo de bienes y/o servicios con el mínimo sacrificio. En la teoría del consumidor se estudia el comportamiento de los agentes económicos como consumidores, basándose en las preferencias y en la restricción presupuestaria.

Para James (2002), el consumidor está expuesto a elegir diferentes canastas de bienes, por lo que generalmente sus cambios en las elecciones varían en el conjunto de oportunidades, por ejemplo a la hora de comprar un bien, no solamente encuentra dicho bien sino que además encuentras otros bienes que le hacen reflexionar sobre los que va a llevar, por lo tanto el conjunto de oportunidades ha cambiado.

Caloca y Leriche (2011) explica que la teoría del consumidor está representada por el homo economicus, que busca la satisfacción de la utilidad dada las restricciones presupuestales que afronta, teniendo en cuenta aquellos supuestos de preferencia que realiza antes del consumo, de los cuales son los siguientes: racionalidad, deseabilidad, monotonidad, insaciabilidad local, convexidad, continuidad, convexidad estricta y función de utilidad continua. En muchos de los casos, la teoría neoclásica hace prevalecer al individuo que siempre va a desear lo mejor o buscará una combinación de bienes preferentes a una combinación dada, maximizando la utilidad de un presupuesto.

Quintanilla (2010) Afirma que el consumidor juega un papel esencial y dominante, donde el consumo se ve reflejado en desarrollo creativo, la sensibilidad a la salud, la preocupación por el entorno, el crecimiento personal y las preocupaciones por el sentido de la vida. En ello hace referencia al capitalismo consciente, en donde el individuo ya no busca satisfacer su necesidad ni saciar su deseo, sino que va más allá de

su ideología; así pues, el dinero hoy es un mediador de las creencias del consumidor y lo que consume, la privación de los deseos puede significar la supresión o restricción de la libertad para muchos.

En cuanto al consumo es importante saber que es función del ingreso, del cual se mueve la economía, influyendo los precios ya que si los bienes o servicios aumentan tienden a consumir menos, al igual que si disminuyen los precios el cliente tiende a consumir más.

Con respecto al comportamiento del consumidor, Schiffman y Kanuk (2005) sostiene que cuando los consumidores buscan, compran, usan, evalúan o desechan un producto o servicio, indican que creen que va a satisfacer sus necesidades, este comportamiento se centra en como las personas toman sus decisiones para utilizar los recursos disponibles (tiempo, dinero y esfuerzo) para el consumo. En ellos describe dos tipos de consumidor: el individual y el organizacional. Un consumidor individual compra bienes y servicios para consumo personal o uso familiar, en cambio el consumo organizacional incluye empresas con o sin fines de lucro, dependencias gubernamentales e instituciones, de las cuales compran productos, equipos y servicios para mantener en marcha organizaciones.

2.1.1 La Satisfacción del Consumidor:

El estudio de la satisfacción del consumidor conduce a diferentes conceptos: Para Philip y Gary (2013) la satisfacción depende de la percepción del producto en relación a la expectativa del consumidor. Si este desempeño del producto o servicio es inferior a la expectativa, el individuo quedará insatisfecho; en cambio si el desempeño del producto es igual o superior a la expectativa del cliente este quedará totalmente satisfecho e incluso encantado.

Por otro lado, Philip y Gary (2013) sostienen que la satisfacción del usuario dependerá de la calidad percibida y la experiencia del producto o servicio, dando referencia si la calidad percibida es mayor o igual a la esperada el cliente estará satisfecho de lo contrario si es menor a la esperada, quedará insatisfecho.

Rodríguez et al (2003) En su investigación realizada sobre la satisfacción, consideran que el acto de consumo varía constante, desde lo desfavorable hasta lo favorable; no obstante, algunos investigadores dan como resultado el bien o servicio como visión económica, en cambio otros tienen como punto de vista el proceso de evaluación como visión psicológica.

La satisfacción se encuentra en dos visiones: utilitarista y hedonista, además, existen diferentes tipos de modelos que tratan de medir la satisfacción de los clientes, enfocándose en los modelos cognitivos (utilitarista) y modelos efectivo-cognitivos (hedonista). En la cual, el primero estudia al ser humano como un ser racional que analiza y evalúa las características de un bien o servicio, desde la óptica utilitarista, la satisfacción se asemeja a la sensación de estar saciado o contento, donde el usuario valora el desempeño de la función del bien o servicio, en cambio la hedonista, se deja llevar por la experiencia, las emociones, estado de ánimo son las que llevan a tomar cierta decisión del consumo del bien o servicio, en ella existen los factores de carácter afectivo, así como cognitivo.

2.1.1.1 Modelos Explicativos de la Satisfacción del Consumidor

2.1.1.1.1 Modelo de Confirmación de Expectativas. Rodríguez et al. (2003) consideran la satisfacción como el resultado de comparar la realidad percibida del usuario con algún estándar de comparación (expectativas, experiencia, etc.).

Con respecto al párrafo anterior, la satisfacción está relacionada con el grado y la discrepancia entre expectativa y rendimiento respecto al desempeño del servicio. Por

ende, se manifiesta la confirmación de expectativa cuando el producto del bien o servicio son lo deseado inicialmente, por otro lado, cuando el rendimiento es inferior a lo esperado, se produce una des confirmación negativa, es decir una insatisfacción y cuando el rendimiento supera las expectativas se produce la des confirmación positiva, logrando la satisfacción.

En su investigación Rodríguez et al. (2003) Describen dos métodos para la aplicación de este modelo, el primero es el método inferido, supone determinar los valores en la diferencia entre la expectativa de rendimiento y la percepción del resultado obtenido (Yuksel & Rimmington, 1998) el segundo es el método directo, implica la medida directa de la diferencia entre percepción y expectativa, pero dicha magnitud la determina el encuestado.

Para ello, se debe tener en cuenta si se utiliza el método inferido el individuo debe responder el nivel de expectativa antes de consumir un bien o servicio para evitar interferencias, y por otro lado las percepciones del rendimiento deben recopilarse después de que el individuo haya experimentado el consumo; la diferencia entre estos dos, originará la variable discrepancia con la que se justificará la satisfacción alcanzada.

Con el método directo, la medición se realiza posteriormente de haberse consumido el bien o servicio y esto lo hace directamente el usuario. Este modelo ha ido evolucionando tanto así que los usuarios ahora no solo evalúan la realidad comparándola con sus criterios, sino que va más allá; en donde los individuos necesitan adaptar su realidad a sus criterios, produciendo así el efecto asimilación.

A raíz de la diferencia entre las expectativas del usuario y sus percepciones con respecto al servicio recibido se da el modelo de discrepancias que tiene como finalidad medir la calidad de servicio brindado por parte de la empresa. Menciona Wigodski (2003) que Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollaron el

modelo Servqual en el año 1980 que mide la calidad de servicio, permitiendo conocer los factores necesarios e importantes de los clientes, proporcionando información detallada de sus expectativas y su apreciación al servicio percibido.

Parasuraman et al. (1993) Definen el modelo Servqual como una herramienta de evaluación de calidad y satisfacción, permitiendo mejorar el enfoque del servicio y reducir los errores administrativos, esto permitirá en el ámbito de la salud una mejor situación para la población, por lo que este modelo mide lo que el cliente desea esperar de la empresa y se contrasta con los datos que percibe el cliente del servicio; ellos proponen cinco dimensiones para medir la calidad del servicio.

- **Elementos tangibles:** Está basado en la apariencia de las instalaciones físicas, así como del personal, equipo y material de comunicación. Son aspectos físicos que percibe el usuario en la empresa.
- **Fiabilidad:** Se refiere al cuidado y al interés que tiene la empresa al prometer la entrega de suministros, en cumplir con el tiempo establecido y el interés que muestran por solucionar un problema.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición que brinda la organización para ayudar a los usuarios de manera rápida y efectiva, ya sea en solicitudes, quejas, responder ante cualquier duda que tenga el cliente y la solución de problemas.
- **Seguridad:** Es la capacidad que tienen los empleados para transmitir a los consumidores confianza, amabilidad y credibilidad ante el cliente.
- **Empatía:** Es la capacidad que brindan los empleados a los usuarios de manera personalizada, por lo que cada cliente demuestra distintas necesidades o problemas.

2.1.1.1.2 Modelo Basado en la Teoría de la Equidad. Durante la década de los 70, muchos trabajos de la satisfacción toman como marco la teoría de equidad. Los autores argumentan que la equidad y la discrepancia son diferentes, ya que el primero utiliza la comparación de los costos-beneficios, por el contrario, el segundo utiliza las expectativas, además la equidad usa el término de justicia y la discrepancia el de rendimiento Rodríguez et al. (2003).

2.1.1.1.3 Modelo Basado en la Teoría de la Atribución Causal. La teoría de la atribución de causalidad, Weiner (1985) argumenta que los consumidores buscan razones para poder explicar el porqué de los resultados percibidos son diferentes a lo que esperaban, es decir a sus expectativas. Así que establece atribuciones causales de éxito y fracaso, que son las siguientes:

- El locus de control: se refiere a dónde reside la causa, ya sea interna o externa al individuo. Para ello toma en cuenta la capacidad y el esfuerzo como causas internas y las causas externas como el proveedor de servicios, causas situacionales, las que atribuyen a factores del entorno.
- Estabilidad o constancia de la causa: Hace referencia a los factores estables (no dependen de la persona y tienen poca probabilidad de cambiar) o inestables (las causas si están dispuestas de modificación).
- Controlabilidad: Menciona a los factores controlables y no controlables (es inevitable a que suceda), De esta forma, el cliente valorará el resultado de una experiencia de compra y analizará si dicho resultado se dio de una manera responsable de éxito o de fracaso a raíz de la experiencia, analizando si se debió a factores controlables o no controlables.

Martínez-Tur (2001) Sostiene que la teoría de la atribución de la causalidad se basa en que las personas culpan las causas a los errores y virtudes que encuentran al

consumir y que estas atribuciones pueden afectar a la satisfacción. Por otro lado, hay autores que consideran esta teoría como carácter cognitivo – egocéntrico, esto quiere decir, que la interpretación de un hecho se basa en la percepción de la realidad por parte del individuo (procesos cognitivos o explicaciones lógicas) y, desde otra perspectiva, en la protección de la autoestima (procesos motivacionales o distorsiones de la realidad).

2.1.1.1.4 Modelos Afectivos – Cognitivos. En la década de los 90, el juego de las atenciones a las emociones hizo hincapié en los juicios de satisfacción. Este modelo explica que el sistema cognitivo y emocional están relacionados a la satisfacción, puesto que el individuo al realizar un consumo experimenta sentimientos y emociones.

Rodríguez et al. (2003) Asumen que las emociones surgen en el cliente luego de procesar la información, considerando que el nivel de percepción y de activación se da por el afecto.

Para Ramos et al. (2001) La satisfacción se puede definir como una evaluación post – consumo y /o uso sujeta a cada cambio de transacción, cambio de actitudes frente al objeto que se va a comprar dando como resultado procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. Halstead et al. (1994) Definen la satisfacción como una respuesta afectiva ante un evento específico que resulta de comparar el rendimiento del producto con algún estándar fijado antes de la compra.

Westbrook (1987) y Bateson y Wirtz (1999) sugieren estudiar la importancia de un modelo cognitivo – afectivo.

- Efectos de la disconfirmación

Teniendo en cuenta a Oliver (1997) da a conocer el significado de la disconfirmación como el resultado de un servicio siendo este inferior o superior a lo que el consumidor esperaba en el momento de la compra, lo que tiene un efecto negativo o positivo en la experiencia del servicio.

✓ Disconfirmación – emociones

Los consumidores eligen diferentes servicios esperando beneficios que le originen satisfaces. La relación entre la disconfirmación y las emociones permite explicar la satisfacción del consumidor, por esta razón Bateson & Wirtz (1999) consideran que una disminución del resultado del servicio puede conducir a la insatisfacción, mientras que un resultado que supera las expectativas puede conducir a la satisfacción.

Mandler (1992) menciona que la activación se produce por circunstancias inesperadas al organismo para afrontar eventos experimentales, por lo tanto, en la satisfacción del consumidor, la activación se origina por la disconfirmación percibida.

✓ Disconfirmación – satisfacción

Este modelo sugiere que el consumidor realice una comparación entre el servicio percibido con algún estándar anterior al consumidor evaluando así la experiencia del consumidor e indicando su satisfacción (Cadotte et al., 1987)

• Efectos de las emociones:

Hace referencia a diversos estudios empíricos que enfatizan el vínculo entre el agrado experimentado en el transcurso de la experiencia y la satisfacción del consumo. Basado en este modelo sugieren la siguiente hipótesis: la dimensión agrado y activación de las emociones influyen positivamente en la satisfacción

• Efectos de la satisfacción:

Los resultados del modelo de Mooradian & Olver (1997) , basados en el dominio de la personalidad en las emociones y en los procesos siguientes a la compra, vinculan el afecto y las valoraciones cognitivas de la disconfirmación con la in/satisfacción y lo asocian con el comportamiento conductual.

Diversas investigaciones se basan en la relaciones calidad y satisfacción, excluyendo a las emociones, para ello toman en cuenta la lealtad y la disposición de pagar más, dando como resultado una magnitud positiva, a medida que aumenta la satisfacción mayor será la lealtad y su disposición a pagar más por el servicio recibido (Baker & Crompton, 2000).

Los consumidores satisfechos esperan que sus intenciones de comportamiento a corto plazo se ejecuten de manera satisfactoria y oportuna, en el modelo propuesto estas acciones incrementan el uso del servicio, es decir a medida que aumenta la satisfacción, habrá mayor uso del servicio (Bolton, 1998).

2.1.1.2 Expectativas. Las expectativas son acciones o deseos que el consumidor desee experimentar antes de interactuar con algún bien o servicio, estos planteamientos se ven idealizados a partir de acontecimientos previos que el consumidor haya tenido en la etapa de descubrimiento y consideración, es decir los juicios de valor que el comprador tiene antes de experimentar su necesidad (*Way to Success, 2019*).

Cada consumidor tiene expectativas diferentes, algunas de ellas suelen cambiar con el tiempo, estos cambios han llevado a que el usuario se fije a la hora de comprar en la atención al cliente, seguido del precio; sin embargo, la empatía es de mucha significancia cuando se trata de clientes y más aún con el lugar donde gastan su dinero, puesto que el mundo ha cambiado totalmente y las personas sienten más estrés y ansiedad que nunca, el simple hecho de alegar el día con un buen trato hace que esta interacción sea impactante en el cliente (Paul, 2020).

Existen diversas tipologías de las expectativas entre ellas los más utilizados son el grado de especificidad de expectativas y las dimensiones o momentos del servicio o cuidado de salud (Velandia et al., 2007). En términos de grado de especificidad, las expectativas pueden ser específicas o generales. Específicas, cuando consideran el

momento actual y la situación inmediata a referirse a algo tan específico, como las características de un producto o los síntomas que traen consigo, también toma en cuenta las globales, cuando se refiere al resultado de recibir el cuidado: es decir, esperar ser ayudado o esperar el mejoramiento al terminar un periodo.

