



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El nivel de satisfacción percibida en pacientes de la Sub-  
Gerencia de Atención Domiciliaria del Seguro Social de  
Salud en Lima Metropolitana 2013**

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

**Autores:**

**Br. Vilma Concepción Acevedo Palma**

**Br. Emica Patricia Laqui Flores**

**Asesor:**

**Dr. Oscar Rafael Guillen Valle**

**Sección**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**Línea de investigación**

**Dirección**

**Lima – Perú**

**2014**

## **Páginas del jurado**

**M. Sc. Abner Chavez Leandro**

**Presidente**

**Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro**

**Secretario**

**Mg. Emil Beraún Beraún**

**Vocal**

## Declaración Jurada

Yo, Vilma Concepción, Acevedo Palma, estudiante del Programa Gestión Pública, de de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07208820, con la tesis titulada “El nivel de satisfacción percibida en pacientes de la Sub-Gerencia de atención domiciliaria del Seguro Social de Salud en Lima Metropolitana 2013”, declaro bajo juramento que:

**1)** La tesis es de nuestra autoría, (compartida con Emica Patricia, Laqui Flores).

**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 12 de Diciembre 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: Vilma Concepción, Acevedo Palma.

DNI: 07208820.

Firma.....

Nombres y apellidos: Emica Patricia, Laqui Flores.

DNI: 25802602.

## **Dedicatoria**

A nuestros queridos padres, hermanos y amigos quienes nos apoyaron y motivaron a persistir en la realización del presente trabajo de investigación.

## **Agradecimiento**

A quienes nos brindaron su asesoría y conocimientos, confiando en nosotras en la elaboración de esta 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: “El nivel de satisfacción percibida en pacientes de la Sub-Gerencia de atención domiciliaria del Seguro Social de Salud en Lima Metropolitana 2013”, 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 cinco capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, referencias bibliográficas.

**Los Autores.**

# Índice

<b>Páginas del jurado</b>	ii
<b>Declaración Jurada</b>	iii
<b>Dedicatoria</b>	iv
<b>Agradecimiento</b>	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Índice</b>	vii
<b>Índice de Tablas</b>	ix
<b>Índice de Figuras</b>	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>Introducción</b>	xiii
<b>Capítulo I : Problema de Investigación</b>	15
<b>1.2 Formulación del Problema</b>	20
<b>1.2.1 Problema General</b>	21
<b>1.3 Justificación</b>	21
<b>1.4 Limitaciones</b>	23
<b>1.5 Antecedentes</b>	23
<b>1.5.1 Internacionales:</b>	23
<b>1.5.2 Nacionales:</b>	29
<b>1.6 Objetivos</b>	30
<b>1.6.1 Objetivo General</b>	30
<b>1.6.2 Objetivos Específicos</b>	30
<b>Capítulo II : Marco Teórico</b>	31
<b>2.1.1 Conceptos de la Variable 1 : Nivel de satisfacción</b>	32
<b>2.1.2 Enfoques Teóricos de la Variable 1</b>	34
<b>2.1.3 Dimensiones de la Variable 1</b>	39
<b>2.2 Variable 1: El nivel de satisfacción percibida en pacientes.</b>	
<b>2.2.1 Conceptos de la Variable Nivel de satisfacción percibida en pacientes</b>	
<b>2.3 Definiciones de Términos Básicos.</b>	44
<b>Capítulo III : Marco Metodológico</b>	47
<b>3.1 Variables</b>	48
<b>3.2.1 Definición Conceptual</b>	48

3.2.2	Definición Operacional	49
3.3	Metodología	49
3.3.1	Tipo de Estudio	49
3.3.2	Diseño de Investigación	50
3.4	Población y Muestra	50
3.4.1	Población	50
3.4.2	Muestra	50
3.5	Método de Investigación	52
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	53
3.6.1	Técnica: Encuesta	53
3.6.2	Tratamiento Estadístico	53
3.6.3	Métodos de Análisis de Datos	54
	Capítulo IV : Resultados	57
4.1	Descripción	58
4.3	Discusión de Resultados	
	Conclusiones y Sugerencias	65
	Conclusiones	66
	Sugerencias	67
	Referencias Bibliográficas	68
	Anexos	72
	Anexo 1 : Matriz de Consistencia	73
	Anexo 2 : Instrumento de Medición de la Variable “1”	76
	Anexo 3 : Certificados de Validación de Instrumentos	82
	Anexo 4 : Procedimientos de Resultados de las Encuestas para Spss22	86

## Índice de Tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización	49
Tabla 2	Tabla de frecuencia Satisfacción percibida en pacientes	58
Tabla 3	Niveles de satisfacción	59
Tabla 4	Tabla de frecuencia de la dimensión eficiencia	60
Tabla 5	Niveles de eficiencia	61
Tabla 6	Tabla de frecuencia dimensión Oportunidad	62
Tabla 7	Niveles de oportunidad	62
Tabla 8	Tabla de frecuencia de efectividad	63
Tabla 9	Matriz de consistencia	74
Tabla 10	Calificación y puntuación	77

