ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad percibida del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los asegurados al Seguro Integral de Salud en el hospital nacional San Bartolomé año 2012

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Carmen Julia Bazalar Echegaray

Br. Rubén Enrique Quiroz Quintana

ASESOR:

Dr. Oscar Rafael Guillén Valle

SECCIÓN

Gestión Estratégico del Talento Humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Ciencias Empresariales.

Lima – Perú

2015

Página del jurado

Dra. Isabel Menacho Vargas

Presidente

Mg. Estrella Esquiagola Aranda

Secretario

Mg. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Declaración jurada

Yo, Carmen Julia Bazalar Echegaray, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 26722410, con la tesis titulada "Calidad percibida del Servicio de Salud y el Nivel de Satisfacción de los Asegurados al Seguro Integral de Salud en el Hospital Nacional San Bartolomé año 2012", declaro bajo juramento que:

1) La tesis es de nuestra autoría (compartida con el señor C.P.C. Rubén Enrique Quiroz Quintana).

2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima 09 de Junio de 2015

Firma:
Nombres y apellidos: Br. Carmen Julia Bazalar Echegaray
DNI: 26722410

Firma:
Nombres y apellidos: Br. Rubén Enrique Quiroz Quintana
DNI: 07808735

Dedicatoria

Dedicamos en primer lugar a Dios, por habernos permitido alcanzar nuestro anhelo con fe y optimismo.

A la memoria de nuestros padres, por haber sido siempre ejemplo de tenacidad y valor.

A nuestros maestros y compañeros de aulas con quienes compartimos no solo conocimientos, sino también amistades que son verdaderas y duraderas.

Agradecimiento

A Dios, a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de especializarnos profesionalmente para servir a la sociedad.

De manera especial a nuestro asesor de tesis Dr. Oscar Rafael Guillen Valle, por su acertada dirección y sus valiosos conocimientos que nos permitieron culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Presentación

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Calidad Percibida del Servicio de Salud y el Nivel de Satisfacción de los Asegurados al Seguro Integral de Salud en el Hospital Nacional San Bartolomé año 2012”, realizado para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, el cual esperamos sea un referente para otros que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de cuatro capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, conclusiones y recomendaciones, bibliografía y los anexos,

Los autores

Índice

		Página
Página del jurado		ii
Declaración jurada		iii
Dedicatoria		iv
Agradecimiento		v
Presentación		vi
Índice		vii
Índice de tablas		x
Índice de figuras		xi
Resumen		xii
Abstract		xiiii
Introducción		xiv
Capítulo I: Problema de investigación		
1.1	Planteamiento del problema	17
1.2	Formulación del problema	21
1.2.1	Problema general	21
1.2.2	Problemas específicos	21
1.3	Justificación	21
1.4	Limitaciones	22
1.5	Antecedentes	23
1.5.1	A Nivel internacional:	23
1.5.2	A Nivel nacional	27
1.6	Objetivos	32
1.6.1	Objetivo general	32
1.6.2	Objetivos específicos	32
Capítulo II: Marco teórico		
2.1	Variable 1: Calidad percibida del servicio de salud	34
2.1.1	Concepto de la variable 1: Calidad percibida del servicio de salud	34
2.1.2	Enfoques teóricos de la variable 1:	39
2.1.3	Dimensiones de la variable 1: Calidad percibida del servicio de salud	41
2.2	Variable 2: Nivel de satisfacción de los asegurados	48

2.2.1 Conceptos de la variable 2: Nivel de satisfacción de los asegurados 48
2.2.2 Enfoque del nivel de satisfacción del asegurado 54
2.2.3 Dimensión de la variable 2. 57

Capítulo III: Marco metodológico
3.1 Hipótesis 65
3.1.1 Hipótesis general 65
3.1.2 Hipótesis específicas 65
3.2 Variables 66
3.2.1 Definición conceptual de las variables 66
3.2.2 Definición operacional 67
3.3 Tipo y diseño de estudio 68
3.3.1 Tipo de estudio 68
3.3.2 Diseño de investigación 69
3.4 Población y muestra 69
3.4.1 Población 69
3.4.2 Muestra 69
3.5 Método de investigación 70
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 71
3.6.1 Tecnicas e instrumentos 73
3.6.2 Tratamiento estadistico 73
3.6.3 Métodos de análisis de datos 73

Capítulo IV: Resultados
4.1. Descripción de resultados 76
4.1.1 Descripción de la calidad percibida del servicio de salud 76
4.1.2 Descripción del nivel de satisfacción de los asegurados al SIS 77
4.1.3 Descripción de la dimensión fiabilidad 78
4.1.4 Descripción de la dimensión tangibilidad 79
4.1.5 Descripción de la dimensión gestion de medicamentos 80
4.2. Prueba de hipótesis 82
Prueba de hipótesis general 83
Prueba de hipótesis específica 1 83
Prueba de hipótesis específica 2 84

Prueba de hipótesis específica 3 85
Discusión de resultados 87
Conclusiones, sugerencias y aportes
Conclusiones 91
Sugerencias 92
Aportes 93
Referencias bibliográficas
Bibliografías 96

Anexos
Anexo 1: Matriz de consistencia y matriz del instrumento 102
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable “1” y la variable “2” 105
Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos 116
Anexo 4: Procedimientos y resultados de la encuesta 123
Anexo 5: Descripcion de los resultados de la encuesta 123