Por otro lado, Juan & Wood (1997) Describen expectativas en términos de dimensiones y momentos del servicio o cuidado de la salud. Las expectativas se relacionan principalmente con los patrones de actividad y las rutinas esperadas por el paciente. El segundo es la interacción en un momento determinado con el médico (entrevista o información recibida) y el tercero es la actuación del médico (receta, material de referencia).

2.1.1.3 Percepción. La percepción se define como un proceso de la conciencia que consisten en reconocer, interpretar y dar significado a los sentimientos que surgen en el entorno físico, social, con la intervención de otros procesos mentales, incluidos el aprendizaje, la memoria y la simbolización (Vargas, 1994).

No obstante para los autores Rivera et al. (2013) la percepción es subjetiva, selectiva y temporal. Subjetiva porque los individuos comprenden de manera diferente y por lo tanto sus reacciones ante los estímulos, es decir personas en una misma ubicación pueden percibir acontecimientos de manera diferente esto va a depender de sus necesidades, valores, creencias, experiencias. La percepción es selectiva porque los individuos no pueden recibir toda la información a la vez. Por lo tanto, elige el campo de percepción de acuerdo con lo que quiere recibir. En otras palabras, la mente elige lo que se merece. Finalmente, las percepciones se consideran temporales a corto plazo, ya que el proceso de percepción se enriquece con nuevas experiencias y necesidades y obligaciones cambiantes a lo largo del tiempo.

Para Boada et al. (2018) la percepción del usuario en el área de la salud se refiere al respeto, consideración individual, satisfacción de necesidades fisiológicas, empatía, además el lenguaje utilizado para explicar el procedimiento y el estado de salud.

2.2 Economía de la Salud.

En 1890 el economista Alfred Marshall, indicó que “la Salud y la fortaleza física, espiritual y moral, son la base de la riqueza social; al mismo tiempo, la importancia fundamental de la riqueza material radica en que, si se administra sabiamente, aumenta la salud y la fortaleza física, espiritual y moral de género”, desde ese entonces empieza la relación entre la economía y la salud. Este autor hace referencia al principal valor que gira en torno al estado, puesto que, si dejamos de lado la salud, existiría un incremento de enfermedades, baja producción de bienes y servicios, desnutrición, baja calidad de vida, menos ingresos, mayor desempleo, entre otros; es aquí donde la importancia de la salud es lo primero y se ve reflejado en las políticas económicas – sociales.

Constantino et al. (2006) Sostienen que la salud es el principal componente del desarrollo y bienestar de un país, pues su impacto se ve reflejado en la calidad de vida, la economía en la vía de productividad, así como en la prestación de servicios médicos y cobertura de beneficios sociales. La salud es un valor social, económico y político cuyo indicador es el éxito del sistema de gobierno con el fin de lograr el bienestar individual y colectivo.

2.2.1 Calidad de Vida

Felce y Perry (1995) describen la calidad de vida como: “la combinación de las condiciones de vida y satisfacción personal equilibradas por los valores, aspiraciones y

expectativas de las personas. El enfoque que realiza este autor es la capacidad que sostiene el individuo para poder satisfacer sus necesidades teniendo una buena alimentación, vivienda, salud, trabajo, educación, entre otros.

Misrachi y Espinoza (2005) sostienen que existen indicadores que ayudan a operacionalizar la calidad de vida: Sociales (hace referencia a la salud, familia, educación, seguridad, vecindario, etc.), psicológicos (miden las reacciones de la persona ante la presencia o ausencia de experiencias vitales) y ecológicas (estima los recursos del individuo y las demandas del ambiente). A través de ello se puede evaluar las necesidades de las personas y sus niveles de satisfacción. Además, describen que todos los aspectos de nuestras vidas influyen en la calidad de vida, cómo nos comportamos, donde vivimos, la satisfacción laboral, etc.

2.2.2 Calidad de Atención

Donabedian (1980) designa una calidad alta como la maximización de la medida del bienestar del usuario, después de haber realizado el balance de pérdidas y ganancias esperadas que se da en el proceso de atención. Además, considera que no existe una definición específica de la calidad puesto que ninguna abarca todos los aspectos, pero que en la salud la buena calidad es lograr el beneficio del paciente y sus riesgos. Para ello toma en cuenta métodos para evaluar la calidad de la atención sanitaria:

- **Calidad de la estructura:** Se refiere a los recursos materiales (instalación de equipos e instrumentos, recursos financieros, reglamentos y procedimientos), los recursos humanos (cantidad y calidad del personal) y estructura de organización (organización del personal de salud, métodos de control de calidad, entre otros).

Según Geyndt (1994) existen cuatro categorías para la calidad de la estructura: estructura física: comprende equipo médico y no médico (fijo y movable), mobiliario en

las diferentes áreas establecidas del centro de salud, medicamentos, entre otros. La segunda categoría es la estructura ocupacional: hace referencia al personal de salud y todo el staff que pertenecen al centro de salud. Como tercera categoría está la estructura financiera: donde se realiza el financiamiento de las diferentes operaciones, los requerimientos mínimos que se necesitan a nivel de funcionamiento, el presupuesto del pago a los trabajadores, entre otros. Por último, está la estructura organizacional que incluye el organigrama, las responsabilidades del personal de salud y las funciones que les delegan.

- **Calidad del proceso:** Es el conjunto de actividades que interactúa el médico o el personal de salud con los pacientes con el fin de lograr el bienestar de su salud, teniendo en cuenta que el proceso incluye el diagnóstico y/o tratamiento, la aplicación de procedimientos, acciones del personal, así como de los pacientes, la utilización de equipos, laboratorio, etc. Un proceso correcto se ve reflejado en un resultado satisfactorio, es el elemento clave para medir la calidad de atención al usuario.
- **Calidad del resultado:** Se refiere al beneficio que se le ha dado al usuario después de las distintivas actividades realizadas en el centro de salud; este beneficio puede ser favorable como desfavorable, abarcando la capacidad de entendimiento del paciente sobre el servicio, así como el mejoramiento de su salud. Este indicador refleja el grado de satisfacción del usuario con la atención recibida.

Grönroos (1984) plantea un modelo de la calidad del servicio en tres categorías:

a) **calidad técnica o diseño del servicio:** donde representa el servicio recibido como efecto de una compra, el cual se valora correctamente lo que el cliente quiere, según Grönroos (1984) este punto de vista tiene carácter objetivo, por lo tanto tiene menor

dificultad de evaluación por los clientes; por otro lado, b) la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio se refleja en el impacto que recibe y experimenta el cliente con el proceso de producción y consumo, interactuando directamente el personal de servicio con el cliente y por último c) la imagen corporativa, representa el resultado de la percepción de la calidad de servicio, está relacionado con la imagen del servicio, construida a partir de la experiencia o por confianza que haya recibido. Grönroos (1984) señala que la calidad del servicio es el resultado de un proceso de comparación entre las expectativas (imagen que crea el consumidor antes de experimentar el servicio) y la percepción recibida, agregando que los niveles aceptables se logran cuando la calidad percibida satisface la expectativa del usuario, siendo este influenciado por la manera en que lo recibe y por la imagen corporativa de la empresa que lo presta.

Brady y Cronin (2001) plantearon el modelo jerárquico multidimensional, basándose en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio en base a una evaluación de desempeño del servicio en niveles múltiples para luego ser combinados y obtener su percepción global. Este modelo propone tres dimensiones principales: a) Calidad de interacción: Es el impacto más importante en la percepción de la calidad, consiste en las relaciones interpersonales que se llevan en la prestación del servicio (cliente – empleado). Los factores que constituyen esta dimensión son: actitud, comportamiento y experiencia. b) Calidad del resultado: Se refiere a la percepción final del cliente, teniendo en cuenta los factores que incluyen: tiempo de espera, elementos tangibles y valencia del servicio. c) Ambiente físico: Tiene gran impacto en cualquier acto de servicio, refiriéndose al diseño de las instalaciones, condiciones ambientales y condiciones para socializar, en ello se refleja la percepción global del individuo puesto que es ahí en donde se desarrolla el servicio, un ambiente saludable propicia un buen servicio.

Donabedian (2001) menciona que el objetivo para evaluar la calidad de atención de salud es determinar el grado de éxito que ha sido conseguir esto y el propósito de la monitorización constante para ser detectado a temprana edad y corregirlo. De esta manera se tiene en cuenta que la ciencia y la tecnología médica, así como el manejo de la relación interpersonal son los elementos principales en la calidad de atención de salud desde el punto de vista del paciente.

En el artículo de Donabedian (2001) hace un atributo al costo, tan importante es para la política social, suponiendo que cuando hay escases de dinero, el procedimiento esperado al beneficio neto será muy elevado en relación al costo; pero si hubiera una cierta cantidad de dinero disponible, la atención hacia el paciente será más trabajada y de acuerdo a ello los procedimientos que proporcionan beneficios netos será reducido en relación al costo. Se llega a una conclusión que, si se explicara al paciente con claridad que tiene que pagar por su propia atención, éste no aceptaría a someterse a procedimientos, después de determinar que el reducido beneficio adicional no corresponde a un costo adicional. En términos generales, este planteamiento lleva a la conclusión de que el incremento de la calidad concierne a un costo monetario, suponiendo que el paciente paga por sí mismo los costos recibiendo el beneficio completo de la atención médica, suposición que no es válida en el mundo.

2.3 Factores Asociados al Nivel de Satisfacción sobre la Calidad de Atención.

Existen diversos factores que se asocian en la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, entre ellos tenemos: a) Factores individuales: Seclén y Darras (2000) en su investigación desarrollada, plantean estos factores como Demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado civil, grupo social, nivel de educación, dinámicas de organización comunitaria, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas), percepciones culturales de los servicios de salud

y el proceso salud-riesgo-enfermedad) y experiencias del servicio. b) Factores familiares / sociales: Seclén y Darras (2000) describe estos factores como experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares, redes sociales del entorno, comportamiento y percepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad. c) Factores del servicio de salud: Seclén y Darras (2000) hace referencia a la accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otras dependientes de la misma organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, tiempo de espera para la atención, eficiencia de las acciones, trato y entusiasmo del personal, disponibilidad de medicamentos, comodidad del local, privacidad, etc.)

- **Edad:** Es el tiempo transcurrido de una persona desde su nacimiento donde con el pasar de los años va a experimentar nuevas nociones, preocupaciones o inquietudes, así como enfrentar dificultades que se le presenten, convirtiéndolo en un ser entendible con seguridad al momento de realizar un juicio sobre su satisfacción al adquirir un bien o servicio, de la cual nos ayudará a segmentar la población y conocer a detalle el nivel de satisfacción.
- **Sexo:** Citando a la Organización Mundial de la Salud (2018), el sexo son las características biológicas que definen a los seres humanos como hombre o mujer. Estos conjuntos de características biológicas tienden a diferenciar a los humanos como hombres o mujeres, pero no son mutuamente excluyentes, ya que hay individuos que poseen ambos. En el uso general de muchos idiomas, el término «sexo» se utiliza a menudo en el sentido de «actividad sexual», aunque para usos técnicos en el contexto de la sexualidad y los debates sobre salud sexual se prefiere la definición anterior.
- **Estado civil:** Teniendo en cuenta al Instituto Nacional de Estadística e Informática (s.f.), es la situación en la que se encuentran las personas de

acuerdo con las leyes o costumbres del país en relación del matrimonio o parentesco, que establece ciertos derechos y deberes dentro de la sociedad.

Para Marichin y Nolorbe (2016), el estado civil tiene un gran importancia en este punto que pueden servir en el estudio de la influencia que conlleva a una satisfacción, puesto que el tener pareja ayuda a la recepción de una percepción más positiva y el estado de satisfacción interviene de manera positiva en su tranquilidad social, física e intelectual en favor al establecimiento de salud.

- **Profesión u ocupación:** Según Starr (1991), define una profesión como una ocupación que se regula mediante una capacitación sistemática y obligatoria en el ámbito universitario, además lo considera como un fenómeno sociocultural en el cual participan un conjunto de conocimientos y habilidades, tradiciones, costumbres y prácticas que dependen del contexto económico, social y cultural en el que se desarrolla, tradicionalmente la profesión es caracterizada por su diversidad de tareas y los altos ingresos económicos, de estatus social y de prestigio.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DESARROLLADA

La metodología usada corresponde al enfoque cuantitativo de investigación. Para Hernández et al. (2010) Consideran que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acotar” la información, es decir medir con precisión las variables del estudio, además este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo con objetividad, validez, y confiabilidad.

El diseño del estudio es no experimental, de corte transversal.; ya que se realizó sin manipular las variables para luego analizarlas tal y como se dieron en su contexto natural en un solo momento, su propósito es describir las variables y analizar su incidencia en un momento dado.

La presente investigación es un estudio descriptivo que describe situaciones, contextos en que se va a especificar las características, los perfiles de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El centro de salud José Olaya es uno de los centros con más pacientes inscritos a al SIS a nivel del distrito de Chiclayo, por ello se ha considerado como base de la presente investigación.

3.1 Población y Muestra

3.1.1 Población

El centro de salud José Olaya, ubicado en el distrito de Chiclayo, cuenta con una población más de 76, 477 pacientes inscritos al SIS, siendo uno de los centros con más afiliaciones a nivel del distrito de Chiclayo (Veliz, 2022).

En la ciudad de Chiclayo, en el centro de salud José Olaya en el periodo del 2018 al 2021 se han registrado 64 078 personas a los diferentes tipos de régimen de seguro: SIS gratuito, SIS emprendedor, y SIS independiente, la cual el estudio de investigación se basa en el SIS independiente que representa el 0.0874% del total de

afiliados durante esos 4 años, resultando que 56 usuarios han sido afiliados al SIS independiente, además que el número de asegurados en la ciudad Chiclayo, bajo este régimen de asegurado asciende a 199 personas.

Del total de afiliados en el centro de salud, la presente investigación se realizó a 56 usuarios afiliados al régimen del SIS Independiente, teniendo como trabajo de campo la encuesta, que fue realizada en 3 semanas aproximadamente en turno mañana y tarde realizando de personal a cada usuario en dicho establecimiento.

Criterio de inclusión: De ambos sexos, mayores de 18 años, con afiliación activa al SIS Independiente.

Criterio de exclusión: Usuarios que presenten algún trastorno mental y aquellos que presenten algún tipo de discapacidad y les dificulte responder a la encuesta.

3.1.2. Muestra

El tamaño de muestra es de 56 personas afiliadas al SIS Independiente desde el año 2018 al 2021 en el centro de salud José Olaya – Chiclayo.

3.2 Fuentes, Técnicas de Recolección y Procesamiento de Datos

Se utilizó el procesador sistematizado computarizado:

En el procesamiento de la información fue a través de los programas utilizamos Excel y el Statistical Package for Social Sciences (SPSS Statistics 21), de las cuales se ha realizado cuadros y gráficos para interpretar los resultados.

