UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Contabilidad

La calidad de servicios del sis independiente y el incremento de las afiliaciones, Chimbote, 216

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Elaborado por :

MENDEZ VELASQUEZ MIRHELLE NATHALY

CHIMBOTE

2017

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada La Calidad de Servicios del SIS Independiente y el Incremento de las Afiliaciones. Chimbote, 2016; tiene como Problema de estudio lo siguiente: ¿En qué medida la Calidad de Servicios incide en el incremento de las afiliaciones al SIS Independiente – Chimbote 2016?, el que tiene como Objetivo General: Determinar la calidad de servicio al usuario del SIS Independiente y el incremento de las afiliaciones en el periodo 2016, recopilando información real de los asegurados al SIS independiente, cuya Hipótesis es La calidad de servicio incide significativamente en el incremento de las afiliaciones al SIS Independiente, Chimbote 2016., el cual debe contar con un programa de calidad de servicio que contenga todos los componentes que permitan mejorar de manera sostenible los estándares de satisfacción de los asegurados con el trato, atención y su cobertura que reciba de los servicios del SIS Independiente, con el fin de que genere un diferencial por el que se distinga el tipo de aseguramiento. La metodología de la investigación es de tipo descriptiva y diseño no experimental de corte transversal en donde la población estará conformada por los afiliados al SIS Independiente – Chimbote 2016, la técnica utilizada será la encuesta, la cual se aplicará a 46 usuarios o afiliados al SIS Independiente – Chimbote y como instrumento se utilizará el cuestionario. Los posibles resultados revelaron que existe una inadecuada calidad de servicio al usuario que se encuentra afiliado al SIS Independiente – Chimbote, ya que estos no se encuentran plenamente satisfechos en cuanto al trato que brindan los profesionales asistenciales, además de la cobertura brindada por el SIS Independiente. Por lo tanto esto afecta en el incremento de las afiliaciones la cual se ve reflejada en el número de afiliados. Esperamos que, con los resultados obtenidos en esta investigación, se tome las medidas correctivas adecuadas para mejorar la calidad de servicios que brindan los establecimientos de salud hacia el paciente asegurado y así incrementarán el número de afiliados a este tipo de seguro.