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable calidad percibida del servicio de salud	67
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2	68
Tabla 3	Nivel de la calidad percibida del servicio de salud (V1)	76
Tabla 4	Nivel de satisfacción de los asegurados al SIS (V2)	77
Tabla 5	Nivel de la dimensión fiabilidad (D1V1)	78
Tabla 6	Nivel de la dimensión tangibilidad (D2V1)	79
Tabla 7	Nivel de la dimensión gestión de medicamentos (D3V1)	81
Tabla 8	Calidad percibida del servicio de salud * Nivel de satisfacción de los asegurados.	83
Tabla 9	Nivel de satisfacción de los asegurados al SIS * Fiabilidad	84
Tabla 10	Nivel de satisfacción de los asegurados al SIS * Tangibilidad	85
Tabla 11	Nivel de satisfacción de los asegurados al SIS * Gestión de medicamentos	86
Tabla 12	Calidad percibida del servicio de salud (V1)	139
Tabla 13	Nivel de satisfacción de los asegurados al SIS (V2)	141
Tabla 14	Tabla de frecuencia de la dimensión fiabilidad (D1V1).	142
Tabla 15	Tabla de frecuencia de la dimensión tangibilidad (D2V1	143
Tabla 16	Tabla de frecuencia de gestión de medicamentos (D3V1).	144

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel de la calidad percibida del servicio de salud (V1)	77
Figura 2	Nivel de satisfacción de los asegurados al SIS (V2)	78
Figura 3	Nivel de la dimensión fiabilidad (D1V1)	79
Figura 4	Nivel de la dimensión tangibilidad (D2V1)	80
Figura 5	Nivel de la dimensión gestión de medicamentos (D3V1)	81
Figura 6	Calidad percibida del servicio de salud (V1).	140
Figura 7	Nivel de satisfacción de los asegurados al SIS (V2).	141
Figura 8	Dimensión fiabilidad (D1V1).	142
Figura 9	Dimensión tangibilidad (D2V1).	143
Figura 10	Dimensión gestión de medicamentos (D3V1)	144

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables Calidad Percibida del Servicio de salud y el Nivel de Satisfacción de los Asegurados al Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Nacional San Bartolomé año 2012.

Investigación básica, diseño no experimental, corte transversal, nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 personas asegurados al SIS que se atendieron en el Hospital Nacional San Bartolomé, el muestreo fue probabilístico teniendo como criterio de selección el muestreo aleatorio sistemático. El instrumento fue un cuestionario medido en la escala de Likert. Para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Correlación Rho Spearman a un nivel de significación de 0.05.

En los resultados se determinó que hubo una relación significativa entre la calidad percibida del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los asegurados al Seguro Integral de Salud atendidos en el Hospital Nacional San Bartolomé año 2012. (Rho de Spearman = 0.840** siendo esta una Correlación positiva fuerte entre la Calidad Percibida del Servicio de Salud y el Nivel de Satisfacción de los Asegurados al Seguro Integral de Salud). Asimismo se determinó que hubo relación significativa entre la Fiabilidad y el nivel de satisfacción de los mismos asegurados (Rho de Spearman = 0.924** siendo esta una Correlación positiva fuerte). Existe una relación significativa entre la dimensión Tangibilidad y el nivel de satisfacción (Rho de Spearman = 0.893** siendo esta una Correlación positiva fuerte) y finalmente hubo una relación significativa entre la dimensión Gestión de los Medicamentos y el nivel de satisfacción de los asegurados al Seguro Integral de Salud atendidos en el Hospital Nacional San Bartolomé año 2012. (Rho de Spearman = 0.600** siendo esta una Correlación positiva moderada entre la Gestión de Medicamentos de la Calidad Percibida del Servicio de Salud y el Nivel de Satisfacción de los Asegurados al Seguro Integral de Salud).

Palabras claves: Calidad Percibida, Nivel de Satisfacción.

Abstract

This research had as main objective to determine the relationship between perceived service quality variables health and the level of satisfaction of the Insured to Integral Health Insurance (SIS) at the National Hospital San Bartolomé 2012.

Basic research, not experimental, cross-sectional, correlational descriptive level. The sample consisted of 80 people insured by SIS were treated at the National Hospital San Bartolome, sampling was probabilistic selection criterion taking systematic random sampling. The instrument was measured on the Likert scale questionnaire. For hypothesis testing nonparametric Spearman Rho correlation test we were used to a significance level of 0.05.

The results determined that there was a significant relationship between perceived quality of health services and the level of satisfaction of policyholders to Comprehensive Health Insurance attended at the St. Bartholomew 2012. (Spearman rho = 0.840 ** National Hospital being this is a strong positive correlation between the perceived quality of health service and the level of satisfaction of the Insured to Comprehensive Health Insurance). It was also determined that there were significant relationship between reliability and the level of satisfaction of the same insured (Spearman rho = 0.924 ** this being a strong positive correlation). There is a significant relationship between tangibility dimension and the level of satisfaction (Spearman rho = 0.893 ** this being a strong positive correlation) and finally there was a significant relationship between the Management of Medicines dimension and the level of satisfaction of policyholders to Comprehensive Health Insurance attended at the St. Bartholomew 2012. (Spearman rho = 0.600 ** National Hospital this being a moderate positive correlation between Drug Management Perceived Quality Health Service and the level of satisfaction of the Insured to Integral Health).

Key words: Perceived Quality, Level of Satisfaction.