Para el desarrollo de la investigación se consideró la aplicación del siguiente instrumento: Técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, caracterizada por su versatilidad a la hora de investigar, se utilizó el modelo Servqual que sirve para medir la satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de servicio que brindan los centros hospitalarios, esto se llevó a cabo en dos fases: en la primera dimensión se midió la expectativa que se realizó antes de que el paciente ingrese al centro de salud y

en la segunda dimensión de percepción se brindó el cuestionario cuando el usuario ya recibió la atención médica en dicho centro de salud. En cuanto a la expectativa y percepción se ha usado la escala de Likert y en la atención de salud la escala de baremos.

En consideración a la encuesta realizada a los usuarios afiliados al SIS Independiente en los años 2018 – 2021 se ha tomado en cuenta la guía técnica de la evaluación de la satisfacción, según la (Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud., 2012), de la cual ha sido guía para el método de desarrollo de la encuesta aplicada en el establecimiento de salud; asimismo, se ha tomado en cuenta el método Servqual para el procesamiento de datos que utiliza el MINSA con el fin de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los centros de salud a nivel nacional. De la cual, el instrumento de evaluación del MINSA ha sido adaptado para el estudio de investigación que se ha realizado en el centro de salud José Olaya - Chiclayo

En la encuesta realizada se dividió en tres partes, para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios del centro de salud José Olaya.

- En la primera parte: Datos general del encuestado (edad, sexo, nivel de estudio, ocupación, y por qué eligió afiliarse en el centro de salud José Olaya).
- En la segunda parte: 14 preguntas de expectativas, 14 preguntas de percepción y 17 preguntas de atención de salud.

Aspectos o elementos tangibles: Preguntas del 1 al 3 de expectativa, del 15 al 17 de percepción:

- Fiabilidad: Preguntas del 4 al 6 de expectativa y del 18 al 20 de percepción.
- Sensibilidad o capacidad de respuesta: Preguntas del 7 al 9 de expectativa y del 21 al 23 de percepción

- Seguridad: Preguntas del 10 al 12 de expectativa y del 24 al 26 de percepción.
- Empatía: Preguntas 13 - 14 de expectativa y 27 - 28 de percepción.
- Calidad de tratamiento: Pregunta 29
- Eficiencia: Pregunta 30 y 31
- Calidad en diagnóstico: Pregunta 32
- Efectividad en diagnóstico: Pregunta 33
- Empatía: Preguntas 34 y 35
- Estructura Organizacional: Pregunta 36
- Estructura financiera: Preguntas 37 y 38
- Estructura física: Preguntas del 39 al 43
- Estructura ocupacional: Preguntas 44 y 45

Se ha utilizado una calificación numérica del 1 al 5 en cada pregunta. Teniendo en cuenta que 1 se considera como menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Para el análisis de resultados se ha tomado en cuenta la evaluación de Parasuraman et al. (1993), que utiliza el instrumento de medición para hallar el nivel de satisfacción Percepción - Expectativa

Para la determinación de satisfacción del usuario, será la siguiente:

Usuario Satisfecho: Se determinará como usuario satisfecho, cuando el puntaje den valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre percepciones y expectativas (P-E).

Usuario Insatisfecho: Se determinará usuario insatisfecho cuando el puntaje de las percepciones sea menor que el de las expectativas.

La interpretación de los resultados obtenidos se ha realizado en la hoja de cálculo de Excel, elaborando una tabla general que incluye los resultados de P – E para

las 28 preguntas. Determinando el nivel de satisfacción como el objetivo del estudio de investigación, se ha tenido en cuenta la siguiente matriz de mejora:

Insatisfacción:

Mayor del 60%	Por mejorar (rojo)
Entre el 40 – 60%	En proceso (amarillo)
Menor del 40%	Aceptable (verde)

De acuerdo a los resultados de los porcentajes de insatisfacción se debe considerar como oportunidades de mejora para las acciones correctivas siendo las de color rojo de mayor prioridad.

Los resultados se presentan a nivel global de satisfacción o insatisfacción, por dimensiones y por pregunta.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Este análisis que se presenta a continuación se basa en las variables investigadas: la satisfacción en sus dos dimensiones percepción y expectativa y la variable de atención de salud.

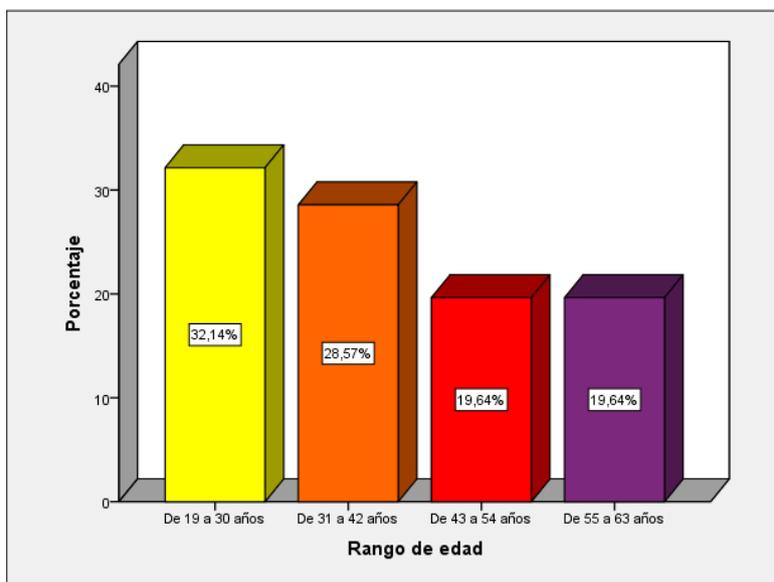
Objetivo: Características generales de los Usuarios en el régimen del SIS Independiente en el centro de Salud José Olaya – Chiclayo en los años 2018-2021

Tabla 1.

Rango de edad de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje
De 19 a 30 años	18	32.1
De 31 a 42 años	16	28.6
De 43 a 54 años	11	19.6
De 55 a 63 años	11	19.6
Total	56	100.0

En la tabla 1 se puede evidenciar la edad del afiliado al SIS Independiente, teniendo en cuenta que los mayores porcentajes son del rango de edad de 19 a 30 años con un porcentaje del 32.1%, seguido de un 28.6% que se encuentran entre el rango de edad de 31 a 42 años, en ello podemos deducir que la mayor parte de afiliados son personas que no han contado con un seguro integral.

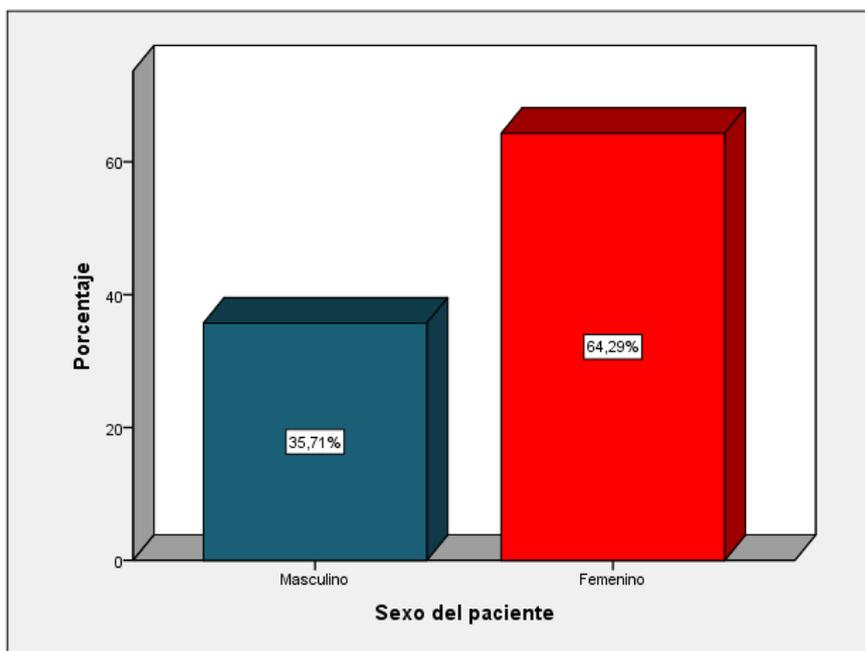
Figura 1.*Edad del afiliado al SIS Independiente en el centro de salud José Olaya***Tabla 2.***Sexo de los afiliados*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	35.7
Femenino	36	64.3
Total	56	100.0

En la tabla 2 podemos apreciar que el 64.3% de la población encuestada es del sexo femenino, siendo el mayor porcentaje en los usuarios afiliados al SIS Independiente entre los años 2018 al 2021, teniendo en cuenta que el resto de la población son del sexo masculino 35.7%.

Figura 2.

Sexo del afiliado al SIS Independiente en el centro de salud José Olaya

**Tabla 3**

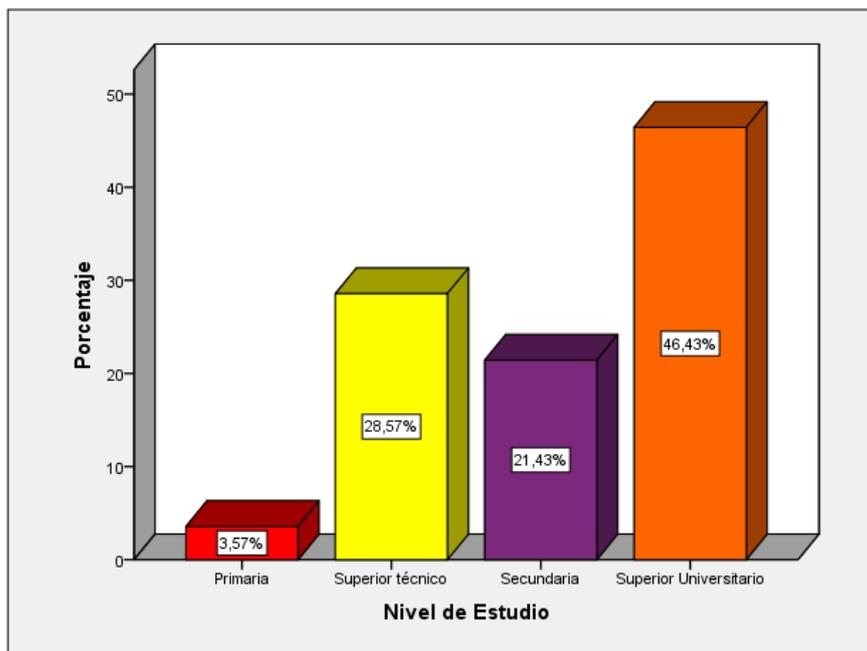
Nivel de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	3,6
Superior técnico	16	28,6
Secundaria	12	21,4
Superior Universitario	26	46,4
Total	56	100,0

En la tabla 3, se visualiza que la mayor parte de los usuarios afiliados al SIS Independiente cuentan con un estudio superior universitario (46.4%), seguido de un 28.6% de afiliados con estudios superiores técnicos, alcanzado un 21.4% personas que cuentan con secundaria completa y el 3.6% que solo han culminado primaria.

Figura 3.

Nivel de estudios de los usuarios afiliados al SIS Independiente en los años 2018 - 2021

**Tabla 4.**

Ocupación de los usuarios afiliados

	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	13	23.2
Estudiante	3	5.4
Trabajo independiente	34	60.7
Trabajo dependiente	6	10.7
Total	56	100.0

En la tabla 4 podemos visualizar que el 60.7% cuenta con un trabajo independiente entre ellos son comerciantes y profesionales independientes que no contaban con un seguro en los últimos años, en seguida tenemos el 23.2% que representa a mujeres amas de casa, que por razones personales han dejado de trabajar o

se encuentran desempleadas, no obstante, el 10.7% son usuarios que cuentan con un trabajo dependiente y el 5.4% son usuarios afiliados que aún se encuentran estudiando.

Figura 4.

Ocupación de los usuarios afiliados al SIS Independiente

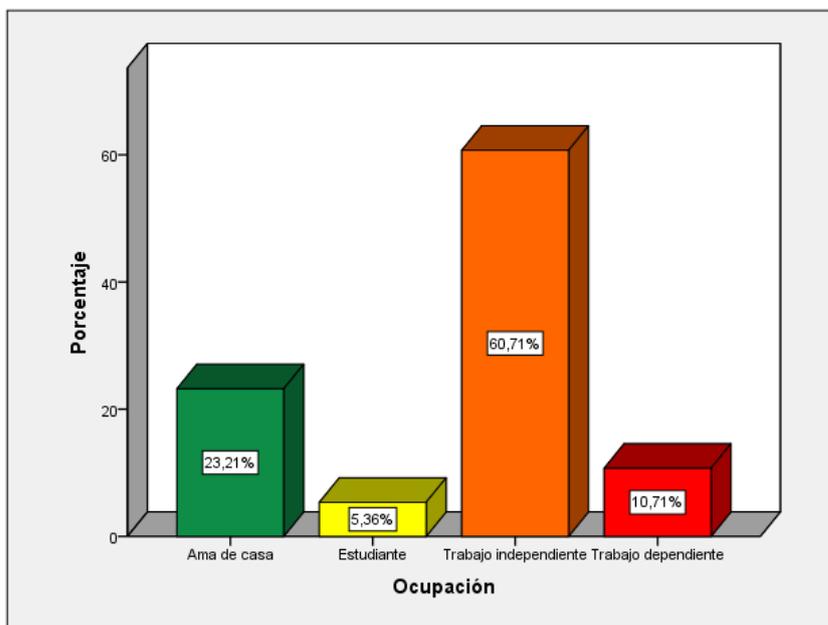


Tabla 5.

¿Por qué escogió afiliarse al centro de salud José Olaya?

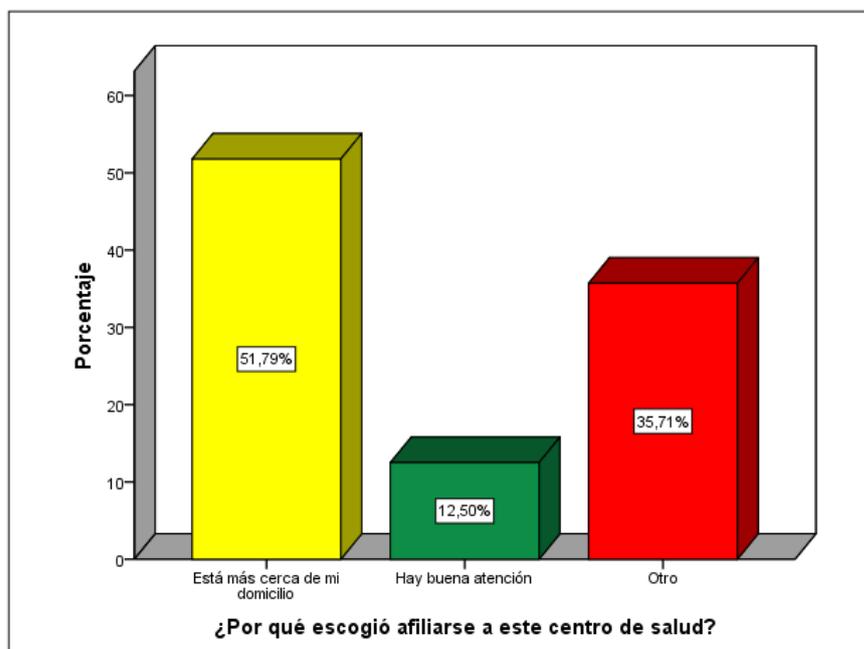
	Frecuencia	Porcentaje
Está más cerca de mi domicilio	29	51.8
Hay buena atención	7	12.5
Otro	20	35.7
Total	56	100.0

En la tabla 5, se visualiza que el 51.8% de usuarios escogieron afiliarse al centro de salud José Olaya porque se encuentra más cerca de su domicilio, el 35.7% son usuarios que han sido enviados a ese centro de salud aleatoriamente y también opinan

que se han afiliado ahí porque es una de las postas más implementadas en el distrito de Chiclayo y el 12.5% de usuarios han escogido ahí por la eficiencia de los doctores.

