



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción de los beneficiarios del seguro  
integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo –  
Lima, 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

BR. LOAYZA RAMIREZ JOSÉ GUSTAVO

BR. VASQUEZ PERDOMO IRENE

**ASESOR:**

DR. JOSE MUÑOZ SALAZAR

**SECCIÓN**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CONTROL ADMINISTRATIVO**

**PERÚ - 2014**

---

Dr. José Muñoz Salazar  
Presidente

---

Dr. John Janel Morillo Flores  
Secretario

---

Mg. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Vocal

## **Dedicatoria**

Damos infinitas gracias a Dios, por darnos vida, a nuestros padres especialmente a Hilda y Marieta que nos supieron inculcar en valores y a nuestras familias que son el soporte para lograr ser cada día mejores profesionales y sobre todo mejores personas.

## **Agradecimientos.**

Al Director General del Hospital Nacional Dos de Mayo Dr. José Wilfredo Roca Mendoza, por su apoyo en la aplicación de las encuestas realizadas a los beneficiarios del Seguro Integral del Hospital, que día a día acuden a las instalaciones del nosocomio para recibir atención.

Y a todas aquellas personas que de alguna manera colaboraron en la ejecución del presente trabajo.

Además expresamos nuestro profundo agradecimiento a todos nuestros docentes, quienes con sus conocimientos y experiencias supieron guiarnos durante nuestra vida estudiantil en las aulas y también por medios electrónicos, permitiéndonos culminar exitosamente con esta etapa de preparación.

De igual manera expresamos nuestra gratitud a los Profesor Dr. John Morillo Flores y Dr. José Muñoz Salazar, por sus conocimientos y orientaciones dentro del desarrollo de este trabajo; el mismo que servirá de motivación para nuestra vida profesional.

### DECLARACIÓN JURADA

Nosotros, José Gustavo LOAYZA RAMIREZ, Identificado con DNI N° 40070263 e Irene VASQUEZ PERDOMO, identificada con DNI N° 07928725, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO - LIMA, 2014"

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría compartida entre el Br. José Gustavo Loayza Ramírez, juntamente con la autoría Br. Irene Vásquez Perdomo.
- 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.

Lima, 24 de Agosto del 2014.



JOSE GUSTAVO LOAYZA RAMIREZ  
DNI. N° 40070263



Irene VASQUEZ PERDOMO  
DNI N° 07928725

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Tomando en cuenta las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, Sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para la elaboración de la tesis de Maestría en Gestión Pública presentamos el trabajo de investigación denominado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO - LIMA, 2014, que se constituye en un material de investigación y a la vez tiene por objetivo ser una herramienta de consulta y orientación, para fortalecer la satisfacción de los usuarios en la institución en estudio.

La presente investigación consta de 4 capítulos: En el capítulo I se expone el planteamiento del problema, incluyendo la formulación del problema, la justificación, las limitaciones, los antecedentes y los objetivos. En el capítulo II se desarrolla el Marco Teórico sobre el tema a investigar, la calidad de atención a los pacientes. En el capítulo III se da a conocer la metodología empleada en esta investigación, la variable de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis. El capítulo IV corresponde a la interpretación de datos obtenidos, así como la discusión de los resultados, finalmente se dan a conocer las conclusiones y sugerencias, así como las referencias bibliográficas y anexos de la tesis.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación

Los Autores

# ÍNDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento de problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 A nivel internacional	20
1.5.2 A nivel nacional	23
1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo General	25
1.6.2. Objetivos Específico	25
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Satisfacción del Usuario	27
2.2 Dimensiones vinculadas a la Satisfacción	28
2.2.1 Elementos Tangibles	28
2.2.2 Confiabilidad	29
2.2.3 Tramites	30
2.2.4 Seguridad	30
2.2.5 Empatía	31
2.3 Satisfacción y Calidad	32

2.4	Calidad de atención en Salud	32
2.5	Los Servicios	34
2.6	Calidad asistencial	34
2.7	Calidad en Salud	35
2.8	Historia del Hospital Nacional Dos de Mayo	37
2.8.1	Misión	39
2.8.2	Visión	40
2.8.3	Presupuesto del Hospital Nacional de Mayo	40
2.8.4	Evolución del Presupuesto el Hospital Dos de Mayo	41
2.8.5	El SIS en el Hospital Nacional Dos de Mayo	42
2.8.6	Población del SIS Atendida en el Hospital	42
2.8.7	Venta de Productos Farmacéuticos	42
2.9	El Seguro Integral de Salud (SIS)	44
2.9.1	Población afiliada o asegurada al SIS	47
2.9.2	Población asegurada por grupo de edad.	48
2.9.3	Población asegurada por régimen de financiamiento	49
2.9.4	Presupuesto del SIS	50
2.10	Definición de términos básicos	50
2.10.1	Calidad	50
2.10.2	Satisfacción	51
2.10.3	Servicios	51
2.10.4	Calidad en salud	51
2.10.5	Servqual	51
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>		
3.1.	Hipótesis	53
3.1.1.	Hipótesis General	53
3.2.	Variables	53
3.2.1.	Definición conceptual de Satisfacción del usuario	53



