



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores del Financiamiento, Atenciones de Salud y
Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Máxima Mónica Cristóbal Espinoza

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión

PERÚ - 2017

Página del Jurado

.....
Dra. Fátima Del Socorro Torres Cáceres

Presidenta

.....
Dr. Miguel Giraldo Quispe

Secretario

.....
Dr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dedicatoria.

La presente Tesis le dedico primeramente a Dios, a toda mi familia, principalmente a mi madre, que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, a mi esposo gracias por estar siempre en estos momentos difíciles brindándome su apoyo, paciencia y comprensión, por ultimo a mi hijo Henry, por su apoyo incondicional para lograr esta meta.

Agradecimiento:

Miles de gracias a Dios por haberme dado la vida y apoyarme en todo momento, mi más sincero agradecimiento a mis padres y a los catedráticos de la Escuela de Post Grado que nos han brindado sus conocimientos y experiencias en cada una de las clases ofrecidas a fin de culminar con éxito la meta de este Doctorado que sin duda ha sido toda una experiencia que enriquece mis conocimientos.

Declaración Jurada

Yo, Magister Máxima Mónica Cristóbal Espinoza, estudiante del Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 06227999, con la tesis titulada “Factores del Financiamiento, Atenciones de Salud y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud.” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Marzo de 2017.

.....
Mg. Máxima Mónica Cristóbal Espinoza
DNI: 06227999

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Factores del Financiamiento, Atenciones de Salud y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud.”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados en determinar la relación que existe entre el Financiamiento SIS, Atención de Salud y la Satisfacción del Usuario que presta el Hospital Cayetano Heredia a los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

Contenido

| PÁGINAS PRELIMINARES | Página |
|--|---------------|
| Dedicatoria. | iii |
| Agradecimiento: | iv |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | VII |
| Resumo | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1 Antecedentes | 15 |
| 1.2 Fundamentación científico, técnica y humanístico | 25 |
| 1.3. Justificación teórica | 55 |
| 1.4 El Problema | 57 |
| Problemas específicos | 60 |
| 1.5 Hipótesis | 60 |
| Hipótesis específica: | 61 |
| 1.6 Objetivo | 61 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 62 |
| 2.1. Variables | 63 |
| 2.2. Operacionalización de las Variables | 65 |
| 2.3. Metodología | 67 |
| 2.4 Tipo de estudio | 68 |
| 2.5 Diseño | 69 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo: | 70 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 72 |
| 2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos | 79 |
| 2.9. Consideraciones Éticas. | 80 |
| III. RESULTADOS | 81 |

| | |
|--|------------|
| 3.1. Descripción de resultados | 82 |
| 3.2. Contratación de la hipótesis general. | 89 |
| IV. DISCUSION | 95 |
| V. CONCLUSIONES | 101 |
| VI. RECOMENDACIONES | 103 |
| VII. REFERENCIAS | 105 |
| APENDICES | 115 |
| APENDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 116 |
| APENDICE B: Instrumentos De Evaluacion | 119 |
| APENDICE 03: Análisis de Confiabilidad | 125 |
| APENDICE E: Base de Datos de la Muestra | 139 |
| APENDICE 06: Certificados de Validez de Contenido | 149 |

Lista de tablas

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Matriz de operacionalización de la variable financiamiento del seguro integral de salud | 67 |
| Tabla 2 | Matriz de operacionalización de la variable atenciones de salud | 67 |
| Tabla 3 | Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de salud | 68 |
| Tabla 4 | Población de estudio | 72 |
| Tabla 5 | Cálculo de la muestra | 73 |
| Tabla 6 | Validación del instrumento | 77 |
| Tabla 7 | Interpretación del coeficiente de confiabilidad | 77 |
| Tabla 8 | Confiabilidad de la variable: Financiamiento del seguro integral de salud | 78 |
| Tabla 9 | Confiabilidad de la Variable: Atenciones de salud | 78 |
| Tabla 10 | Confiabilidad de la Variable: Satisfacción del usuario | 79 |
| Tabla 11 | Niveles de financiamiento del seguro integral de salud | 83 |
| Tabla 12 | Niveles de financiamiento del seguro integral de salud por dimensiones | 84 |
| Tabla 13 | Niveles de atenciones de salud | 85 |
| Tabla 14 | Niveles de atenciones de salud por dimensiones | 86 |
| Tabla 15 | Niveles de satisfacción del usuario | 87 |
| Tabla 16 | Niveles de satisfacción del usuario por dimensiones | 88 |
| Tabla 17 | Matriz de correlación entre las variables y dimensiones de estudio | 89 |
| Tabla 18 | Correlación de orden entre el financiamiento, la atención de Salud y la Satisfacción del Usuario | 90 |
| Tabla 19 | Correlación de orden entre el financiamiento, la atención de Salud y la calidad de atención | 92 |
| Tabla 20 | Correlación de orden entre el financiamiento, la atención de Salud y la atención del médico al usuario | 94 |