Figura 5.

¿Por qué escogió afiliarse al centro de salud José Olaya?



Objetivo: Identificar los factores en el nivel de expectativas y percepción para medir el nivel de satisfacción del usuario en el régimen del SIS Independiente en el centro de Salud José Olaya – Chiclayo en los años 2018-2021.

Tabla 6.

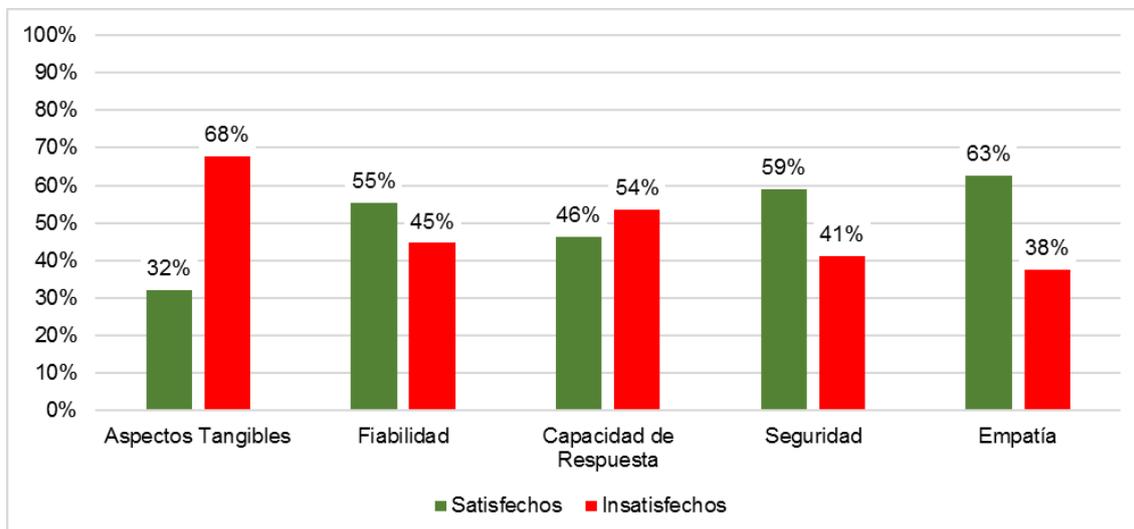
Factores en el nivel de expectativa y percepción que ayudan a medir la satisfacción del usuario

Dimensión	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
Aspectos Tangibles	18	32%	38	68%
Fiabilidad	31	55%	25	45%
Capacidad de Respuesta	26	46%	30	54%
Seguridad	33	59%	23	41%
Empatía	35	63%	21	38%

En la tabla 6, se visualiza los factores utilizados para hallar el nivel de satisfacción de los usuarios afiliados al SIS Independiente, teniendo en cuenta que se han contabilizado la suma de resultados de expectativas de cada dimensión, así como la suma de resultados de percepción de cada dimensión, para luego hallar el nivel de satisfacción: Percepción – Expectativa (P-E) en este caso se ha realizado por dimensiones, teniendo como resultado que en la dimensión de aspectos intangibles se encuentra el mayor porcentaje de insatisfacción que es de un 68%.

Figura 6.

Factores en el nivel de expectativa y percepción que ayudan a medir la satisfacción del usuario

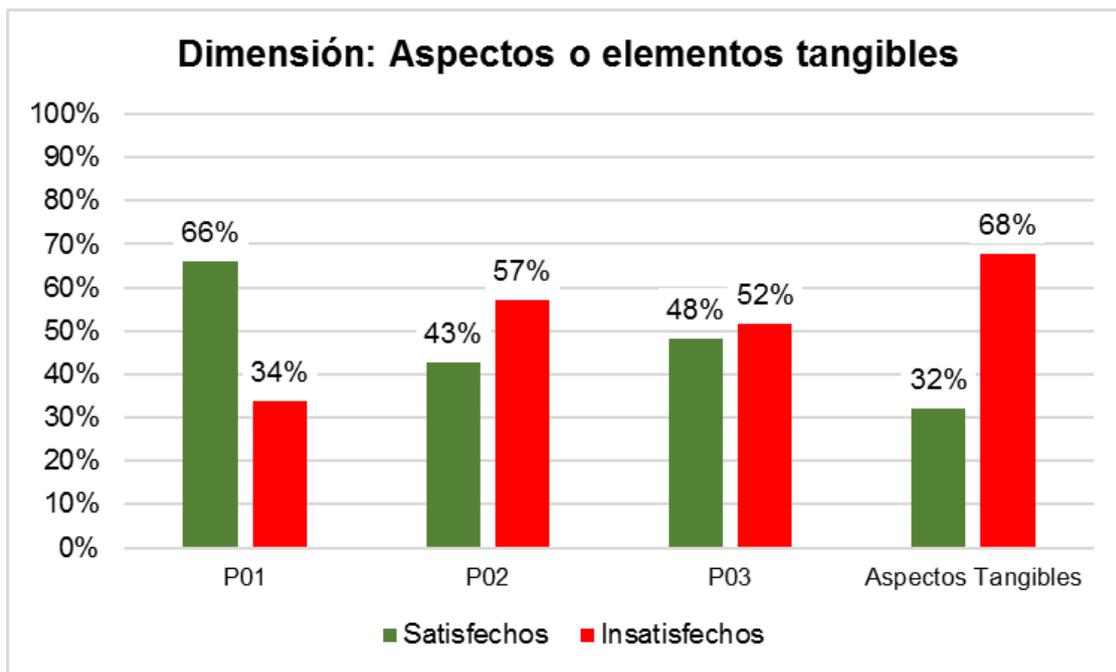


En la figura 6, podemos observar los factores que permiten analizar la satisfacción del usuario afiliado al SIS Independiente de las cuales el mayor porcentaje de insatisfacción se encuentra en los aspectos tangibles(68%), seguido de un 54% en la capacidad de respuesta, para ello también se encuentran aspectos satisfactorios como es en la empatía con un 63%, así mismo en el factor de seguridad con un 59% y en la fiabilidad con un 55%, para mayor detalle se interpretará cada gráfico de cada dimensión, entre ellos tenemos los siguientes:

- Aspectos o elemento tangibles:

Figura 7.

Nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos o elementos tangibles

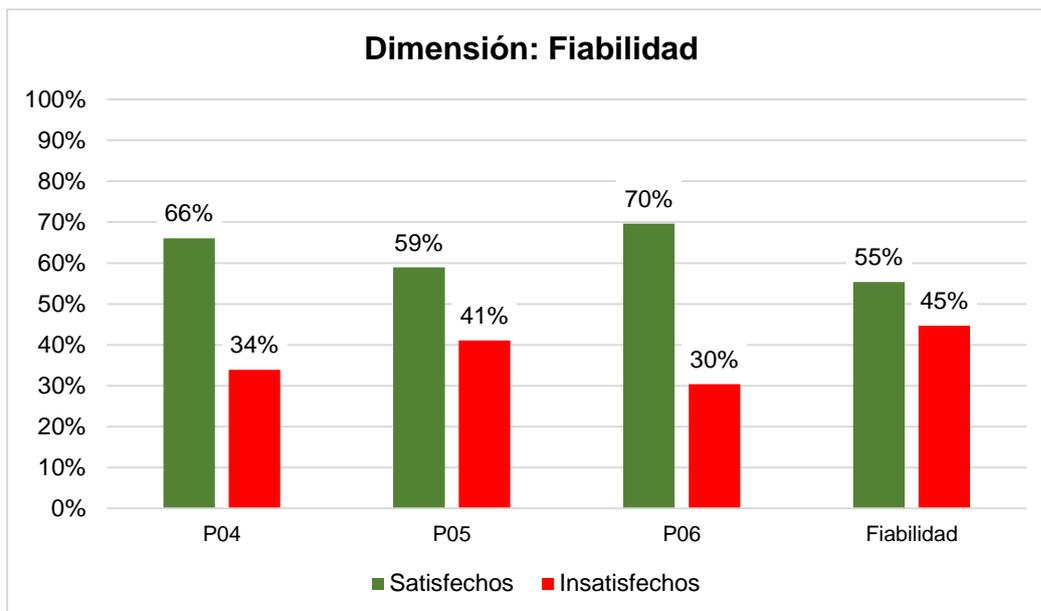


En la figura 7, según la encuesta realizada a los usuarios afiliados al SIS Independiente, en las preguntas realizadas se observa que en la pregunta 2 el mayor porcentaje de insatisfacción es del 57% haciendo referencia a los consultorios del centro de salud que no cuentan con los equipos necesarios hacia el paciente; al igual que en la pregunta 3 el 52% indica que los ambientes de salud, como consultorio, sala de espera, baño no se encontraron limpios, en cambio en la pregunta 1, el 66% de la población encuestada se encuentra satisfecha en lo que se refiere a los carteles de señalización, que sirven y son los adecuados para que les ayude a guiarse, como conclusión en esta dimensión el 68% de la población se encuentra insatisfecha.

- Fiabilidad

Figura 8.

Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad

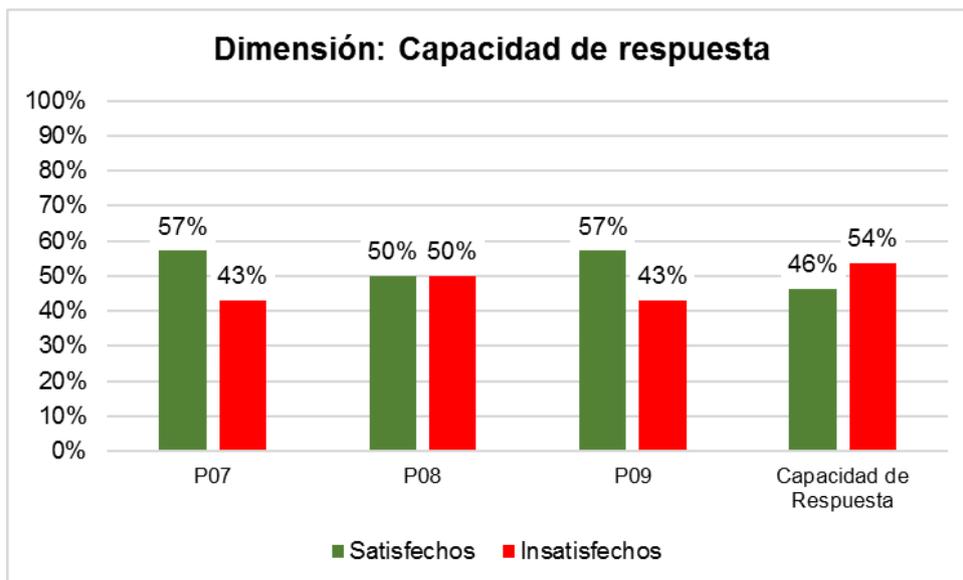


En la figura 8, para la dimensión de fiabilidad, según las encuestas realizadas el 55% de la población encuestada se encuentra satisfecha, observándose un mayor alcance en la pregunta 06, el 70% hace referencia que la atención del paciente se da por orden de llegada sin exclusividad a menos que sea una emergencia, seguido de la pregunta 04 que tiene un porcentaje de 66% de satisfacción en lo que es la ayuda del personal de informes hacia los pacientes a realizar sus trámites y como última pregunta 05 para esta dimensión, se tiene que el 59% de los usuarios opinan que el horario programado por el doctor se cumple; es decir, la mayor parte se encuentra satisfecha.

- Capacidad de respuesta

Figura 9.

Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta

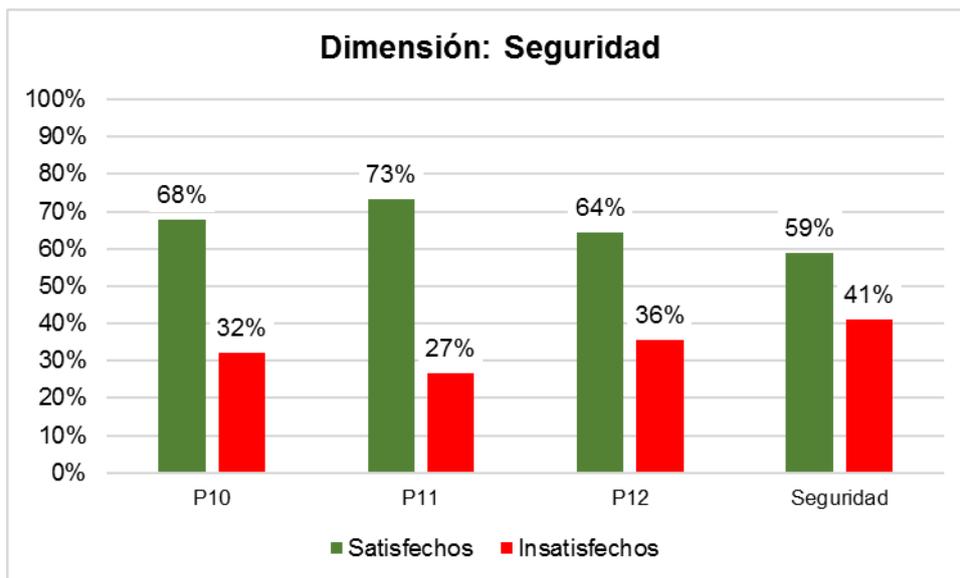


En la figura 9, para la dimensión de capacidad de respuesta el resultado es que el 54% de la población encuestada se encuentra insatisfecha, considerándose que en las preguntas 07 y 09 el resultado es del 57% de satisfacción en la atención de admisión y en el llenado de las historias clínicas. En la pregunta 08, el 50% de los usuarios se encuentran satisfechos e insatisfechos y está referida al tiempo de atención en laboratorio el cual debe ser minimizado.

- Seguridad

Figura 10.

Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad

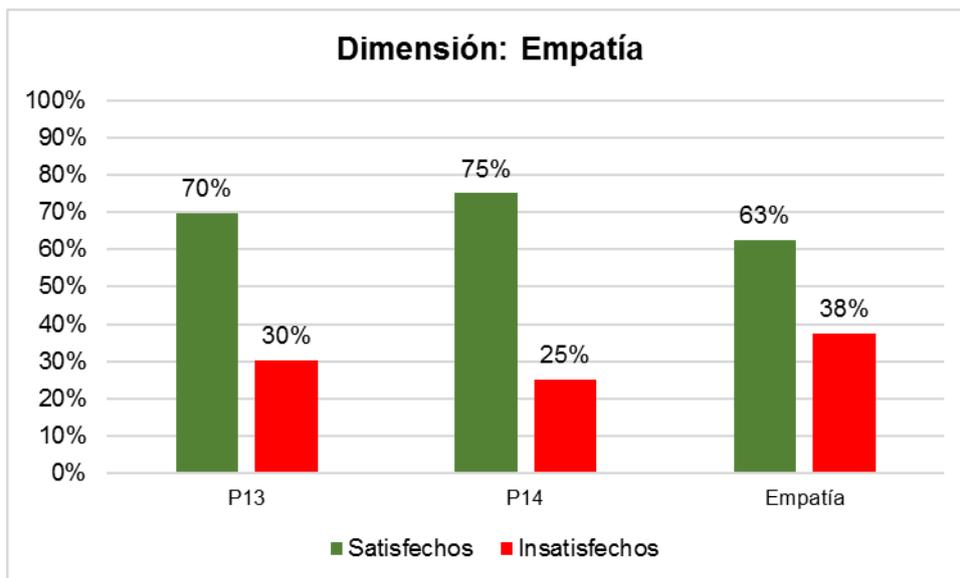


En la figura 10, en la dimensión de seguridad como factor para hallar el nivel de satisfacción, se ha tenido en cuenta tres preguntas principales: P10, P11 y P12. En la pregunta 11 se observa que el 73% de la población encuestada está satisfecha con la atención del médico en consultorio, realizando los exámenes adecuados y explicando a sus pacientes el tratamiento, así mismo en la pregunta 10, mide el interés de los médicos en ayudar a sus pacientes, encontramos el 68% de usuarios satisfechos. Finalmente en la pregunta 12 se refiere al respeto que tiene el medico de aclarar sus dudas con respecto a su enfermedad y/o tratamiento, encontrándose el 64% de la población está satisfecha. En conclusión para la dimensión de seguridad el 59 % de la población encuestada se encuentra satisfecha.

- Empatía

Figura 11.

Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía



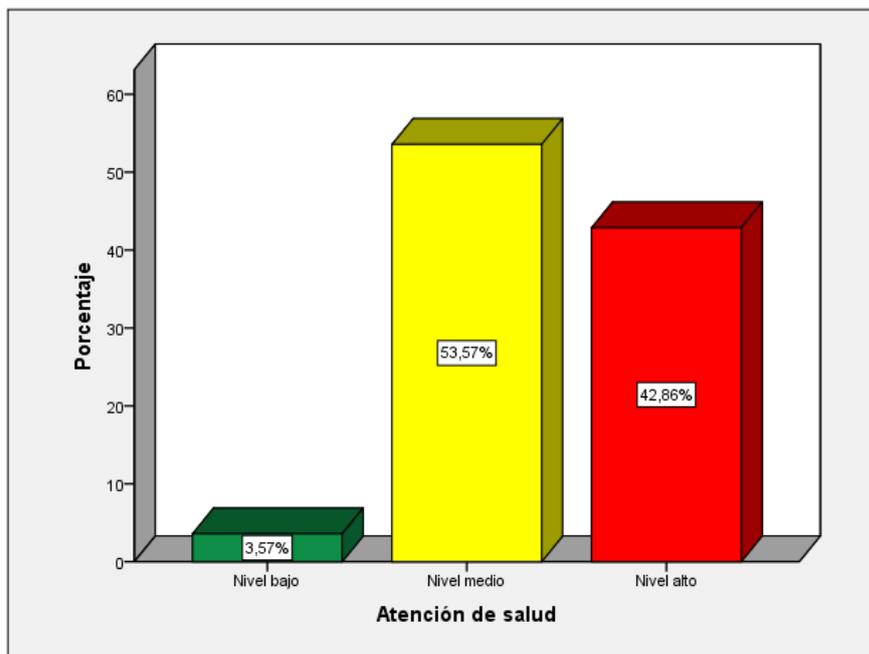
En la figura 11, en la dimensión de empatía para hallar el nivel de satisfacción del usuario, se da como resultado que el 63% de la población se encuentra satisfecha, teniendo en cuenta dos preguntas realizadas: P13 Y P14. La pregunta 14 arroja un resultado del 75% de población satisfecha en comprender la explicación que el doctor le brindó a la hora de atención; igualmente la pregunta 13 evidencia un 70% de afiliados satisfechos en la atención del staff de salud, con respeto y amabilidad.

Objetivo: Proponer medidas de mejora para aumentar la satisfacción del usuario en el régimen del SIS Independiente

Según las encuestas realizadas, en las dos variables del estudio de investigación que son: la satisfacción del usuario y la atención de salud, se obtienen los siguientes resultados por mejorar la satisfacción del usuario

Figura 12.

Nivel de percepción en atención de salud



En la figura 12, se obtienen los resultados de la percepción de los usuarios en atención de salud, el 42.85% perciben una atención en un nivel alto, así como el 53.57% en un nivel medio y el 3.57% perciben un nivel bajo de atención en el centro de salud José Olaya.

Como medida para mejorar la atención en salud; se propone mejorar la calidad de estructura, siendo el 78.57% de usuarios que perciben en un nivel medio la atención de salud, entre ellas se propone mejorar la estructura física, por lo que en la mayoría de casos la farmacia no cuenta con el medicamento recetado por parte del personal médico, así como el estado de edificación se requiere mejorar el estado de los laboratorios; de igual manera en la dimensión de estructura financiera se requiere implementar los tipos de análisis que solicitan los doctores, para que el usuario tenga más acceso a reducir sus gastos en la atención y en las operaciones como asegurado.

En la figura 6, se puede visualizar las dimensiones que aún están por mejorar la satisfacción del usuario en el SIS Independiente, en este caso en el aspecto tangible se tiene que mejorar los carteles de señalización para que el usuario pueda guiarse a cada

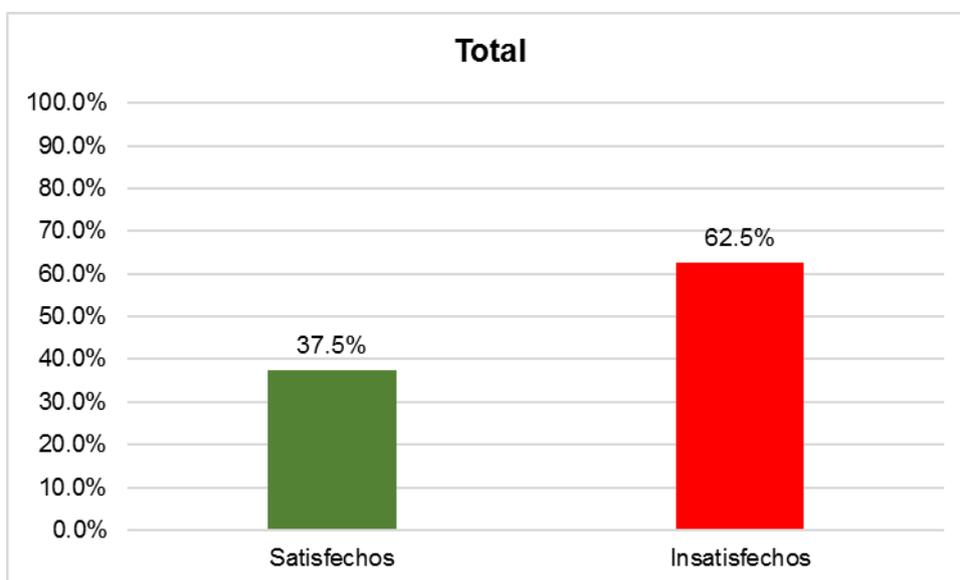
lugar que requiera ir, así como mejorar los horarios de limpieza, por lo que en muchas veces se ha encontrado la sala de espera en condiciones no adecuadas, al igual que en los servicios higiénicos, mantenerlos limpios y que cuenten con los implementos necesarios en cada urinario; asimismo los consultorios deben contar con equipos necesarios para la atención del paciente. Otra de las dimensiones que aún se requiere mejorar es la sensibilidad o capacidad de respuesta, en esta dimensión la atención en los laboratorios se necesita que sea en el menor tiempo posible y así poder reducir las largas colas de espera.

Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del SIS

Independiente en el centro de salud José Olaya - Chiclayo en los años 2018 – 2021.

Figura 13.

Nivel de satisfacción de los usuarios del SIS Independiente en el centro de salud José Olaya - Chiclayo en los años 2018 – 2021



En la figura 13, según las encuestas realizadas a los usuarios del SIS Independiente afiliados en los años 2018 – 2021, del total de población que es de 56 usuarios, se obtuvo como resultado que el 62.5% equivalente a 35 personas se

encuentran insatisfechas y el 37.5% están satisfechas con la atención recibida en el centro de salud José Olaya.

4.2 Discusión

La magnitud de este estudio permite conocer las dimensiones que se requiere mejorar para lograr la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS Independiente del centro de salud José Olaya – Chiclayo, teniendo en cuenta que no existe un trabajo similar en esta localidad.

En las características generales de los Usuarios en el régimen del SIS Independiente en el centro de Salud José Olaya – Chiclayo en los años 2018-2021, se mostró los siguientes resultados:

En la tabla 1 en el rango de edad de los afiliados, se obtuvo que el 32.1% de los afiliados se encuentran en el rango de edad de 19 a 30 años y el 28.6% en la edad de 31 a 42 años y en la tabla 2 se visualiza que el 64.3% de la población encuestada es de sexo femenino y el 35.7% es de sexo masculino.

Asimismo como característica general de los usuarios, se encontró que el 46.4% cuentan con un grado de estudio superior universitario y que el 60.7% tienen un trabajo independiente, entre ellos son comerciantes, profesionales, entre otros y cuya razón que eligieron para afiliarse en el centro de salud José Olaya fue porque el 51.8% vive cerca a este establecimiento de salud.

Uno de los objetivos es identificar los factores del nivel de expectativas y percepción para medir la satisfacción del usuario; en este factor según (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1993) el modelo Servqual es una herramienta que evalúa la calidad y satisfacción por lo que propone cinco dimensiones que ayuden a medir la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En cuanto a la satisfacción por dimensiones, en la tabla 6 se muestra que la dimensión de aspectos o elementos tangibles, el 68% de la población encuestada

manifestó insatisfacción, haciendo referencia que los consultorios no cuentan con el equipamiento necesario para la atención del paciente, así como los ambientes del centro de salud no se encuentra limpios en diferentes áreas. Al analizar esta dimensión concuerda con (Flores, 2018) en su investigación que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del beneficio del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque, en relación con el equipamiento que brindan los centros de salud, el 86% de los beneficiarios se encuentran insatisfechos, así como el 81% presenta insatisfacción por la comodidad de los ambientes. No obstante, se encuentra una investigación por parte de (Fariño Cortez, 2018) teniendo como objetivo identificar la satisfacción del usuario y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro - Ecuador, obteniendo como satisfechos el 77% de pacientes en el área de infraestructura y el equipamiento en los centros de salud de dicha ciudad; esto explica que la mayoría de centros de salud han sido remodelados en los últimos años y que cuentan con la cantidad y comodidad de camas, camillas y sillas. A través de esta investigación se puede reflejar que Ecuador tiene un mayor gasto público comparado con el de Perú.

En la misma tabla 6, se puede apreciar las dimensiones que aún están en proceso según la matriz de mejora, entre ellas está la capacidad de respuesta, en la que el 54% de los usuarios afiliados se encuentran insatisfechos ante la demora de atención en los laboratorios, así mismo la dimensión de fiabilidad que se encuentra en proceso, se obtuvo como resultado que el 55% de la población encuestada está satisfecha con la atención del personal de informes, que brindan ayuda en los tramites que desean realizar, así como el cumplimiento del horario programado por el doctor y el respeto por el orden de llegada. Del mismo modo está la dimensión de seguridad, donde el 59% se encuentra satisfecho en relación al interés que tienen los doctores por ayudarlos, realizando los

exámenes adecuados y explicando todas sus dudas de los pacientes. Ante estos resultados, se encuentra la investigación de (Paredes, 2019) que realizó la investigación de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana, que se llevó a cabo en Cañaris, dando a conocer que en promedio el 50.4% de los pacientes indican que la calidad aún está por mejorar en las variables de capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles y seguridad; pero que en la variable de fiabilidad el 68.9% se encuentra satisfecho con la atención; es así que se encuentra una similitud con la investigación, pero en esta investigación las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad se encuentran en proceso, según la matriz de mejora, pero en la dimensión de empatía los usuarios están satisfechos y la dimensión de aspectos tangibles está por mejorar.

En lo que respecta a la dimensión de empatía, del total de encuestados el 63% están satisfechos en lo que se refiere al respeto y amabilidad que tuvieron el staff de salud ante los pacientes, además de entender la explicación por parte del doctor. De la misma forma en la investigación de (Acuña, 2020) que evalúa el nivel de satisfacción del afiliado al SIS en el hospital regional Las Mercedes de Chiclayo, obtuvo como resultado que el 64.2% de la población encuestada se encuentra satisfecha por el servicio percibido, a pesar que falta mayor empatía por parte del personal de salud.

Un punto importante es saber la percepción de atención de salud, se encontró que el 53.7% de los usuarios afiliados al SIS Independiente, perciben la atención de salud con un nivel medio, entre ellas tenemos las dimensiones de calidad del proceso (el 57.14% de los encuestados perciben esta dimensión con un nivel alto) , calidad en el resultado (el 69.64% de los encuestados perciben esta dimensión con un nivel alto), empatía (el 80.36 % de los encuestados perciben esta dimensión con un nivel alto) y calidad de estructura con un 78.57% en un nivel medio. De la misma manera, en la

investigación de (Guevara Carranza, 2018) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas – Chota, el mayor nivel de calidad de atención se encuentra con un 87% regular, dando énfasis en la empatía que influye en la calidad de atención. Cabe recalcar que para (Donabedian, 1980) en la salud la buena calidad es lograr el beneficio del paciente y disminuir sus riesgos.

Díaz (2021) en su investigación para mejorar la calidad del sector salud en el Perú, muestra que el país aún no logra brindar la oferta necesaria para lograr una cobertura completa y esto se refleja a través del gasto público. Teniendo en cuenta que en el Perú hay dos problemas principales en el sistema de salud: ineficiente distribución y asignación de recursos disponibles y la falta de cobertura completa frente a la creciente demanda de atención por los usuarios. A través de ello, podemos coincidir con la investigación donde se requiere mejorar en las diferentes dimensiones:

- Aspectos tangibles: Aumentar el número de empleados en el área de limpieza e implementar más equipos en área de triaje.
- Fiabilidad: Mejorar la programación de los pacientes de acuerdo al horario del médico.
- Capacidad de respuesta: Obtener un equipo digital para que guarde los datos de una manera eficiente.
- Seguridad :El medico tenga los mecanismos necesarios para llegar hacia al paciente
- Empatía: Lograr la capacitación de todo el staff de salud

Y finalmente como objetivo general es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del SIS Independiente en el centro de salud José Olaya - Chiclayo en los años

2018 – 2021, se da como resultado que el 62.5% de la población encuestada está insatisfecha con respecto a las 5 dimensiones tomadas del modelo Servqual. De la misma manera la Unidad de gestión de la calidad del hospital de San Juan de Lurigancho (2017) realizó el informe de estudio Servqual en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia para mejorar la calidad de atención en el hospital San Juan de Lurigancho, dio a conocer que en promedio de las tres áreas encuestadas se encontró que el 58.87% de los usuarios están insatisfechos (teniendo como dimensión la seguridad, la que muestra el mayor porcentaje de insatisfacción, relacionado a la confianza, cortesía en atención con inexistencia de riesgos o dudas), de la cual coincide con el estudio de investigación en la totalidad de insatisfacción, puesto que en el centro de salud José Olaya la mayor dimensión de insatisfacción son los aspectos tangibles.