## Índice de Figuras

Figura 1	Frecuencia por niveles Variable Satisfacción Percibida en Pacientes	60
Figura 2	Dimensión Eficiencia por niveles	61
Figura 3	Dimensión Oportunidad por niveles	63
Figura 4	Dimensión Efectividad por niveles	64

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar el nivel de satisfacción percibida en pacientes de la Sub-Gerencia del atención domiciliaria del Seguro Social de Salud en Lima Metropolitana 2013.

Se trata de una investigación básica, diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptiva; La población estuvo conformada por los pacientes de la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria del Seguro Social de Salud que son 25,000 pacientes aproximadamente, siendo nuestra muestra no probabilística intencionada de 100 pacientes. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando para el efecto un instrumento (cuestionario) para captar la información deseada sobre las variables en estudio.

Los resultados de la investigación dan a conocer el nivel de satisfacción percibida en la atención de pacientes adscritos a la Sub Gerencia de atención domiciliaria del Seguro Social de Salud. Asimismo se reduce el tiempo de espera de visita de los profesionales asistenciales.

Finalmente concluimos que existe un alto nivel de satisfacción percibida en los pacientes de la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria del Seguro Social de Salud en Lima Metropolitana 2013.

Palabras claves: satisfacción percibida, atención domiciliaria

## **Abstract**

The present research aimed to demonstrate the level of satisfaction seen in patients from the Chief of the home care of Social insurance in metropolitan Lima 2013.

It's a basic research design experimental non-descriptive level, cross-cut; The population was formed by patients of Sub management of home care of the Social health insurance who are approximately 25,000 patients, being our sample not intended probability of 100 patients.

Applied survey technique, using for this purpose an instrument (questionnaire) to capture the information required on the variables in the study.

The results of the research to meet satisfaction perceived in the care of patients assigned to Sub management of home care of Social health insurance. Also reduces health care professionals visit timeout.

Finally, we conclude that there is a high level of satisfaction seen in the patients of Sub management of home care from the Social insurance of health in metropolitan Lima 2013.

Key words: perceived satisfaction, home care

## Introducción

La presente investigación, busca conocer el nivel de satisfacción percibida en los pacientes de la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria respecto a la atención recibida por parte de los profesionales asistenciales que laboran en dicha Sub Gerencia este estudio se llevó a cabo a través de un plan de tesis el cual nos proporcionó la información para su desarrollo.

Desde la década de los ochentas, en nuestro país existen diversos estudios de investigación sobre satisfacción del usuario externo y calidad de atención de los servicios de salud.

La atención domiciliaria como cualquier otra actividad no es sencilla, si se quiere que todos estén satisfechos con el servicio otorgado. De ahí parte la necesidad de esta investigación pues se desea conocer si el nivel de satisfacción de los pacientes es alto, medio o bajo. La principal característica de la atención domiciliaria en contraposición con la atención hospitalaria se basa en: que se realiza en el domicilio del paciente, el núcleo lo constituye el cuidador y el paciente así como también familiares, los recursos para este tipo de atención son fácilmente movilizables al domicilio.

La calidad de atención está considerada como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud, por lo que debe ser considerada dentro de la gestión de la calidad total, siendo así que el estudio de las expectativas y percepciones de los pacientes deben ser evaluadas como satisfacción.

Esta investigación abarca cuatro capítulos los cuales se resumen a continuación.

En el capítulo 1 se dan algunos alcances sobre que es el Programa de Atención Domiciliaria (PADOMI) y cuál es su misión; fue creada como una alternativa para la atención de los asegurados mayores de 80 años y/o discapacitados en Lima Metropolitana.

En el capítulo 2 se describe cómo surgió la iniciativa para esta investigación cuyo objetivo principal era conocer cual es el nivel de satisfacción percibida en la atención de los pacientes en su domicilio, también se incluye antecedentes de algunos autores y alumnos que han investigado sobre la satisfacción.

En el capítulo 3 corresponde al marco metodológico, definiendo la variable 1 Nivel de Satisfacción de los pacientes de Atención Domiciliaria del Seguro Social de Salud en Lima Metropolitana 2013. Se definen las variables y los indicadores, también la metodología a aplicar para este tipo de estudio.

En el capítulo 4 corresponde a la presentación de los resultados que fueron obtenidos a través del cuestionario, en primer lugar se realizó el análisis descriptivo de los datos generales y posteriormente el análisis inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS22. Seguido de la bibliografía y los anexos en donde presentamos tablas y gráficos de los resultados que fueron obtenidos a través del cuestionario.