Lista de figuras

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1. | Niveles de conocimiento de financiamiento del seguro integral | 83 |
| Figura 2. | Niveles de conocimiento de financiamiento del seguro integral por dimensiones | 84 |
| Figura 3. | Niveles de conocimiento de atenciones de salud | 85 |
| Figura 4. | Niveles de atenciones de salud por dimensiones | 86 |
| Figura 5 | Niveles de satisfacción del usuario | 87 |
| Figura 6 | Niveles de satisfacción del usuario por dimensiones | 88 |

Resumen

El objetivo de la Investigación fue determinar la relación que existe entre el Financiamiento SIS, Atención de Salud con la Satisfacción del Usuario que presta el Hospital Nacional Cayetano Heredia a los pacientes asegurados al SIS.

El método utilizado es el hipotético deductivo El tipo de investigación es básica y diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional; la muestra fue probabilística conformada por los 365 afiliados al Seguro Integral de Salud del Hospital Cayetano Heredia, la técnica utilizada fue la encuesta se utilizó tres cuestionarios como instrumentos. Asimismo para el procesamiento de la información se utilizó el Programa Estadístico Correlacional Múltiple SAS. Para luego usarla para la contrastación de hipótesis de alcance correlacional, fue cuantificado mediante el Coeficiente de RHO de Spearman, el cual se selecciona por tratarse de variables cuantitativas ordinales.

Los resultados estadísticos confirmaron que existe relación significativa entre el Financiamiento SIS, Atención de Salud con la Satisfacción del Usuario que presta el Hospital Nacional Cayetano Heredia según la percepción de los pacientes asegurados al Seguro Integral de Salud. Cuyas conclusiones se comprobaron que el Financiamiento y la Atención de Salud se relacionan moderada (0.672338) y significativa con un nivel de significación de 0.05 y confianza del 95% con la Satisfacción del Usuario que presta el Hospital a los afiliados al SIS.

Palabras claves: Financiamiento SIS, Atención de Salud y Satisfacción del Usuario

Abstract

The objective of the Investigation was to determine the relationship between the SIS Financing, Health Care with the Satisfaction of the User provided by the National Hospital Cayetano Heredia to the patients insured to the SIS. The method to be used hypothetical deductive

The type of research is basic and non-experimental cross-sectional design of correlational level; The sample was probabilistic conformed by the 365 affiliated to the Comprehensive Health Insurance of the Hospital Cayetano Heredia, the technique used was the survey was used three questionnaires as instruments. Also for the processing of the information was used the Statistical Program Multiple Correlational SAS. To then use it for testing correlational hypotheses, it was quantified using Spearman's RHO Coefficient, which is selected because these are ordinal qualitative variables.

The statistical results confirmed that there is a significant relationship between the SIS Financing, Health Care with the Satisfaction of the User provided by the National Hospital Cayetano Heredia according to the insured patients' perception of Comprehensive Health Insurance. The conclusions were that the Financing and Health Care are related moderate (0.672338) and significant with a level of significance of 0.05 and 95% confidence with the User Satisfaction provided by the Hospital to SIS affiliates.

Key words: SIS financing, Health Care and User Satisfaction

Resumo

O objetivo da pesquisa foi determinar a relação entre o SIS Finanças, Cuidados de Saúde Satisfação do usuário fornecida pelos pacientes National Hospital Cayetano Heredia segurados pelo SIS.

O método hipotético dedutivo para usar a pesquisa é básica e não-experimental nível de correlação projeto transversal; amostra probabilística foi composta de 365 membros do Comprehensive Hospital de Seguro de Saúde Cayetano Heredia, a técnica utilizada foi a pesquisa de três questionários utilizados como instrumentos. Também para informações de correlação múltipla SAS programa estatístico processamento que foram utilizados. Em seguida, usá-lo para teste de hipóteses âmbito de correlação, foi quantificado pelo coeficiente rho de Spearman, que é selecionado porque é variáveis ordinais qualitativos.

Os resultados estatísticos confirmaram que existe uma relação significativa entre o SIS Finanças, Cuidados de Saúde Satisfação do usuário fornecido pelo National Hospital Cayetano Heredia percebida pelos pacientes segurados ao Seguro Integral de Saúde. será encontrado suas conclusões que a Finanças e Saúde relacionados moderada (0.672338) e significativa com um nível de significância de confiança 0,05 e 95% com a satisfação do usuário proporcionando o Hospital filiado ao SIS.

Palavras-chave: Financiamento do SIS, cuidados de saúde e satisfação do usuário