(Videnza Consultores, 2020) En los últimos años el financiamiento para el sector salud, se ha ido incrementando de manera drástica, aumentando en 46%: pasó de casi 30,000 millones en 2013 a casi 44,000 millones de soles en 2019. Teniendo en cuenta que la mayor parte del presupuesto privado se debe al gasto del bolsillo, es decir los pagos que realizan los usuarios en los puntos de atención de los sistemas de salud en un 76%, siendo el 36% para medicamentos. Pese al creciente financiamiento el Perú aún no logra llegar al menos al 5% de su PBI, según el estándar que establece la OMS para cubrir la cobertura universal de salud CUS.

El riesgo que se ocasiona por tener una limitada cobertura financiera y tener un elevado gasto de bolsillo es que el gasto en salud lleva como consigo que las familias se empobrezcan, por lo tanto empeora su calidad de vida y pone en riesgo las finanzas de los hogares (Videnza, 2020).

Alarcón, (2009) En lo que se refiere a los pagos del SIS independiente que es semicontributivo, la teoría económica y estudios empíricos señalan que el riesgo moral

es elevado (al aumentar la demanda en servicios de salud por estar asegurado) por lo que genera ineficiencia al sistema de salud, la cual la población no accede a servicios de salud necesarios.

Para el sector salud, en el año 2023 se ha designado un monto de s/ 24 769 millones, que representa el 11.8% del presupuesto total del país y el 3.6% del PBI. En cuanto al AUS, según el DU 046-2021 se tiene como fin brindar automáticamente cobertura de aseguramiento en salud a todas las personas que cuenten con DNI y que no cuentan con un seguro de salud, además de incrementar su cobertura de afiliado del SIS. Por ese motivo la Ley de presupuesto destina s/500 millones para continuar con dichas políticas de salud durante el año 2023 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023)

Conclusiones

Según los resultados de la encuesta del modelo Servqual, se encontró que el 62.5% de los afiliados al SIS Independiente se encuentran insatisfechos.

Con respecto a las características generales de los usuarios, el 64.3% son de sexo femenino y el 35.7% de sexo masculino, en lo que respecta a su edad, el mayor porcentaje se encuentra en el rango de 19 a 30 años con un 32.14%, seguido del rango de edad de 31 a 42 años con un 28.57%, el 19.64% se encuentra en una edad de 43 a 54 años y el 19.64% se encuentra entre los 55 y 63 años. En lo que respecta al nivel de estudios el 46.4% cuenta con un nivel superior universitario, seguido del 28.6% que tienen un nivel superior técnico, el 21.4% cuentan con estudios secundarios y el 3.6% con estudios primarios. En lo que se refiere a la ocupación de los usuarios afiliados al SIS Independiente, el 60.7% tiene un trabajo independiente, el 23.2% es ama de casa, seguido de un 10.7% que son usuarios que cuentan con un trabajo dependiente y el 5.4% son usuarios afiliados que aún se encuentran estudiando. Al hallar el porqué de afiliación al centro de salud José Olaya, se obtuvo que el 51.8% se afilió porque se encuentra más cerca de su domicilio, seguido de un 35.7% que marcaron otro, haciendo referencia que han sido enviados a ese centro de salud aleatoriamente y adicional a eso, es que es una de las postas más implementadas y el 12.5% de usuarios han escogido ahí por la eficiencia de los doctores.

En los factores del nivel de expectativa y percepción para medir el nivel de satisfacción. Se da a conocer que las dimensiones del modelo Servqual, aplicado en la encuesta, se obtiene que el 68% de los usuarios se encuentran insatisfechos en la dimensión de aspectos tangibles, seguido del 54% de la población encuestada se encuentra insatisfecha en la dimensión de capacidad de respuesta y en las dimensiones

de fiabilidad el 55% se encuentra satisfecha, el 59% está satisfecha en la dimensión de seguridad y en la dimensión de empatía el 63% se encuentra satisfecha.

En las medidas que se requiere mejorar es en la atención de salud, por lo que se ha percibido es que el 53.57% tiene una percepción en un nivel medio, seguido del 42.86% en un nivel alto y el 3.57% perciben un nivel bajo de atención de salud en el centro de salud José Olaya, proponiendo que se debe mejorar en la estructura física, en el estado de edificación, que comprende laboratorios, equipos de consultorio, farmacia y de forma complementaria una mejora de disponibilidad de medicamentos que permita abastecer oportunamente los requerimientos de los usuarios del SIS Independiente; de igual manera en la dimensión de estructura financiera, se requiere implementar los tipos de análisis que solicitan los médicos para reducir los gastos del usuario. Otra de las propuestas es mejorar el aspecto tangible y a esto nos referimos los carteles de señalización para que el usuario pueda guiarse a cada lugar que requiera ir dentro del centro de salud, así como mejorar los horarios de limpieza, por lo que en muchas veces se ha encontrado la sala de espera en condiciones no adecuadas, al igual que en los servicios higiénicos, mantenerlos limpios y que cuenten con los implementos necesarios en cada urinario, así mismo en los consultorios se necesita que cuenten con los equipos necesarios para la atención del paciente. Otra de las dimensiones que aún se requiere mejorar es la sensibilidad o capacidad de respuesta, en esta dimensión la atención en los laboratorios se necesita que sea en el menor tiempo posible y así poder reducir las colas de espera. Además de mejorar la capacidad de gerencia por parte de los directores, utilizando los recursos materiales de forma óptima y oportuna generando el bienestar social.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones, se formulan las siguientes recomendaciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios afiliados al SIS Independiente en el centro de salud José Olaya:

1. Se sugiere que el Centro de salud, mejore la gestión en la dirección del servicio de salud referido a la obtención de los recursos escasos, es decir realizar petitorios mensuales a la GERESA Lambayeque y/o donaciones a farmacéuticas de los medicamentos con mayor demanda, priorizando los requerimientos de las áreas estratégicas como laboratorios, consultorios, y otros ambientes
2. Mejorar las estrategias de comunicación y difundir los beneficios del régimen de SIS Independiente, que permitan una mayor cobertura de atención, mediante la afiliación de nuevos usuarios previa clasificación, lo cual permitiría la captación de mayores recursos que se revertirán para lograr una mejor calidad en el servicio. de atención.
3. Considerar los factores de expectativa y percepción en cuanto a aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que se deben mejorar para tener un usuario satisfecho.
4. Mejorar el proceso de referencias para consultas especializadas de tal manera que el usuario obtenga atención oportuna evitando un gasto adicional.
Concientizar al personal de salud en cuanto a su capacidad de servicio, brindando el mejor trato posible y las condiciones necesarias que el usuario requiere. Crear consultorios diferenciados en el primer nivel.

Referencias

- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 548-573.
- Acuña Peralta, S. L. (2020). Nivel de satisfacción del afiliado como indicador de calidad de atención del seguro integral de salud en un hospital de Lambayeque. *Salud & Vida Sipanens*.
- Alarcón Espinoza, G. (2009). *Financiamiento del Aseguramiento Universal en Salud: Experiencias Internacionales y elementos de Decisión para el Perú*. Bethesda, MD: Health Systems 20/20 project.
- Armas, D. J. (2019). Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 75-80.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 785-804.
- Bateson, J. E., & Wirtz, J. (1999). Consumer Satisfaction with Services: Integrating the Environment Perspective in Services Marketing into the Traditional Disconfirmation Paradigm. *Journal of Business Research*, vol. 44, págs. 55-66.
- Boada Niño, A. V., Barbosa López, A. M., & Cobo Mejía, E. A. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Investigación en Salud. Universidad de Boyacá*, 55-71.
- Bolton, R. (1998). A Dynamic Model of the Duration of the Customer's Relationship with a Continuous Service Provider: The Role of Satisfaction. *Marketing Science*, 45-65.
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 34 - 49.
- Cadotte, E., Woodruff, R., & Jenkins, R. (1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 305-314.

- Caloca Osorio, O. R., & Leriche Guzmán, C. (2011). Una revisión de la teoría del consumidor: la versión de la teoría del error. *Análisis Económico*.
- Constantino Casas, P., Torres Arreola, L., Posadas García, J., Nevárez Sida, A., & García Contreras, F. (2006). Prescripción de certificados de incapacidad temporal en el IMS. Perspectiva desde la economía de la salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social - IMSS*.
- Díaz Bravo, L. (2021, Junio 25). *Gobierno regional de Lambayeque*. Retrieved from Gobierno regional de Lambayeque:
<https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/34112?pass=Mg==#:~:text=En%20Lambayeque%20somos%20un%20mill%C3%B3n,del%20convenio%20y%20la%20adenda>.
- Díaz, O. M. (2021). *Factores Determinantes para Mejorar la Calidad del Sector Salud en el Perú (2010-2016)*. LIMA.
- Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima.
- Donabedian, A. (1980). The Definition of Quality and Approaches to its Assessment. *Health Administration Press*.
- Donabedian, A. (2001). La Calidad de la Atención Médica. *Calidad Asistencial*, 29-38.
- Espinoza Portilla, E., Gil Quevedo, W., & Agurto Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Cubana Salud Pública*.
- Fariño Cortez, J. E. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*.
- Felce, D., & Perry, J. (1995). Quality of life: its definition and measurement. *Research in Developmental Disabilities*.
- Flores Limo, G. Y. (2018). *Nivel de Satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención*. Lambayeque.

- Geyndt, W. (1994). *Managing the Quality of Health Care in Developing Countries. World Bank Technical Papers* .
- Girón Sandoval, W. E. (2019). *Determinantes Socioeconómicos del Acceso al Seguro Integral de Salud (SIS): Distrito Veintiséis de Octubre, al 2018*. Piura.
- Gobierno del Perú. (2022, Octubre 18). *Gobierno del Perú*. Retrieved from Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/30042-afiliarte-al-sis-independiente-tipos-de-aportacion>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18. No. 4. pp. 36-44.
- Guevara Carranza, J. M. (2018). *Nivel de Satisfacción y la Calidad de Atención del Usuario Externo Afiliado al SIS en el Servicio de Medicina General del Hospital José Soto Cadenillas*. Chota.
- Halstead, D., Hartman, D., & Schmidt, S. (1994). Multisource Effects on the Satisfaction Formation Process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 114-129.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación* . México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F. J., & Bendezu Quispe, G. (2018). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de medicina experimental y salud pública*, 620-623.
- Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Seguro Integral de Salud. (2021). *Memoria anual del seguro integral de salud - SIS*. Lima.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA. (2014). Retrieved from INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- James Mora, J. (2002). *Introducción a la Teoría del Consumidor de la preferencia a la estimación*. Cali.

- Mandler, G. (1992). *Memory, arousal, and mood: A theoretical integration*. London: Sven-Ake Christianson.
- Marichin, A., & Nolorbe, T. (2016). *Factores sociodemograficos, culturales y satisfaccion de la atencion de enfermeria en usuarios externos atendidos en el hospital regional de Loreto*. Loreto.
- Martínez-Tur, V. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: 6 (Síntesis psicología. Psicología social)*. Editorial Síntesis, S.A.; N.º 1 edición.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Ministerio de economía y finanzas*. Retrieved from Ministerio de economía y finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/sectr_publico/proye_2023/EM_PL_Presupuesto_SP_2023.pdf
- Misrachi, C., & Espinoza, I. (2005). Utilidad de las mediciones de la calidad de vida relacionada con la salud. *Revista dental de Chile*.
- Mooradian, T., & Olver, J. (1997). "I can't get no satisfaction:" The impact of personality and emotion on postpurchase processes. *Psychology and Marketing*, 379-393.
- OECD/The World Bank . (2020). *Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020*. Paris: OECD Publishing.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Nueva York: McGraw Hill.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *La salud sexual y su relación con la salud reproductiva: un enfoque operativo [Sexual health and its linkages to reproductive*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2020, Agosto 11). Retrieved from Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%3F,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>.

- Ortega, J. R. (2019). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019*. Arequipa.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 140-147.
- Paredes Larios, C. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana. *Revista científica de enfermería*, 1-8.
- Paul, A. (2020, Septiembre 11). *Kustomer*. Retrieved from Kustomer: <https://www.kustomer.com/es/blog/know-consumer-expectations-to-deliver-on-their-demands/>
- Perez Cantó, V., Maciá Soler, L., & González Chordá, V. (2019). Satisfacción de los Usuarios en el Sistema de Salud Español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*.
- Peruano, P. d. (2022, Enero 13). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Retrieved from Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/sis/noticias/576204-mas-de-40-millones-de-atenciones-medicas-financio-el-sis-en-el-2021-a-nivel-nacional>
- Philip, K., & Gary, A. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación, 14.
- Plataforma digital única del Estado Peruano*. (2022, Enero 13). Retrieved from Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/sis/noticias/576204-mas-de-40-millones-de-atenciones-medicas-financio-el-sis-en-el-2021-a-nivel-nacional>
- Prialé, J. (2022, Septiembre 20). *Gestión. Presupuesto del SIS caerá en S/ 140 millones el 2023 por menores pagos a clínicas*.
- Quintanilla Pardo, I. (2010). La psicología económica y del del consumidor en la sociedad de la complejidad y la incertidumbre. *Información Psicológica* , 117.
- Ramos, J., Peiró, J., & Martínez Tur, V. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. *Madrid: Síntesis*, 216-217.

- Rivera Camino, J., Arellano Cueva, R., & Molero Ayala, V. M. (2013). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing 3er edición*. Madrid: ESIC.
- Rodríguez Barrera, M. S., Buitrago Mejía, A., Varón Triana, N., & Quintero García, R. (2019). La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué. *Lebret*.
- Rodríguez Feijoó, R. C. (2003). *SATISFACCION DEL CONSUMIDOR: MODELOS EXPLICATIVOS*. España: Departamento de Métodos Cuantitativos en Economía y Gestión.
- Salud, M. d. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad de Salud*. Lima: Proyecto Cobertura con Calidad/ USAID.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2005). La definición y el alcance del comportamiento del consumidor (8ª ED.). In *Comportamiento del Consumidor* (pp. 8-9). Mexico: Prentice Hall Mexico.
- Seclén Palacin, J., & Darras, C. (2000). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Lima: Anales de la Facultad de Medicina.
- Seguros de salud del Perú. (2022, Mayo 08). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Retrieved from Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/281-seguros-de-salud>
- Sitzia, J., & Wood, D. (1997). Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Social Science and Medicine*, 45.
- Starr, P. (1991). *La Transformación Social de la Medicina en Los Estados Unidos de América*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Unidad de gestión de la calidad del hospital de San Juan de Lurigancho. (2017). *Estudio de la satisfacción del usuario externo mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL*. Lima.
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 47-53.

Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. I. (2007). Satisfacción y calidad. *Gerencia y Salud*, 24.

Veliz, J. (2022, Mayo 22). Número de pacientes afiliados al centro de salud José Olaya. (K. Herrea, Interviewer)

Videnza Consultores. (2020). *Financiamiento en el sector salud*. Lima.

Way to Success. (2019, Enero 18). Retrieved from Way to Success:
<https://www.wtseo.co/expectativas-del-consumidor/>

Westbrook, R. (1987). Product/Consumption-based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, Vol. 24, núm. 3 , págs. 258-270.

Wigodski Sirebrenik, J. (2003, Noviembre). *MED WAVE*. Retrieved from MED WAVE: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>

Yuksel, A., & Rimmington, M. (1998). "Customer Satisfaction Measurement". *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 60-70.

Anexos

ANEXO 1. Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y la atención de salud

INSTRUCCIONES:

Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre la expectativa y percepción que tiene usted en la atención brindada por el centro de salud José Olaya. Se garantiza el resguardo y total privacidad sobre los datos que sean estipulados en el presente instrumento; además de su utilización con fines estrictamente académicos.

Responda marcando con una equis (x) en el recuadro correspondiente al valor que más se relacione con su opinión personal, significando estos valores:

Edad del encuestado		
Sexo	1. Masculino 2. Femenino	
Nivel de Estudio	Analfabeto	
	Primaria	
	Superior técnico	
	Secundaria	
	Superior Universitario	
Ocupación	Ama de Casa	
	Estudiante	
	Trabajo independiente	
	Trabajo dependiente	
¿Por qué escogió afiliarse a este centro de salud?	Esta mas cerca	
	Hay buena atención	
	Otro	

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Expectativa	I Aspectos o elementos tangibles					
	1 Que los carteles de señalización sean adecuados y ayuden al usuario a guiarse.					
	2 Que los consultorios cuenten con los equipos necesarios para la atención al cliente.					
	3 Que los ambientes (consultorio, sala de espera, baño) del centro de salud se encuentren limpios.					
	II Fiabilidad					
	4 Que la atención del personal de informes le ayude con los trámites que desea realizar.					
	5 Que el horario programado por el doctor se cumpla.					
	6 Que la atención sea por orden de llegada sin exclusividad.					
	III Sensibilidad o capacidad de respuesta					
	7 Que la atención en admisión sea en el menor tiempo posible.					
	8 Que la atención en laboratorio sea rápida.					
	9 Que las historias clínicas sean llenadas en el menor tiempo posible					
	IV Seguridad					
	10 Que durante la atención el doctor muestre interés por ayudar al paciente.					
11 Que el doctor realice los exámenes adecuados y tome su tiempo de explicar al usuario.						
12 Que el doctor este dispuesto a contestar todas las dudas al paciente con respeto						
V Empatía						
13 Que el staff de salud la atienda con respeto y amabilidad						
14 Que usted comprenda la explicación que el doctor le brindó a la hora de atención.						
Percepción	I Aspectos o elementos tangibles					
	15 ¿Los carteles de señalización le ayudaron a orientarse?					
	16 ¿Los consultorios cuentan con los equipos necesarios para la atención del cliente?					
	17 ¿Los ambientes (consultorio, sala de espera, baño) del centro de salud se encontraron limpios?					
	II Fiabilidad					
	18 ¿La atención del personal de informes le ayudó con los trámites que desea realizar?					
	19 ¿El horario programado por el doctor se cumplió?.					
	20 ¿La atención se dio por orden de llegada sin exclusividad?					
	III Sensibilidad o capacidad de respuesta					
	21 ¿La atención en admisión fue rápida?.					
22 ¿La atención en laboratorio fue en el menor tiempo ?						
23 ¿Las historias clínicas fueron llenadas en el menor tiempo posible?						

	IV Seguridad					
	24 ¿Durante la atención el doctor mostró interés por ayudarlo?					
	25 ¿El doctor realizó los exámenes adecuados y tomó su tiempo de explicarle los resultados?					
	26 ¿El doctor estuvo dispuesto a contestarle todas sus dudas con respeto?					
	V Empatía					
	27 ¿El staff de salud la atendió con respeto y amabilidad?					
	28 ¿Usted comprendió la explicación que el doctor le brindó a la hora de atención?					
Calidad del proceso	I Calidad de tratamiento					
	29 Considera que el tratamiento recetado es el adecuado para resolver su enfermedad?					
	II Eficiencia					
	30 ¿Recurre frecuentemente al centro de salud, porque los doctores son eficientes?					
	31 ¿Cómo se encuentra usted después de su consulta médica?					
Calidad en el resultado	I Calidad en diagnóstico					
	32 Considera que el doctor fue amable a la hora de diagnosticar su problema.					
	II Efectividad en diagnóstico					
	33 Considera que su tratamiento dio resultados satisfactorios?					
Empatía	I Empatía					
	34 El problema por el cual fue al centro de salud, fue resuelto por el doctor de buena manera					
	35 Se sintió cómodo a la hora de la atención con el doctor?					
Calidad de la estructura	I Estructura Organizacional					
	36 Considera que existe una buena organización por parte del personal médico.					
	II Estructura financiera					
	37 ¿Usted ha pagado por análisis que no incluye su seguro?					
	38 ¿Considera que el Estado ayuda en gran parte en una operación al asegurado en el SIS?					
	III Estructura física					
	39 ¿La farmacia del centro de salud, contó con los medicamentos que le recetó el doctor?					
	40 ¿Considera que los medicamentos recetados son de calidad?					
	41 Considera que el centro de salud se encuentra en buen estado con respecto a la edificación.					
	42 Los laboratorios se encuentran en un buen estado					
	43 Alguna vez recibió medicamento vencido					
	IV Estructura ocupacional					
44 ¿Considera que el personal médico y no médico tienen buen trato?						
45 ¿Cree que es suficiente personal médico y no médico para atender a los pacientes?						

ANEXO 2. Base de datos de los puntajes de las respuestas obtenidas en el nivel de expectativa y percepción

EXPECTATIVA														PERCEPCIÓN													
P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	
4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	2	2	3	5	3	5	5	5	4	
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	
3	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	1	1	4	4	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	
4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	

4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5		
3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	1	5	5	5	5	4		
3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	5	4	3	3	3	2	2	5	3	4	
2	3	4	1	3	5	1	4	4	5	5	5	5	4	1	3	3	1	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	1	4	1	2	5	3	5	1	2	3	4	5	3
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	1	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	1	1	4	2	5	4	1	3	4	4	4	3	4	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	

4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	3	5	5	5	4	5

ANEXO 3. Base de datos de los resultados de las dimensiones en el nivel de expectativa y percepción

SUMATORIA										P – E				
D1		D2		D3		D4		D5		D1	D2	D3	D4	D5
E	P	E	P	E	P	E	P	E	P					
15	10	15	15	15	15	15	11	10	10	-5	0	0	-4	0
9	7	10	10	11	10	11	12	7	8	-2	0	-1	1	1
12	13	13	15	12	13	15	15	9	10	1	2	1	0	1
12	13	15	8	15	11	12	15	10	8	1	-7	-4	3	-2
14	13	14	13	15	15	15	14	10	10	-1	-1	0	-1	0
13	15	15	15	15	15	15	15	10	10	2	0	0	0	0
12	15	12	12	12	13	15	15	10	10	3	0	1	0	0
15	13	15	13	15	13	15	15	10	9	-2	-2	-2	0	-1
9	9	13	15	13	13	15	15	10	8	0	2	0	0	-2
14	10	15	11	15	10	15	12	10	8	-4	-4	-5	-3	-2
15	13	15	15	12	15	15	14	8	10	-2	0	3	-1	2
12	14	12	15	15	15	15	15	10	10	2	3	0	0	0
12	9	12	11	12	12	15	12	10	7	-3	-1	0	-3	-3
14	12	14	7	15	9	15	15	10	10	-2	-7	-6	0	0
12	8	15	13	15	14	15	15	10	10	-4	-2	-1	0	0
12	9	15	12	15	10	12	12	10	8	-3	-3	-5	0	-2
12	11	12	12	15	10	15	15	9	8	-1	0	-5	0	-1
12	11	15	8	14	9	12	7	9	9	-1	-7	-5	-5	0
12	11	9	12	10	11	14	13	9	8	-1	3	1	-1	-1
4	5	3	3	3	3	3	6	2	2	1	0	0	3	0
13	11	13	12	11	12	12	10	8	8	-2	-1	1	-2	0
12	15	13	15	15	15	13	15	10	10	3	2	0	2	0
13	11	12	12	15	15	14	15	8	10	-2	0	0	1	2
12	9	9	11	12	12	12	12	7	7	-3	2	0	0	0
12	10	12	12	15	15	15	15	8	10	-2	0	0	0	2
10	9	12	13	15	10	12	15	8	9	-1	1	-5	3	1
10	11	10	14	11	9	14	9	8	7	1	4	-2	-5	-1
9	7	9	8	9	6	15	9	9	8	-2	-1	-3	-6	-1
12	10	12	7	12	8	12	9	8	6	-2	-5	-4	-3	-2
14	12	15	15	15	13	15	15	10	10	-2	0	-2	0	0
15	15	15	15	15	15	15	15	10	10	0	0	0	0	0
13	14	15	11	15	12	15	12	10	8	1	-4	-3	-3	-2
11	13	12	15	12	15	15	12	10	9	2	3	3	-3	-1
14	11	12	15	9	13	12	12	10	10	-3	3	4	0	0
11	8	13	8	12	9	12	9	10	8	-3	-5	-3	-3	-2
15	11	12	14	12	14	12	15	10	10	-4	2	2	3	0
12	14	15	15	15	15	12	15	8	10	2	0	0	3	2

15	8	15	12	15	11	15	11	10	8	-7	-3	-4	-4	-2
10	7	12	15	15	9	12	15	10	10	-3	3	-6	3	0
11	13	11	13	12	10	13	15	10	10	2	2	-2	2	0
12	13	15	15	12	15	15	15	9	10	1	0	3	0	1
14	13	13	12	14	6	14	13	10	9	-1	-1	-8	-1	-1
12	13	12	12	14	11	15	12	8	8	1	0	-3	-3	0
12	11	14	14	12	14	15	13	10	9	-1	0	2	-2	-1
12	9	12	7	15	7	14	6	9	5	-3	-5	-8	-8	-4
14	9	15	11	15	11	12	12	10	8	-5	-4	-4	0	-2
15	5	14	11	12	8	15	12	10	7	-10	-3	-4	-3	-3
15	10	15	12	12	11	15	10	8	8	-5	-3	-1	-5	0
13	11	15	9	15	10	13	12	9	8	-2	-6	-5	-1	-1
14	15	11	15	12	15	14	15	10	10	1	4	3	1	0
15	11	15	12	12	12	12	15	8	8	-4	-3	0	3	0
15	11	12	15	12	12	12	14	8	10	-4	3	0	2	2
12	7	14	11	15	12	12	12	6	8	-5	-3	-3	0	2
11	8	12	10	12	9	15	12	8	8	-3	-2	-3	-3	0
12	11	14	12	15	10	12	12	8	8	-1	-2	-5	0	0
12	13	12	13	12	8	12	15	8	9	1	1	-4	3	1

ANEXO 4. Base de datos de las respuestas de la variable: atención de salud

*Sin título2 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5: Visible: 18 de 18 variables

	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	var	var
1	5	4	3	3	4	1	5	3	4	1	5	2	5	3	4	1	5	4		
2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	1	3	2		
3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	3	3	4	3	3	4	5		
4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5		
5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	1	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	1	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	3	4	4	1	5	5	
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	4	3	1	4	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	3	3	5	5		
10	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	2	3	3	2	1	4	3		
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	1	5	5		
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	5	5	4		
13	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3		
14	5	5	2	5	5	3	5	5	3	1	5	3	3	4	4	1	5	4		
15	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	1	5	5		
16	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	1	2	2		
17	5	5	3	3	5	5	4	4	3	1	3	3	3	4	3	1	3	1		
18	5	2	4	2	3	4	3	4	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3		
19	5	5	4	4	4	4	4	5	3	1	3	3	3	4	4	1	3	3		
20	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1		
21	4	2	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	1	4	4		
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	3	4	4	4	1	4	5		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

*Sin título2 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5: Visible: 18 de 18 variables

	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	var	var
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	3	4	4	4	1	4	5		
23	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	4		
24	3	2	3	1	3	4	3	3	4	1	4	3	3	4	3	1	4	3		
25	5	4	3	4	5	5	5	5	5	2	3	2	2	3	5	1	5	4		
26	4	3	3	4	5	4	4	5	4	1	5	2	1	3	3	1	5	4		
27	4	5	3	4	3	3	2	3	4	1	3	5	4	4	4	1	3	4		
28	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	2	4	4	3	4	1	4	4		
29	4	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	4	3	3	3	1	2	4		
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	3	5	2	3	1	4	4		
31	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	5	5	1	5	3	
32	4	5	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	4	4	1	3	4		
33	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	1	5	5	3	5	4	1	4	4	
34	5	4	3	4	5	4	4	4	4	1	3	2	4	4	4	1	4	4		
35	3	4	2	3	3	3	4	3	2	1	1	5	4	3	3	1	4	1		
36	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	5	4	4	3	4	1	4	4		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5		
38	4	4	4	4	4	4	5	2	4	1	1	2	3	3	3	3	4	4		
39	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	1	3	2	5	5	1	5	3		
40	5	5	3	4	4	4	4	4	4	1	5	3	3	4	3	1	5	5		
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5		
42	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	1	1	1	5	4		
43	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4		

Vista de datos Vista de variables

Abriir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

*Sin titulo2 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5: Visible: 18 de 18 variables

	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	var	var
35	3	4	2	3	3	3	4	3	2	1	1	5	4	3	3	1	4	1		
36	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	5	4	4	3	4	1	4	4		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5		
38	4	4	4	4	4	4	5	2	4	1	1	2	3	3	3	3	4	4		
39	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	1	3	2	5	5	1	5	3		
40	5	5	3	4	4	4	4	4	4	1	5	3	3	4	3	1	5	5		
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5		
42	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	1	1	1	5	4		
43	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4		
44	4	4	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	4	1	4	5		
45	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	3	2	3	2	1	1	2	3		
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	2	3	1	3	2		
47	4	3	2	2	4	2	2	3	1	4	1	2	3	1	1	1	3	2		
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	4	4		
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	2	3	2	3	1	3	4		
50	5	5	3	4	5	5	5	5	5	1	5	4	3	5	4	1	5	5		
51	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	4	4	3	1	4	4		
52	5	4	5	4	5	4	5	5	5	1	4	2	3	3	3	1	5	3		
53	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	3	3	1	4	4		
54	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	3	4	3	2	3	1	4	5		
55	4	4	3	4	4	4	4	5	4	1	5	2	3	3	4	1	4	5		
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	3	3	4	1	4	4		

