



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

EVALUACION DE LA ATENCION QUE RECIBEN LOS AFILIADOS AL
SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DE
TORATA – MOQUEGUA, 2015.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD

AUTOR:

BR. MARITZA MARIBEL VERA PATIÑO

ASESOR:

Dr. Dany Rene Silva Rivera

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ – 2015

JURADO CALIFICADOR

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A dios, que es guía de mi vida.

A mis padres que son la fortaleza para mi desarrollo personal y profesional.

A mi familia, por su apoyo y comprensión brindada durante toda nuestra formación profesional.

MARITZA

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Cesar Acuña Peralta, fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por su aporte y por ser fuente de superación y trabajo en todos los tiempos, dando oportunidad a los profesionales a seguir superándose profesionalmente.

A todos los profesores, que participaron en mi formación profesional y que nos transmitieron sus conocimientos, testimonios y experiencias de vida.

A los directivos del Centro de Salud de Torata, por permitirme poder aplicar mi trabajo de investigación y poder concluir con mi meta trazada.

MARITZA

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Maritza Maribel Vera Patiño, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 04427475, con el artículo titulado “Evaluación de la atención que reciben los afiliados al seguro integral de salud del Centro de Salud de Torata – Moquegua, 2015”. Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 2) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente par alguna revista.
- 3) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.
- 4) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Moquegua, 25 de Enero del 2016

Maritza Maribel Vera Patiño

DNI 04427475

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Evaluación de la atención que reciben los afiliados al seguro integral de salud del Centro de Salud de Torata – Moquegua, 2015”, con la finalidad de determinar la percepción de la atención que reciben los afiliados al seguro integral de salud del Centro de Salud Torata - Moquegua, mediante la utilización del instrumento ficha de recolección de datos, la cual consta de dos dimensiones, con una muestra de 70 afiliados, cabe mencionar que el instrumento utilizado fue validado por expertos en temas de salud, con lo que se corrobora su idoneidad para este tipo de valoraciones y producto de la cual se obtuvieron resultados que ponemos a consideración de Uds., y al ámbito de la Investigación en Gestión de los Servicios de la Salud en lo referido a la calidad de atención que reciben los afiliados.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

En espera de cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
Página de Jurado.....	ii
Dedicatoria... ..	.iii
Agradecimientoiv
Declaración Jurada.....	v
Presentaciónvi
Índicevii
RESUMENviii
ABSTRACTix
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Problema	16
1.2 Objetivos.....	16
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variable.....	18
2.2 Operacionalización de la variable	18
2.3 Metodología.....	19
2.4 Tipo de estudio	19
2.5 Diseño.....	20
2.6 Población, muestra y muestreo	20
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.8 Metodo de análisis de datos.....	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60
VIII. ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la percepción de la calidad de atención de los afiliados al SIS del Centro de Salud de Torata, utilizando como instrumento un cuestionario de percepción con 22 items, es un estudio realizado en el 2015, ante la inquietud de conocer los factores que participan en la percepción de la calidad de la que hemos hecho mención antes.

Esta investigación, según su finalidad es de tipo teórica, básica o pura. Según su carácter es exploratoria y descriptiva. Según su naturaleza es cuantitativa. Según su alcance temporal es transversal y se orienta a la comprobación según su orientación. La población la conformaron todos los pacientes afiliados al SIS en el Centro de Salud de Torata. La población muestral estuvo integrada por 744 pacientes y la muestra quedó identificada con 70 pacientes. El instrumento utilizado fue validado en nuestra investigación pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio cuyo resultado fue sobresaliente según la clasificación Kaiser y la prueba de esfericidad de Bartlett que determinó una correlación significativa entre todos los factores así como la prueba alfa de Cronbach y Coeficiente de Confiabilidad de Pearson, donde se obtuvo una alta consistencia interna.

Los resultados obtenidos han podido determinar que las dimensiones pertenecientes a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles han sido calificadas en un nivel bueno, es decir los tiempos de espera, la calidad de atención, el trato del personal hacia los pacientes, el nivel de confianza, las señalizaciones, la limpieza, la atención, fue calificado como bueno de acuerdo a la percepción de los afiliados al SIS en el Centro de salud Torata.

Por tanto el nivel de percepción de los afiliados en general es buena a muy buena en más de un 60% de los entrevistados, lo que nos conlleva a mencionar que en el Centro de salud de Torata, se brinda servicios adecuados y oportunos a sus pacientes, con trato amable y con un grado de confianza alto.

Palabras claves:

Fiabilidad, empatía, percepción, tangibles, seguridad, confianza, atención, calidad.

ABSTRACT:

This research aims to determine the perception of the quality of care for members of the SIS Health Center Torata, using as a questionnaire of perception with 22 items, is a study in 2015, in response to concerns to know the factors involved in the perception of quality that we have mentioned before.

This research, as their purpose is theoretical, basic or pure type. According to his character he is exploratory and descriptive. According to its nature is quantitative. According to its temporal scope it is transversal and is aimed at checking according to their orientation. The population formed all patients affiliated to the SIS in the Health Center Torata. The sample population consisted of 744 patients and the sample was identified in 70 patients. The instrument used was validated in our tests investigation pilot through exploratory factor analysis whose result was outstanding according to the Kaiser classification and test of sphericity Bartlett found a significant correlation between all the factors and the Cronbach's alpha and coefficient reliability Pearson, where high internal consistency was obtained.

The results have been determined that the dimensions belonging to reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible aspects have been rated at a good level, ie waiting times, quality of care, treatment of staff towards patients , elnivel of trust, signage, cleanliness, attention was qualified as good according to the perception of the members of the SIS in the health Center Torata. Therefore the level of perception of affiliates generated in good to very good in more than 60% of respondents, which leads us to mention that the Health Center Torata, adequate services and oportunos is provided to patients with treatment, friendly and with a high degree of confidence.

Keywords:

Reliability, empathy, perception, tangible, security, trust, care quality.