3.2.2. Definición operacional	54
3.3. Metodología	55
3.3.1 Tipo de estudio	55
3.3.2 Diseño	56
3.4. Población y muestra	57
3.4.1 Población	57
3.4.2 Muestra	57
3.5. Método de investigación	57
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.6.1. Técnicas	57
3.6.2. Instrumentos	58
3.6.3. Validez y confiabilidad	58
3.7. Métodos de análisis de datos	59
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1. Análisis descriptivo	61
4.2. Discusiones	67
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	71
Conclusiones	71
Sugerencias	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de consistencia	77
Anexo 2 Encuesta	78
Anexo 3 Validez del Instrumento de Experto	80
Anexo 4 Base de datos (Excel)	92
Anexo 5 Resultados SPSS	96

## Índice de Tablas

	Pagina
Tabla 1. Variable satisfacción pacientes beneficiarios del SIS	55
Tabla 2. Promedio de Valoración del Juicio de Expertos.	58
Tabla 3. Confiabilidad	59
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del SIS con respecto al elemento tangible.	61
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del SIS con respecto a la confiabilidad.	62
Tabla 6. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del SIS con respecto del Trámite.	63
Tabla 7. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del SIS con respecto a la seguridad	64
Tabla 8. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del SIS con respecto a la empatía.	65
Tabla 9. Nivel de satisfacción del beneficiario del SIS.	66

## Índice de figuras

Figura 1: Satisfacción de los beneficiarios del SIS en relación al elemento tangible.	96
Figura 2: Satisfacción de los beneficiarios del SIS con respecto a la confiabilidad.	97
Figura 3: Satisfacción de los usuarios del SIS con respecto al trámite.	98
Figura 4: Satisfacción de los beneficiarios del SIS con respecto de seguridad.	99
Figura 5: Satisfacción de los beneficiarios del SIS con respecto a la empatía.	100
Figura 6: Nivel de satisfacción del usuario del SIS.	101

## Resumen

El trabajo que a continuación se presenta titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO - LIMA, 2014” se desarrolló tomando en cuenta las pautas metodológicas de estudio dadas por el catedrático en clase.

La satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en el marco de la salud pública y de la gestión de los servicios de salud, se considera un eje angular de la evaluación de servicios de salud y un resultado de la calidad de la asistencia y de su efectividad; es por ello que la presente investigación responde a la interrogante: ¿Cuáles es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Seguro Integral de Salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima - 2014?. Por lo que nuestro objetivo general es determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del seguro integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima.

La investigación que hemos realizado es de tipo básico – descriptivo que tuvo el objetivo de describir y analizar la satisfacción de calidad de atención al paciente, por lo que se utilizó el diseño no experimental-transversal. La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, La muestra siguió el método no probabilístico intencional, la misma se conformo por 140 usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) del Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima. La técnica que se utilizó para la recolección de datos, es la encuesta, el instrumento utilizado fue un cuestionario, consistente en 33 preguntas.

En nuestro estudio se determinó que, en el 71,4% de los encuestados la satisfacción de los usuarios del sistema integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2014 se encuentra en un nivel medio; mientras que el 19.3% sostienen que es bajo, y únicamente el 9,3 manifiesta que es alto.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad de Salud, Servicio.

## **Abstract**

The work presented below entitled " LEVEL OF USER SATISFACTION OF COMPREHENSIVE HEALTH INSURANCE IN TWO NATIONAL HOSPITAL MAY - LIMA , 2014 " has been developed taking into account the methodological study guidelines given by the professor in class.

User satisfaction is a topic of growing interest in the context of public health and the management of health services , it is considered an angular shaft evaluating health services and a result of the quality of care and effectiveness , which is why this research answers the question : What are the satisfaction levels of users of comprehensive Health Insurance in the National Hospital Dos de mayo Lima - 2014 ? . So our overall objective is to determine the levels of user satisfaction of comprehensive health insurance at the National Hospital Dos de Mayo Lima.

The research we have done is basic type - Description that aimed to describe and analyze the satisfaction of quality of patient care, so the non - experimental cross-sectional design was used. Non- experimental research is empirical and systematic search in which the scientist does not have direct control of independent variables, the sample followed the intentional non-probabilistic method , it was made up of 140 members of the Comprehensive Health Insurance (SIS ) Hospital Two Nacional Lima May . The technique used for collecting data, the survey, the instrument we used was a questionnaire with 33 questions.

In our study it was determined that 71.4 % of respondents satisfying users integrated health system at the National Hospital Two of May, 2014 is at an average level , while 19.3% of respondents argue that it is low , and only 9.3 states that it is high.

**Keywords :** Satisfaction, Quality Health Service