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

ANEXO 5. Base de datos de afiliados al SIS en el centro de Salud José Olaya en los años 2018 – 2021

AFI PERIODO	AFI MES	N° AFI	FECHA AFI	FECHA NACIMIENTO	SEXO	COMP REG	UBIGEO	PRE COD. RENAES	PRE ID EESS	PRE NOMBRE	RED DESCRIPCION / DISTRITO / PROVINCIA	TIPO DE SEGURO	PAÍS DE ORIGEN
2018	01	190-2-90556488	3/01/2018	6/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90556480	3/01/2018	6/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90558909	3/01/2018	17/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90543054	3/01/2018	22/11/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-76266306	7/04/2021	1/11/1994	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90562466	3/01/2018	3/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-78462026	7/01/2022	19/07/2002	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-16739351	4/01/2018	19/08/1971	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90560674	4/01/2018	31/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	070-2-90373213	5/01/2018	24/08/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90562873	4/01/2018	4/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90552011	1/10/2021	19/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-76787430	16/02/2022	6/05/1998	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-71985513	5/01/2018	5/08/1998	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90526553	5/01/2018	1/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90559189	5/01/2018	31/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90566810	5/01/2018	5/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-79341103	23/11/2020	16/10/2015	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-74761981	23/04/2020	28/06/1999	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90569733	7/01/2018	7/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-78718399	9/01/2018	13/10/1998	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	01	190-2-90507302	9/01/2018	26/10/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-16418418	9/01/2018	1/03/1941	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90571972	8/01/2018	8/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-78199965	10/01/2018	11/03/1998	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90572904	9/01/2018	9/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-47888039	1/11/2020	15/07/1993	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90576384	12/01/2018	12/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90577332	22/11/2020	12/01/2018	Femenino	Seguro DNI	130105	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90578283	12/01/2018	12/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-79860297	6/10/2021	20/09/2016	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-73204796	16/02/2022	8/03/1998	Femenino	Seguro DNI	140105	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90578221	16/01/2018	4/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	160-2-76562011	21/05/2021	18/05/1999	Femenino	Seguro DNI	060812	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90583195	16/01/2018	16/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90544299	17/01/2018	24/11/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90544305	17/01/2018	24/11/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-71172904	17/01/2018	6/02/2008	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90478362	17/01/2018	24/10/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-42343317	17/01/2018	24/04/1984	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-41186007	9/03/2021	2/11/1981	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-43809620	17/01/2018	13/09/1985	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-73293950	19/05/2021	2/05/2009	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90543398	17/01/2018	14/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90356583	18/01/2018	2/08/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-46983053	19/04/2022	4/01/1991	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-45780223	5/05/2021	6/03/1989	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90047176	14/01/2022	31/12/2016	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90586312	31/05/2021	17/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	01	190-2-48969120	6/10/2021	20/08/1998	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-41742301	18/01/2018	19/05/1982	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90586826	18/01/2018	18/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90579831	19/01/2018	5/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-78664243	28/01/2020	26/06/2014	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90573693	20/01/2018	4/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-79893159	16/02/2022	11/10/2016	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90571616	20/01/2018	29/11/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90588649	19/01/2018	19/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90584448	22/01/2018	13/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90590175	21/01/2018	21/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-42695983	23/11/2020	25/08/1977	Femenino	Seguro DNI	140306	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90571102	23/01/2018	8/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90594139	22/01/2018	22/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90565100	25/01/2018	26/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90551867	25/01/2018	9/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	080-2-90545968	28/07/2021	14/12/2017	Masculino	Seguro DNI	070101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90595994	31/05/2021	23/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140105	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90595402	25/01/2018	14/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90596992	23/01/2018	23/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90573125	25/01/2018	8/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90590838	25/01/2018	12/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90326820	1/03/2022	30/06/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90592743	25/01/2018	16/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90536870	26/01/2018	25/11/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90595137	26/01/2018	22/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90068641	10/02/2022	24/01/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-42573829	26/11/2021	13/12/1981	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	01	190-2-90599871	26/01/2018	26/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90600115	27/01/2018	26/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90537147	29/01/2018	8/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90571066	29/01/2018	31/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90158779	14/01/2022	30/12/2016	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90584605	29/01/2018	16/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-78615363	21/05/2021	27/05/2014	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90528919	19/04/2020	8/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	310-2-90588495	18/01/2018	18/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	300-2-46531413	16/09/2018	17/09/1990	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90605266	29/01/2018	29/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90605234	29/01/2018	29/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-46519478	31/01/2018	7/07/1990	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-81693242	4/03/2022	16/02/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90601819	31/01/2018	24/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90606431	30/01/2018	30/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-90606450	30/01/2018	30/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	01	190-2-73673659	28/11/2019	1/05/1994	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-75226387	13/12/2021	12/04/1997	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90569151	1/02/2018	29/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90607506	1/02/2018	31/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-48976311	1/02/2018	26/07/1996	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-80642538	2/02/2018	22/05/1979	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90610213	2/02/2018	2/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90610586	3/02/2018	3/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90612261	3/02/2018	3/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90613037	4/02/2018	4/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-79427170	13/12/2021	18/07/2015	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	02	190-2-90614539	5/02/2018	5/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90614519	5/02/2018	5/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-45982267	7/10/2020	19/08/1989	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90615075	4/02/2018	4/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90614588	6/02/2018	6/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90614743	6/02/2018	1/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90615201	6/02/2018	5/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-73192450	21/05/2021	8/07/2001	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90051803	14/01/2022	31/12/2016	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-48855612	27/06/2021	21/09/1995	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90616975	7/01/2022	6/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90617146	6/02/2018	6/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90421431	10/03/2022	27/02/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-73026519	24/11/2020	30/11/1999	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-79888624	6/10/2021	7/10/2016	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-79957046	23/10/2021	27/09/2016	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-47902469	19/05/2021	18/04/1990	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90620842	8/02/2018	8/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90496800	14/02/2018	14/11/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90615660	14/02/2018	25/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90628940	13/02/2018	13/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	300-2-90629539	15/02/2018	14/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-61050805	15/02/2018	14/03/2007	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-72806214	16/02/2022	9/01/1999	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90632937	17/02/2018	17/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90419217	19/02/2018	15/09/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90604449	19/02/2018	19/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90033798	2/02/2022	18/01/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	02	190-2-43932926	24/11/2020	19/12/1986	Femenino	Seguro DNI	140106	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90633856	17/02/2018	17/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90550309	19/02/2018	8/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90014320	30/12/2021	12/12/2016	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90631513	20/02/2018	11/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90626476	20/02/2018	5/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-41179310	16/03/2020	14/12/1981	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-73876624	20/02/2018	25/09/1996	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-48794144	20/02/2018	5/04/1945	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90635818	21/02/2018	14/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90624429	21/02/2018	29/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-01032826	21/02/2018	20/09/1946	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90633768	21/02/2018	19/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90639397	1/03/2022	20/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-79618768	31/05/2021	14/04/2016	Femenino	Seguro DNI	140105	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90638666	20/02/2018	20/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-72384338	21/05/2021	27/05/1997	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90641150	4/03/2022	18/02/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90559043	22/02/2018	22/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90642372	21/02/2018	21/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90634823	23/02/2018	14/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-46214929	22/04/2020	2/02/1990	Femenino	Seguro DNI	140105	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-73622344	28/05/2020	18/02/2004	Masculino	Seguro DNI	150110	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90641284	23/02/2018	18/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90644116	22/02/2018	22/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90643919	23/02/2018	23/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90642214	24/02/2018	10/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90578739	24/02/2018	23/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	02	190-2-90632879	26/02/2018	10/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-74816316	27/02/2018	3/11/2005	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90097071	4/03/2022	15/02/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-16758313	27/02/2018	11/05/1976	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-16682538	27/02/2018	3/08/1945	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-77571946	27/02/2018	12/01/1996	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90514776	29/05/2020	26/10/2017	Masculino	Seguro DNI	060902	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-73262838	16/02/2022	29/04/1999	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-73527238	28/02/2018	17/07/1998	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90651819	13/12/2021	27/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-76126551	28/02/2018	28/05/2005	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	02	190-2-90653195	28/02/2018	28/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90650987	1/03/2018	2/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90631818	6/10/2021	14/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90653461	28/02/2018	28/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-48373652	16/02/2022	15/09/1993	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-42062190	5/02/2020	8/08/1983	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90653406	2/03/2018	2/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90655673	3/03/2018	24/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-48965375	18/04/2022	28/04/1995	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-43180582	5/03/2018	6/05/1985	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-72051969	5/03/2018	8/03/2008	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-78903441	5/03/2018	18/08/2014	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-77317833	5/03/2018	30/12/2010	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90629406	5/03/2018	2/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90569713	5/03/2018	5/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90661167	4/03/2018	4/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90626044	7/03/2018	20/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	03	190-2-90277480	1/03/2022	7/06/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-79238666	1/03/2022	23/07/2015	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90661328	7/03/2018	28/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-73146352	7/03/2018	28/03/1999	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90663754	7/03/2018	7/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-71681335	7/03/2018	24/06/2008	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-72949515	8/03/2018	27/04/2002	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90571033	8/03/2018	28/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90649573	8/03/2018	23/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90568153	8/03/2018	6/01/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90664955	8/03/2018	19/12/2017	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90593103	18/04/2022	17/03/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-75227681	28/11/2019	24/05/2000	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-48530039	24/11/2020	26/09/1993	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90667610	8/03/2018	8/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-43665726	27/06/2021	22/07/1986	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-79891797	23/10/2021	4/10/2016	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90668416	8/03/2018	8/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-78859853	29/06/2020	16/11/2014	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-16692704	12/03/2018	3/09/1971	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-16681355	12/03/2018	8/11/1968	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-72534861	12/03/2018	11/08/1998	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-72534850	12/03/2018	11/08/1998	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90671603	12/03/2018	12/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90338292	12/03/2018	12/07/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90663861	13/03/2018	16/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-73145573	24/01/2020	5/01/1995	Femenino	Seguro DNI	150132	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-44535022	12/05/2020	20/10/1979	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	03	190-2-90662393	16/03/2018	3/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-78642709	29/06/2020	4/06/2014	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90679673	1/03/2022	15/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90664935	17/03/2018	3/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90581515	17/03/2018	17/12/2017	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90680291	16/03/2018	16/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90678997	17/03/2018	16/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90680822	17/03/2018	15/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-79979861	29/12/2021	8/12/2016	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-79826241	1/10/2021	25/08/2016	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-16722807	19/03/2018	13/06/1946	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90681934	17/03/2018	17/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90683682	18/03/2018	18/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90685032	13/12/2021	19/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90671139	21/03/2018	19/02/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-73578756	28/04/2020	25/06/2000	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90686181	20/03/2018	20/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-79107067	28/06/2020	27/11/2014	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90687323	21/03/2018	20/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90687574	20/03/2018	20/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	140-2-90684360	21/03/2018	19/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-76669538	7/01/2022	8/02/2003	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90688232	22/03/2018	22/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90685849	22/03/2018	17/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90681653	23/03/2018	14/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90689939	22/03/2018	22/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90690253	22/03/2018	22/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90690669	22/03/2018	22/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

2018	03	190-2-77513940	19/05/2021	26/12/2011	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90691538	23/03/2018	23/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-48897266	16/02/2022	14/11/1995	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90692005	23/03/2018	23/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-16730923	16/02/2022	5/06/1975	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-74600234	16/02/2022	8/09/2005	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	280-2-90692250	23/03/2018	23/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	080-2-72804193	16/02/2022	11/06/1996	Femenino	Seguro DNI	070101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90675518	26/03/2018	26/01/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90675723	26/03/2018	8/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90693038	29/05/2020	25/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90697194	7/01/2020	26/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90697464	27/03/2018	27/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-80254588	28/03/2018	21/05/1974	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-40128175	16/02/2022	25/04/1976	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	03	190-2-90698604	27/03/2018	27/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	04	190-2-45011400	24/11/2020	28/03/1988	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	04	190-2-77522248	2/04/2018	3/09/2011	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	04	190-2-90701365	1/04/2018	1/04/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	04	190-2-90701768	2/04/2018	28/03/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	04	190-2-90701480	2/04/2018	28/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	04	190-2-90635934	13/12/2021	17/02/2018	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	04	190-2-70389583	6/10/2021	30/07/1999	Masculino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ
2018	04	190-2-90703193	3/04/2018	21/03/2018	Femenino	Seguro DNI	140101	0000004318	140101A204	JOSE OLAYA	CHICLAYO	SIS Gratuito	PERÚ

Base de datos extraída solo las primeras diez páginas del total de los usuarios afiliados al SIS en los años 2018 – 2021 en el centro de Salud José Olaya

Constancia de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo: **MARÍA MAGDALENA BARRANTES QUIRÓZ, ASESOR(A)** de la **TESIS** titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del SIS Independiente. Caso: Centro de Salud José Olaya 2018-2021” presentada por la Bachiller **KATHERINE LIZBETH HERRERA GONZALES** para optar el Título Profesional de Economista, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de **1%** verificable en el reporte del programa TURNITIN. EL suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada uno de las coincidencias detectadas no constituyen plagio, por lo que esta se encuentra en condiciones aptas para su presentación y sustentación de acuerdo al reglamento vigente de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por lo que doy mi **CONFORMIDAD**.

Lambayeque, 16 de octubre del 2023



María Magdalena Barrantes Quiroz

DNI: 16402634

ASESOR

Se adjunta el resumen del reporte y el recibo digital.

Nivel de Satisfacción de los Usuarios del SIS Independiente. Caso: Centro de Salud José Olaya 2018- 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

1 % <small>EN</small>	1 %	0 %	0 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositori.uji.es Fuente de Internet	<1 %
2	Submitted to University of Bedfordshire Trabajo del estudiante	<1 %
3	www.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	<1 %
4	repository.ihu.edu.gr Fuente de Internet	<1 %
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
6	Submitted to Universiti Teknologi Malaysia Trabajo del estudiante	<1 %

Asesor: Maria Magdalena Barrantes Quiroz

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Katherine Herrera Gonzales
Título del ejercicio: Tesis
Título de la entrega: Nivel de Satisfacción de los Usuarios del SIS Independiente...
Nombre del archivo: SIS_Independiente._Caso_Centro_de_Salud_Jos_Olaya_2018-...
Tamaño del archivo: 2.24M
Total páginas: 99
Total de palabras: 27,223
Total de caracteres: 135,940
Fecha de entrega: 16-oct.-2023 04:39p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2197908680

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



Nivel de Satisfacción de los Usuarios del SIS Independiente.

Caso: Centro de Salud José Olaya 2018- 2021

Tesis que presenta la bachiller

KATHERINE LIZBETH HERRERA GONZALES

Asesora

MARIA MAGDALENA BARRANTES QUIROZ

Para obtener el título profesional de

ECONOMISTA

Lambayeque - Perú 2023

Asesor: Maria Magdalena Barrantes Quiroz