

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD POSTGRADO**  
**Escuela de Maestria**



**INFLUENCIA DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN EN LA CALIDAD  
DEL SERVICIO ASISTENCIAL DEL HOSPITAL MELITÓN SALAS  
SOCABAYA AREQUIPA 2015**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de Magíster en Gestión en los Servicios de Salud

Elaborado por :

DE PAZ CARRANZA RAMIRO WILLIAMS

CHIMBOTE

2016

## Resumen

EsSalud, es una de las instituciones que son motivo de quejas a nivel nacional, en la mayoría de los casos, los asegurados manifestaron no contar con una adecuada información. A partir de la identificación del problema: Cuál es la relación que existe entre el sistema de comunicación y la percepción de los usuarios es que tiene como propósito determinar la relación entre el Sistema de Comunicación y el Servicio Asistencial La muestra poblacional estuvo conformada por 321 asegurados de ambos sexos con edades comprendidas entre los 18 y 71 quienes asistieron al Hospital Melitón Salas durante la segunda semana del mes de Febrero, conformando ellos la unidad de análisis, a quienes se les aplicó un formulario de encuesta para medir la opinión de los asegurados con relación al Sistema de Comunicación y el Servicio Asistencial. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba de Regresión y la Prueba del Chi-cuadrado. Los resultados de la investigación demuestran la existencia de una relación significativa de 0.9950 entre el Sistema de Comunicación y la Percepción del Servicio Asistencial. Con un nivel de confiabilidad del 95%, la investigación ha observado, que es deficiente la percepción de los usuarios sometidos a estudio respecto a la eficiencia del sistema de comunicación que brinda el Hospital Melitón Salas.